МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціально-гуманітарних технологій,
спорту та реабілітації

Кафедра психології, педагогіки та суспільних дисциплін

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на тему: Розвиток емоційного інтелекту співробітників бізнес організацій засобами ігрових технологій

Здобувача вищої освіти
другого(магістерського) рівня
ПСМз-22-2 групи,
спеціальності 053 «Психологія»
ОПП «Психологія. Психологія бізнесу» _____ **В.В. Мунчак**
підпис здобувача вищої освіти

Науковий керівник _____ **Л.М. Клевець**
підпис наукового керівника к.психол.н., доц.

Гарант освітньо-
професійної програми _____ **О.О. Нежинська**
підпис керівника ОПП к. психол.н., доцент

Допущено до захисту за рішенням кафедри психології, педагогіки та суспільних дисциплін
протокол від «1» грудня 2023 р. № 7

Завідувач кафедри _____ **І.О. Пєтухова,**
підпис к. пед. н., доцент

Ірпінь – 2024

Реєстрація №5 18.01.24 _____
(дата) (підпис відповідальної особи)

Результати перевірки *до захисту* 05.02.2024 _____
(до захисту, на доопрацювання) (дата) (підпис)

Результат захисту 75 13.02.2024 _____
(оцінка) (дата) (підпис)

Голова комісії: _____ С.І. Корсун
(підпис) (ініціали, ПІБ)

Члени комісії: _____ О.О. Нежинська
(підпис) (ініціали, ПІБ)

_____ Л.В. Романюк
(підпис) (ініціали, ПІБ)

_____ М.Ю. Заушнікова
(підпис) (ініціали, ПІБ)

_____ О.Г. Львовкіна

МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ

ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціально-гуманітарних технології, спорту та реабілітації
Кафедра психології, педагогіки та суспільних дисциплін
Спеціальність 053 «Психологія»
Освітньо-професійна програма «Психологія. Психологія бізнесу»

Затверджую:
Завідувач кафедри психології,
педагогіки та суспільних
дисциплін
_____ І.О. Пєтухова

Завдання на кваліфікаційну роботу
здобувача вищої освіти

Мунчак Вікторії Василівни
(прізвище, ім'я, по батькові)

Тема кваліфікаційної роботи: **Розвиток емоційного інтелекту співробітників бізнес організацій засобами ігрових технологій**
Затверджена наказом ректора від 17. 11. 2022 № 1216
Термін подачі закінченої роботи: 25.12.2023

Цільова установка: полягає в теоретичному аналізі впливу ігрових технологій на розвиток емоційного інтелекту в бізнес-організаціях. Вона включає дослідження ролі емоційного інтелекту в професійному середовищі та оцінку ефективності ігрових методик, таких як рольові ігри та симуляції, у покращенні міжособистісних взаємодій та підвищенні продуктивності співробітників. Важливою частиною є визначення стратегій інтеграції цих технологій у корпоративне навчання та розвиток.

Мета роботи полягає у дослідженні особливості розвитку емоційного інтелекту співробітників бізнес організацій засобами ігрових технологій.

Об'єктом дослідження є емоційний інтелект співробітників бізнес організацій.

Предметом дослідження є формування емоційного інтелекту співробітників бізнес організацій за допомогою ігрових технологій.

База дослідження: дослідження проводилося серед персоналу комерційних підприємств Києва та Київської області.

Календарний план виконання роботи

№ п/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	
		За планом	Фактично
1	2	3	4
1.	Вибір теми, вивчення літературних джерел та складання плану роботи	30.10.2022	30.10.2022
2.	Підготовка першого розділу роботи та подання її керівнику	30.03.2023	30.03.2023
3.	Підготовка другого розділу роботи та подання її керівнику	30.06.2023	30.06.2023
4.	Підготовка третього розділу роботи та подання її керівнику	20.09.2023	20.09.2023
5.	Доопрацювання роботи з урахуванням зауважень керівника	20.10.2023	20.10.2023
6.	Попередній захист роботи	01.12.2023	01.12.2023
7.	Отримання відгуку керівника роботи	20.12.2023	20.12.2023
8.	Публікація тез у збірнику наукових матеріалів	до 20.12.2023	до 20.12.2023
9.	Отримання зовнішньої рецензії	до 15.01.2024	10.01.2024
10.	Допуск роботи зав. кафедри до захисту	до 15.01.2024	12.01.2024
11.	Захист роботи	28.01.2024	06.02.2024

1. Дата видачі завдання «19 » грудня 2022

2. Керівник кваліфікаційної роботи _____ Л.М. Клевець

3. Керівник освітньо-професійної програми _____ О.О. Нежинська

4. Завдання до виконання отримав здобувач вищої освіти _____ В.В. Мунчак

АНОТАЦІЯ

Проаналізовано важливість розвитку емоційного інтелекту в бізнес-організаціях та роль ігрових технологій у цьому процесі. У роботі розглядаються ключові аспекти емоційного інтелекту, такі як самосвідомість, саморегуляція, соціальна чутливість, і управління взаємовідносинами, що сприяють кращому розумінню та управлінню емоціями у робочому середовищі.

Розроблено концепцію застосування ігрових технологій, включаючи рольові ігри та симуляції, для практичного розвитку емоційного інтелекту. Ці технології використовуються для занурення співробітників у вигадані сценарії, що вимагають від них емоційної реакції та соціальної взаємодії, що є ключовим для підвищення їхньої емоційної компетентності.

Доведено, що ігрові технології можуть ефективно підвищити продуктивність, сприяти покращенню корпоративної культури та адаптації організацій до змінних ринкових умов. Наведено приклади успішного впровадження цих методик у різних бізнес-організаціях.

Розкрито важливість інтегрованого підходу, який об'єднує теоретичне вивчення та практичне застосування набутих знань. Підкреслено, що такий підхід сприяє не тільки професійному розвитку співробітників, але й їхньому особистісному зростанню, покращуючи міжособистісні стосунки та командну взаємодію в організації.

Ключові слова: емоційний інтелект, ігрові технології, бізнес організації, рольові ігри, симуляції, корпоративна культура, самосвідомість, саморегуляція.

ABSTRACT

The importance of emotional intelligence development in business organizations and the role of gaming technologies in this process have been analyzed. This work examines key aspects of emotional intelligence, such as self-awareness, self-regulation, social sensitivity, and relationship management, which contribute to better understanding and management of emotions in the workplace.

A concept for the application of gaming technologies, including role-playing games and simulations, for the practical development of emotional intelligence has been developed. These technologies are used to immerse employees in fictional scenarios that require emotional responses and social interaction, key for enhancing their emotional competence.

It has been proven that gaming technologies can effectively increase productivity, improve corporate culture, and help organizations adapt to changing market conditions. Examples of successful implementation of these methods in various business organizations are provided.

The importance of an integrated approach that combines theoretical study and practical application of acquired knowledge has been revealed. This approach not only promotes professional development of employees but also their personal growth, improving interpersonal relationships and team interaction within the organization.

Keywords: emotional intelligence, gaming technologies, business organizations, role-playing games, simulations, corporate culture, self-awareness, self-regulation.

ЗМІСТ

ВСТУП 10
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ РОЗВИТКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ СПІВРОБІТНИКІВ БІЗНЕС ОРГАНІЗАЦІЙ ЗАСОБАМИ ІГРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ 14
1.1. Поняття емоційного інтелекту та основні напрями його дослідження у зарубіжній і вітчизняній психології 14
1.2. Взаємозв'язок успішності діяльності та емоційного інтелекту 30
1.3. Психологічні особливості розвитку емоційного інтелекту співробітників бізнес організацій засобами ігрових технологій 33
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ СПЕЦИФІКИ ТА ҐЕНДЕРНИХ АСПЕКТІВ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ І ЙОГО ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКУ З ОСОБЛИВОСТЯМИ ПРОЯВУ ЕМОЦІЙНИХ СТАНІВ У СПІВРОБІТНИКІВ БІЗНЕС ОРГАНІЗАЦІЙ В ХОДІ РОЛЬОВИХ ІГОР 41
2.1. Специфіка та ґендерні аспекти прояву емоційного інтелекту у співробітників комерційних компаній 41
2.2. Особливості прояву емоційних станів у ході рольової гри у співробітників бізнес організацій 47
РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА І АПРОБАЦІЯ ПРОГРАМИ РОЗВИТКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ СПІВРОБІТНИКІВ БІЗНЕС ОРГАНІЗАЦІЙ ЗАСОБАМИ ІГРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ ТА ГЕНЕРУВАННЯ ПРАКТИЧНИХ РЕКОМЕНДАЦІЙ ВКАЗАНІЙ КАТЕГОРІЇ СПЕЦІАЛІСТІВ 51
3.1. Теоретичне обґрунтування та змістовно-процесуальні аспекти формувального експерименту з розвитку емоційного інтелекту у співробітників бізнес організацій засобами ігрових технологій 51
3.2. Результати формувального експерименту розвитку емоційного інтелекту у співробітників бізнес організацій засобами ігрових технологій 64
3.3. Рекомендації практичним психологам та керівникам бізнесових організацій щодо розвитку емоційного інтелекту співробітників бізнесових організацій засобами ігрових технологій 69

ВИСНОВКИ..... 76
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ..... 77
ДОДАТКИ..... **Помилка! Закладку не визначено.**

ВСТУП

Актуальність даного дослідження випливає з ростучої потреби у підвищенні ефективності робочих процесів у бізнес-організаціях через розвиток емоційного інтелекту співробітників. У сучасному динамічному бізнес-середовищі, де важливу роль відіграють комунікація, командна робота та адаптивність, емоційний інтелект стає ключовим фактором для успіху. Ефективне управління емоціями, здатність розуміти та реагувати на емоційні стани інших є необхідними для побудови продуктивних команд і підтримання позитивної робочої атмосфери. Таким чином, дослідження, спрямоване на розробку методів розвитку емоційного інтелекту, є вкрай актуальним.

Друга сфера актуальності дослідження пов'язана з використанням ігрових технологій як інноваційного підходу у навчанні та розвитку персоналу. Ігрові методики, такі як рольові ігри та симуляції, відіграють важливу роль у формуванні та розвитку емоційного інтелекту, оскільки вони забезпечують практичне, взаємодійне та енгейджуюче середовище навчання. Ці методики дозволяють співробітникам експериментувати з різними способами вираження та регуляції емоцій у безпечному середовищі, що сприяє розвитку їхніх соціальних навичок та самосвідомості.

Теоретико-методологічну основу дослідження склали праці видатних науковців і психологів, які досліджували емоційний інтелект і ігрові технології. Зокрема, були використані роботи таких авторів, як С. П. Дерев’яненко [4], О. М, Ічанської [9], О. О. Новака [14], С. М. Томчука [21], С. О. Шара [23], Т. В. Шияна [24], R. Bar-On [26–27], R. Buck [29], D. Goleman [36], L. C. Hawkley [40–43], C. Saarni [62], , які надали цінні інсайти щодо розуміння емоційного інтелекту та його значення в бізнес-організаціях. Їх теоретичні підходи та емпіричні дослідження допомогли сформувати глибоке розуміння взаємозв'язку між розвитком емоційного інтелекту і використанням ігрових технологій у корпоративному навчанні.

Праці авторів О. М. Амплеєвої [1], О. Боднар [2], Т. В. Зайчикової [6], В. Ф. Моргуна [10], А. О. Нагорна [13], Е. Л. Носенка [15–16], E. DiTomaso [30], H. Gardner [34], S. M. Jourard [49], V. Karkou [50], A. Rokach [59], дозволили розробити інтегрований підхід до використання ігрових технологій, спрямований на покращення емоційного інтелекту співробітників. Цей підхід охоплює як теоретичні аспекти емоційного інтелекту, так і практичні методики його розвитку через ігрові технології. Це дозволило створити цілісне бачення ролі емоційного інтелекту в ефективності роботи бізнес-організацій та впливу ігрових методик на цей процес.

Актуальність зумовила вибір теми магістерського дослідження: «Розвиток емоційного інтелекту співробітників бізнес організацій засобами ігрових технологій».

Об'єкт дослідження – емоційний інтелект співробітників бізнес організацій.

Предмет дослідження – формування емоційного інтелекту співробітників бізнес організацій за допомогою ігрових технологій.

Мета дослідження – дослідити особливості розвитку емоційного інтелекту співробітників бізнес організацій засобами ігрових технологій.

Для досягнення мети необхідно виконати наступні **завдання дослідження**:

1. Проаналізувати ступінь розробленості досліджуваної проблеми у вітчизняній і зарубіжній науковій літературі;
2. Дослідити специфіку та ґендерні аспекти емоційного інтелекту та простежити його взаємозв'язок з особливостями прояву емоційних станів у співробітників бізнес організацій в ході рольових ігор;
3. Створити модель та обґрунтувати, розробити й апробувати програму розвитку емоційного інтелекту співробітників бізнес організацій засобами ігрових технологій та сформулювати практичні рекомендації вказаній категорії спеціалістів.

Методи дослідження. Для реалізації цілей дослідження та вирішення задач була застосована ціла низка методів дослідження, а саме:

- теоретичні методи: аналіз, синтез, порівняльний аналіз та систематизацію даних;
- емпіричні методи: спостереження, проведення бесід, організацію констатуючих і формуючих експериментів, а також застосування методів статистичної обробки інформації.

Методики дослідження: «Тест на емоційний інтелект» – MSCEIT (Дж. Мейєр, П. Селовей, Д. Карузо, опитувальник «Емоційний інтелект» (Д.В. Люсін), «Методика дослідження соціального інтелекту» (Дж. Гілфорд, М. Саллівен), «Торонтська алекситимічна шкала» (Г. Дж. Тейлор), «Шкала суб'єктивного благополуччя» (Г. Перуе-Баду), «Діагностика «емоційного інтелекту» Н. Холла.

Наукова новизна дослідження полягає в тому, що вперше виконано комплексний аналіз взаємодії між ігровими технологіями та розвитком емоційного інтелекту у бізнес-середовищі. Це дослідження розширює розуміння впливу ігрових методик, таких як рольові ігри та симуляції, на емоційну грамотність співробітників, підкреслюючи їх значення в корпоративному навчанні та розвитку.

Практична значущість даного дослідження виявляється у його здатності надавати бізнес-організаціям цінні вказівки щодо впровадження ігрових технологій у програми розвитку персоналу. Результати цього дослідження можуть допомогти компаніям розробити ефективні стратегії для підвищення емоційного інтелекту співробітників, що, в свою чергу, сприятиме зростанню продуктивності, покращенню комунікації та оптимізації міжособистісних стосунків у робочому середовищі. Матеріали дослідження можуть бути корисними для здобувачів вищої освіти спеціальності 053 Психологія ОПП «Психологія. Психологія бізнесу».

База дослідження. Дослідницько-експериментальна робота виконувалася серед персоналу комерційних підприємств Києва та Київської області. Загалом дослідженням було охоплено 64 працівника комерційних організацій (31 особа на констатувальному етапі і 33 особи на формувальному етапі).

Апробація дослідження. Результати досліджень були відображені у матеріалах 2-х міжнародних конференцій:

Мунчак В. В., Клевець Л. М. Психологічна діагностика емоційного інтелекту співробітників бізнес-організації / Актуальні проблеми психологічної та соціальної адаптації в умовах кризового суспільства [Електронне видання]: збірник матеріалів VIII Міжнародної науково-практичної конференції, м. Ірпінь, 20 квітня 2023 року. – Ірпінь: Державний податковий університет, 2023. С. 418-419 [12].

Мунчак В. В., Клевець Л. М. Емоційний інтелект як основа професійного зростання особистості / Актуальні проблеми освітнього процесу в контексті європейського вибору України: матеріали VI Міжнародної конференції (16 листопада 2023 року) – Київ: Київський національний університет будівництва і архітектури, 2023. – С. 507-510 [11].

Структура роботи. Магістерська робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (70 найменувань). Загальний обсяг роботи становить 92 сторінок. Робота містить 4 таблиці, 4 рисунки та 1 додаток.

РОЗДІЛ 1.
ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ РОЗВИТКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ СПІВРОБІТНИКІВ БІЗНЕС ОРГАНІЗАЦІЙ ЗАСОБАМИ ІГРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

1.1. Поняття емоційного інтелекту та основні напрями його дослідження у зарубіжній і вітчизняній психології

Висока зацікавленість у вивченні феномену емоційного інтелекту, з одного боку, вказує на необхідність уникнення повторення вже відомих теоретичних концепцій (наприклад, систематичний аналіз теорій емоційного інтелекту, викладений у працях українських науковців В. Зарицької, Е. Носенко, М. Шпака). З іншого боку, необхідність логічного підходу до створення власної концепції емоційного інтелекту, пов'язаного з життєвим контекстом, вимагає розпочати з базового поняття - інтелекту, до якого підпорядковується емоційний інтелект.

Відомий психолог А. Ребер у своєму «Великому тлумачному психологічному словнику» визначає інтелект як: «спочатку термін, що вказував лише на раціональні мислительні функції людської психіки; нині це узагальнене поняття, що охоплює всі пізнавальні процеси» [50, с. 318].

Інший погляд на інтелект подається так: «Інтелект (від лат. intellectus – розуміння, осягнення) – це відносно стабільна структура розумових здібностей особистості. В деяких психологічних теоріях інтелект розглядається як система розумових операцій, стиль та стратегія розв'язання проблем, ефективність індивідуального підходу до ситуацій, що вимагають пізнавальної активності, когнітивний стиль тощо» [41, с. 142].

Детальніше визначення інтелекту пропонується в наступному описі: «Інтелект – 1) базова здібність до пізнання та розв'язання проблем, що впливає на успішність будь-якої діяльності та є фундаментом інших здібностей; 2) комплекс усіх пізнавальних здібностей особистості: відчуття, сприйняття,

пам'ять, мислення, уяви; 3) здібність до вирішення проблем методом мислення, без випробувань та помилок. Це поняття використовується для узагальнення поведінкових характеристик, які пов'язані з ефективною адаптацією до нових життєвих викликів» [40, с. 138].

У контексті розвитку емоційного інтелекту співробітників бізнес-організацій, акцентується на використанні ігрових технологій. Це підход, який дозволяє зануритись у вивчення емоційних компетенцій у спосіб, що сприяє більшій взаємодії, залученості та практичного застосування. Ігрові технології можуть включати в себе різноманітні заходи, від тренінгів та семінарів, до інтерактивних вправ та симуляцій, які сприяють розвитку навичок управління емоціями, емпатії, комунікації та соціальної взаємодії.

Розвиток емоційного інтелекту за допомогою ігрових технологій сприяє не лише підвищенню особистої продуктивності співробітників, але й зміцненню командної роботи, покращенню корпоративної культури та ефективності бізнес-процесів. Використання цих технологій може бути інтегровано у стандартні програми навчання та розвитку персоналу, створюючи основу для стійкого розвитку та адаптації організацій до постійно змінюваних умов ринку.

М. Смульсон, українська науковиця, вважає інтелект цілісною психічною структурою, що відповідає за генерацію, створення та переосмислення ментальних моделей світу через постановку та розв'язання задач. Її дослідження підкреслюють міжпроцесуальну та метакогнітивну сутність інтелекту, а також його різноманітність залежно від специфіки задач і контексту, в якому вони реалізуються [59, с. 32]. У контексті дослідження емоційного інтелекту в бізнес-організаціях, особливу важливість має ціннісно-орієнтована функція інтелекту.

Л. Засєкіна, розробниця концепції структурно-функціональної організації інтелекту, описує його як пізнавальну спроможність до усебічного відображення, прогнозування та ефективного перетворення реальності, охоплюючи різні аспекти людської життєдіяльності [6]. Її ідея виокремлення соціокультурних, метакогнітивних та когнітивно-афективних рівнів інтелекту,

кожен з яких має змістовну та операційну складові, дозволяє аналізувати його функціонування у триаді «індивід – особистість – суб'єкт».

Ці визначення інтелекту важливі для розуміння його ролі в розвитку емоційного інтелекту співробітників за допомогою ігрових технологій. Це підкреслює значення інтелектуальних здібностей у формуванні та розвитку емоційного інтелекту, а також їх зв'язок із здатністю працівників бізнес-організацій ефективно взаємодіяти та адаптуватися в різноманітних професійних контекстах.

Визначення інтелекту, які представлені у науковій літературі, відображають його широкий спектр - від об'єктивного аспекту його формування та прояву до унікального, суб'єктивного змісту та можливостей його застосування індивідом у життєвому контексті [1, 2, 13, 21, 30, 31, 36, 49]. Е. Івашкевич у своїй роботі класифікує підходи до інтелекту на вісім основних груп [10]:

- Феноменологічний підхід (автори: М. Вертгеймер, Д. Дей, К. Дункер, М. Карнес та інші);
- Вимірювальний (або текстологічний) підхід (автори: Р. Амтхауер, А. Анастазі, Б. Бас та Б. Аволіо, Н. Бейлі, А. Біне і Т. Сімон, Ф. Гальтон, Р. Кеттелл, Р. Мейлі, Ч. Спірмен, Р. Стернберг, Р. Торндайк та інші);
- Генетичний підхід (А. Біне, У. Чарлсворз та інші);
- Факторний підхід (Д. Векслер, Г. Гарднер, Дж. Гілфорд, Ч. Спірмен, Л. Терстоун та інші);
- Регуляційний підхід (Ж. Піаже, Р. Стернберг, Л. Терстоун та інші);
- Структурно-функціональний підхід (Д. Завалишина, Л. Засєкіна, М. Смульсон, Б. Теплов);
- Інформаційний підхід (Д. Люсін, Р. Стернберг та інші).

Окрему категорію становлять підходи, які досліджують соціальний інтелект особистості, що було ключовим об'єктом досліджень Е. Івашкевича.

У контексті нашого дослідження, важливим є розгляд теорії множинного інтелекту Г. Гарднера, яка поклала основу для розуміння емоційного інтелекту,

хоча автор сам не використовував цей термін. У своїй монографії «Frames of mind», виданій у 1983 році [34], Г. Гарднер аргументував, що людина використовує різні основні операції або механізми для обробки різних видів інформації. Він виокремив кілька незалежних видів інтелекту: лінгвістичний, музичний, логіко-математичний, просторовий, тілесно-кінестетичний, а також особистісний інтелект, останній з яких Гарднер поділив на внутрішньоособистісний і міжособистісний.

Такі підходи до інтелекту є ключовими для розуміння його ролі в розвитку емоційного інтелекту співробітників за допомогою ігрових технологій у бізнес-організаціях. Особливо цінним є розгляд особистісного інтелекту, що включає внутрішньоособистісний та міжособистісний аспекти, які безпосередньо пов'язані з емоційним інтелектом.

Види інтелекту, згідно з теорією Г. Гарднера, можна класифікувати в три основні групи:

- «Об'єктні інтелекти», що включають просторовий, логіко-математичний, тілесно-кінестетичний, оскільки вони пов'язані з контролем над зовнішніми об'єктами або власними тілесними функціями;
- «Безоб'єктні інтелекти», представлені лінгвістичним та музичним інтелектами, які не мають прямої залежності від матеріального світу, але базуються на мовленнєвих та аудітивних системах;
- Особистісні інтелекти, обумовлені соціокультурним контекстом, у якому розвивається індивід.

Міжособистісний інтелект, за Г. Гарднером, означає здатність людини розуміти інших, усвідомлювати причини їхньої поведінки та на основі цього будувати ефективну взаємодію. Цей інтелект включає в себе розпізнавання настроїв, урахування темпераментів, мотивів та цілей інших осіб.

Внутрішньоособистісний інтелект відображає здатність особистості до самопізнання, розуміння власних емоцій та мотивів поведінки, що сприяє адаптації у життєвих ситуаціях.

Щодо визначення емоційного інтелекту, Е. Носенко та Н. Коврига ідентифікують особистісні інтелекти саме як емоційний інтелект [15], в той час як Е. Івашкевич вважає їх характеристиками соціального інтелекту [16, с. 23]. М. Смульсон підтримує думку, що інтелект є узагальненою розумовою здатністю, що включає логічне мислення, планування, розв'язання проблем, абстрактне мислення, сприйняття складних ідей та навчання на основі досвіду, згадуючи Г. Алдера [59, с. 14].

Дж. Стайн, поділяючи підходи Г. Гарднера, виокремлює шість типів інтелекту:

- Емоційний інтелект – стосується почуттів особистості та емоцій інших;
- Вербальний інтелект – охоплює словесне самовираження;
- Візуальний інтелект – пов'язаний зі зоровими образами;
- Логічний інтелект – включає мислення та розв'язання проблем;
- Творчий інтелект – охоплює генерацію нових ідей, інновації;
- Фізичний інтелект – стосується тілесних проявів та психомоторних навичок [60].

Ці класифікації інтелекту важливі для розуміння процесу розвитку емоційного інтелекту серед співробітників бізнес-організацій через використання ігрових технологій.

Значення емоційного інтелекту в класифікації Дж. Стайн посідає провідну позицію, оскільки, на її думку, саме цей вид інтелекту є ключовим для успішної життєдіяльності. Вона наголошує, що високий розвиток конкретного виду інтелекту не гарантує професійного успіху без вміння налагоджувати ефективні міжособистісні стосунки. Також важливо враховувати власні емоційні потреби та усвідомлення себе, адже ігнорування цих аспектів може стати перешкодою для самореалізації у будь-якій професійній сфері.

У 1988 році Р. Бар-Он розробив концепцію емоційно-соціального інтелекту, яка включає наступні елементи [26, 27]:

- Внутрішньоособистісна сфера: здібності до самоаналізу, самоствердження, впевненості в собі, самоповаги, незалежності, самореалізації;
- Міжособистісна сфера: емпатія, соціальна відповідальність, комунікабельність;
- Адаптивність: гнучкість, реалізм, розв'язання проблем, адекватна оцінка реальності;
- Управління стресом: стресостійкість, самоконтроль імпульсів;
- Загальний настрій: оптимізм, відчуття щастя.

Перша фундаментальна робота, де емоційний інтелект розглядається як унітарна розумова здатність, це монографія Дж. Мейєра і П. Селовея «Емоційний інтелект», видана у 1990 році, з наступними дослідженнями у співавторстві з Д. Карузо [40–47]. Вони виокремили чотири основні компоненти емоційного інтелекту:

- Розуміння емоцій: ідентифікація джерел емоцій, розпізнавання зв'язків між словами та емоціями, інтерпретація емоцій у міжособистісних стосунках, розуміння складних емоцій, прогнозування емоційної динаміки;
- Точність оцінки та вираження емоцій: ідентифікація та адекватне вираження власних та чужих емоцій;
- Врахування емоцій у розумовій діяльності: використання емоцій як мотиваторів, вплив емоцій на інтелектуальну діяльність;
- Управління емоціями: врахування інформації, яку несуть емоції, для оцінки людей та їхніх вчинків.

Модель емоційного інтелекту Мейєра та Селовея представляє ієр архічну структуру, де нижній рівень відображає базові здібності сприйняття та вираження емоцій, а верхній – свідоме регулювання емоцій. Ця структура підкреслює глибину та складність емоційного інтелекту, що охоплює від простого розуміння емоцій до їх складного управління та використання у повсякденному житті.

Розглядаючи розвиток емоційного інтелекту у контексті бізнес-організацій, можна відзначити, що цей вид інтелекту відіграє вирішальну роль у формуванні продуктивних міжособистісних стосунків, ефективному управлінні стресом та адаптації до змінних умов робочого середовища. Використання ігрових технологій для розвитку емоційного інтелекту в бізнес-середовищі може сприяти підвищенню ефективності співробітників, покращенню їхніх комунікативних навичок та загального рівня задоволення від роботи. Освітні ігри, симуляції та інтерактивні тренінги можуть стати ефективними інструментами для розвитку таких важливих компетенцій, як самоусвідомлення, емпатія, адаптивність та управління емоціями, що є ключовими для успішного емоційного інтелекту в сучасному бізнесі.

У 1995 році Д. Гоулман розвинув модель емоційного інтелекту, пропонуючи систему з чотирьох основних компонентів: самосвідомість, саморегуляція, соціальна чутливість та управління взаєминами, які включають в себе ряд навичок [36]. Серед цих компонентів:

1. Самосвідомість включає точну самооцінку, розуміння своїх сильних та слабких сторін; емоційне самоусвідомлення, яке виявляється у здатності аналізувати власні емоції та розуміти їх вплив; впевненість у собі, засновану на власній гідності та реалістичному оцінюванні своїх здібностей; позитивне ставлення до себе, включаючи гумор і спокійне сприйняття критики.
2. Саморегуляція містить у собі контроль над руйнівними емоціями та імпульсами; відкритість у вираженні емоцій, чесність і прямоту у стосунках; адаптивність, тобто здатність гнучко пристосовуватися до змінних умов; орієнтацію на досягнення високих стандартів; ініціативність та оптимізм; здатність стримувати емоції, регулюючи їхню інтенсивність.
3. Соціальна чутливість передбачає розуміння невисловлених почуттів інших людей, здатність до емпатії та вміння метафорично ставити себе на місце інших. Компонент охоплює співпереживання, здатність

відчувати та розуміти емоції інших, розуміння ділових аспектів та компетенцій в організаційному контексті, а також прогнозування поведінки та потреб інших, враховуючи їх вимоги та очікування.

4. Управління взаєминами зосереджується на навичках ефективної взаємодії, зокрема на вмінні налагоджувати позитивні відносини з колегами, клієнтами та іншими особами, забезпечуючи успішне спілкування та співпрацю.

Ці компоненти емоційного інтелекту, за Д. Гоулманом, є фундаментальними для успішної професійної діяльності, оскільки вони впливають не лише на особистісний розвиток, але й на здатність ефективно взаємодіяти в соціальному середовищі. Особливо це важливо в контексті бізнес-організацій, де вміння керувати власними емоціями та розуміти емоції інших може значно підвищити ефективність співробітників та поліпшити міжособистісні стосунки в колективі. Використання ігрових технологій у цьому контексті може стати потужним інструментом для розвитку та вдосконалення емоційного інтелекту, сприяючи зростанню професійних компетенцій та загального добробуту в робочому середовищі.

У контексті розвитку емоційного інтелекту в бізнес-організаціях, значущим елементом є управління міжособистісними відносинами. Цей аспект безпосередньо впливає на ефективність взаємодії з колегами, здатність мотивувати їх до конструктивної командної роботи та створення натхнення через особистий приклад лідера. Компоненти управління взаєминами включають: інспірацію, що полягає в здатності надихати інших, малюючи візію привабливого майбутнього; вплив, який означає використання різноманітних методик переконання; сприяння особистісному розвитку колег через конструктивний зворотній зв'язок та поради; впровадження змін, що передбачає ініціативність у впровадженні інновацій та направлення співробітників на досягнення нових цілей; підтримка особистісних зв'язків, включаючи розвиток соціальних мереж, координацію взаємодії та взаємодопомоги; а також

формування командного духу і співпраці, спрямоване на створення цілісності та позитивного клімату в організації.

Підхід до вивчення емоційного інтелекту як інтегральної особистісної характеристики, схожої на емоційну самоефективність, був розроблений К. В. Петрідесом, Е. Фернхемом та іншими дослідниками [51-54]. Вони визначають цю якість як важливий фактор, що забезпечує впевненість людини у власній емпатійності, чесності, відкритості, стресостійкості тощо. Автори асоціюють різні аспекти емоційного інтелекту з особистісними властивостями, які відображають високий рівень їхнього розвитку. Наприклад, адаптивність корелює з гнучкістю та швидкістю адаптації до нових умов; асертивність відображається у прямолінійності та відкритості; усвідомлення емоцій включає здатність до адекватного сприйняття власних та чужих почуттів; емоційна експресія виявляється через уміння точно передавати свої емоції в процесі комунікації; регулювання емоцій інших означає вплив на почуття оточуючих; емоційна саморегуляція полягає у самоконтролі; аспект імпульсивності відображає здатність до стриманості; міжособистісні відносини включають дружелюбність та гармонію у спілкуванні; самооцінка виявляється у впевненості та відчутті успіху; самомотивація спрямована на досягнення стабільного високого рівня самоповаги; соціальна обізнаність відображає розвинені соціальні навички; управління стресом включає стресостійкість; емпатія як риса пов'язана зі співчуттям; аспект щастя включає відчуття радості та задоволення від життя; оптимізм як риса відображає впевненість у майбутньому та здатність бачити позитив у життєвих ситуаціях.

У період останніх десятиліть XX століття, разом з розвитком психологічних досліджень емоційного інтелекту, з'явилися теорії, які деталізують його складові або пропонують нові незалежні концептуальні рамки. Однією з ключових теорій є концепція емоційної компетентності К. Саарні, яка розглядається як набір визначених здібностей та вмінь, необхідних для регулювання емоцій у повсякденних комунікативних взаємодіях [62]. Емоційна компетентність охоплює здатності:

- Розуміння та аналіз власних емоційних станів;
- Ідентифікація емоцій у інших осіб;
- Застосування емоційної лексики та відповідних форм вираження у відповідності до культурних норм;
- Демонстрація симпатії та емпатії як методів залучення до емоційних переживань інших;
- Усвідомлення, що внутрішні емоційні стани не завжди збігаються з їхнім зовнішнім проявом;
- Саморегуляція емоцій, включаючи контроль негативних переживань;
- Переконання у значущості емоцій у міжособистісних відносинах;
- Адекватне вираження емоційних почуттів у міжособистісному спілкуванні.

Поняття емоційної грамотності, запропоноване К. Штайнером [22], доповнює цю концепцію. Відповідно до його поглядів, емоційна грамотність включає систему навичок, необхідних для ефективного розуміння власних емоцій, співчуття до інших, а також вміння адекватно і цілеспрямовано виражати емоції.

Теоретичні підходи до емоційного інтелекту, описані вище, ініціювали розвиток трьох основних напрямків у його вивченні:

- Модель здібностей (Д. Карузо, Дж. Мейєр, П. Селовей), яка визначає емоційний інтелект як комплекс когнітивних здібностей, що включають ідентифікацію, розуміння та керування емоціями;
- Диспозиційна модель (К. Петрідес і Е. Фернхем), в якій емоційне функціонування особистості пов'язується з наявністю певних налаштувань та характерологічних особливостей;
- Змішані моделі (Р. Бар-Он, Д. Гоулман), що розглядають емоційний інтелект як синтез когнітивних здібностей та особистісних рис.

Аналіз останніх досліджень у галузі емоційного інтелекту, опублікованих в англомовних наукових виданнях, демонструє підтримку трьох основних

теоретичних моделей. Насамперед, варто відзначити узагальнені роботи в цій області.

У книзі «Позитивна психологія», виданій у 2015 році, представлено главу під назвою «Модель емоційно-інтелектуальних здібностей» авторства Д. Карузо, П. Селовея, М. Брекета, Дж. Мейєра. У цьому розділі розглядаються різні підходи до емоційного інтелекту та його зв'язок із здоров'ям, благополуччям і стабільністю у стосунках. Автори обгрунтовують чотирикомпонентну модель емоційного інтелекту, яка включає виявлення, використання, розуміння емоцій та їх управління. Вказано на необхідність розвитку інтегрованих моделей та визначення об'єктивних мірок для різних емоційних здібностей [18].

Г. Елфенбайн та К. МакКанн провели аналіз емоційного інтелекту з позицій моделі здібностей, вивчаючи її компоненти та їхні взаємозв'язки. В їхньому дослідженні акцентується увага на двох аспектах емоційного інтелекту: ідентифікації його складових за чотирикомпонентною моделлю, яка включає шість вузьких здібностей (виявлення, вираження, регулювання уваги, розуміння, емоційна саморегуляція та управління емоціями інших) та аналізі зв'язків між цими компонентами. Автори підтверджують, що ці здібності пов'язані між собою та відіграють ключову роль у визначенні емоційного інтелекту як окремого виду інтелекту. Також вони демонструють, що окремі компоненти емоційного інтелекту, як-от виявлення та вираження емоцій, мають чіткі відмінності, але разом складають єдину систему, що підтверджує інтегрований характер емоційного інтелекту. Зокрема, вони висвітлюють взаємодію між сприйняттям емоцій та іншими вузькими здібностями емоційного інтелекту, підкреслюючи їхню взаємну узгодженість і значення для загальної концепції емоційного інтелекту як типу інтелекту [29].

У главі «Теорія та вимірювання емоційного інтелекту як риси особистості» з «Посібника з оцінки особистості», виданого в 2016 році, К. Петрідес, А. Зіглінг і Д. Саклофскі детально розглядають емоційний інтелект як особистісну рису або емоційну самоефективність. Вони пропонують свій підхід як один з провідних у дослідженні емоційного інтелекту. Емоційний інтелект тут описується як набір

емоційних уявлень, які ієрархічно розташовані на нижчих рівнях рис особистості. У главі подається детальний аналіз 15 факторів моделі емоційного інтелекту, обговорюється її місце в загальних ієрархіях якостей особистості, зокрема, в контексті «загального фактору особистості». Також оцінюються основні показники емоційного інтелекту з точки зору інкрементної валідності та їх здатності враховувати критерії поза пов'язаними конструктами, як-от п'ять основних параметрів особистості [9].

Стаття «Емоційний інтелект» авторства С. Лаборд, Ф. Доссевіль та М. Аллен, присвячена дослідженню емоційного інтелекту в контексті спорту. Автори пропонують теоретичне узагальнення різних підходів до емоційного інтелекту, зокрема тристоронньої моделі емоційного інтелекту, яка розглядається як комбінація знань, здібностей та рис характеру. Цей підхід відрізняється від традиційних визначень емоційного інтелекту та розглядається як перспективний для подальших досліджень і професійної практики [33].

У статті «Дослідження емоційного інтелекту в Австралії: минулі досягнення та перспективні напрямки», автори М. Бусіч та К. МакКанн (2019) аналізують актуальні питання у вивченні емоційного інтелекту, такі як його визначення, методи вимірювання та практичне застосування. Вони висвітлюють значний вклад австралійських науковців у розвиток цієї області, зокрема у розробку методології вимірювання емоційного інтелекту та його застосування в різних сферах. Дослідження акцентує на важливості емоційного інтелекту для академічної успішності, лідерства, міжособистісних стосунків та здоров'я [9].

Таким чином, ці дослідження відображають глибину та різноманітність підходів до вивчення та вимірювання емоційного інтелекту, підкреслюючи його важливість у різних контекстах, включаючи бізнес та спорт. Особливо важливим є розуміння емоційного інтелекту як багатовимірного конструкту, що включає знання, здібності та риси характеру, що має значний потенціал для розвитку емоційного інтелекту співробітників у бізнес-організаціях через застосування ігрових технологій.

Розглянемо дослідження, що демонструють взаємозв'язок між емоційним інтелектом та різними аспектами особистісної та професійної ефективності. Вивчення командами Дауні, Джонстона, Гансена, Бірні та Стоу та МакКанна, Фогарті, Зайднера і Робертса вказують на значний вплив емоційного інтелекту на стресостійкість співробітників бізнес організацій та їхню продуктивність. Виявлено, що працівники з вищим рівнем емоційного інтелекту ефективніше справляються з труднощами, а також більш продуктивно використовують стратегії подолання стресу.

Дауні та співавтори підкреслили, що вміння управляти власними емоціями та оцінювати цей контроль пов'язане із зменшенням проблемної поведінки. Натомість МакКанн та його колеги розробили класифікацію стратегій подолання стресу, де розглядаються проблемно-орієнтоване, емоційне та уникнення як основні типи. Встановлено, що емоційний інтелект сприяє застосуванню більш ефективних проблемно-орієнтованих стратегій та знижує використання емоційно-орієнтованих та уникнення.

Дослідження австралійських науковців (Дауні, Папагеоргіу та Стоу; Гарднер та Стоу) вказують на зв'язок між емоційним інтелектом та стилями лідерства. Автори демонструють, що самооцінка емоційного інтелекту (в рамках диспозиційної моделі) корелює з трансформаційними стилями керівництва, хоча вказує менше на інші стилі (наприклад, лідерство, що характеризується потуранням). Важливим є виявлення зв'язку між впевненістю у власних силах та визначенням стилю керівництва, незважаючи на методологічні обмеження, пов'язані із самооцінкою.

На підставі досліджень Шутте та інших можна зробити висновок, що вищий рівень емоційного інтелекту сприяє формуванню якісних міжособистісних стосунків. Високий емоційний інтелект асоціюється не тільки із задоволеністю в особистих стосунках, а й з розвитком важливих навичок, таких як емпатія, соціальні навички та ефективна співпраця.

Ці дослідження підкреслюють значимість емоційного інтелекту у розвитку професійних та особистісних якостей, що є ключовим для розвитку емоційного інтелекту співробітників за допомогою ігрових технологій.

У контексті розвитку емоційного інтелекту співробітників бізнес організацій за допомогою ігрових технологій, розглянемо результати метааналізу, що досліджує зв'язок між емоційним інтелектом та здоров'ям. Шутте, Малуфф, Торштайнсон, Булар, Рук виявили позитивну кореляцію між емоційним інтелектом та психічним, психосоматичним, а також фізичним здоров'ям. Вони відзначають, що нижчий рівень емоційного інтелекту може збільшувати схильність до психосоматичних симптомів, тоді як ефективне управління емоціями є ключовим для зниження чи попередження таких симптомів.

У дослідженні Чароккі, Діна та Андерсона розглядається взаємодія емоційного інтелекту з іншими факторами, що впливають на психічне здоров'я. Встановлено, що при низькому рівні емоційного інтелекту зв'язок між стресом та суїцидальними думками є сильнішим, а при високому - слабшим. Однак, коли емоційний інтелект розглядається як здатність сприймати емоції, високий рівень емоційного інтелекту не завжди корисний, оскільки може посилити зв'язок стресу з депресією та суїцидальним мисленням.

Шутте та Малуфф вивчали, як самооцінка емоційного інтелекту впливає на зв'язок між об'єктивною усвідомленістю та суб'єктивним благополуччям. Виявлено, що практика усвідомленості асоційована з вищою самооцінкою емоційного інтелекту, що, в свою чергу, сприяє більшому задоволенню від життя та позитивному афекту.

Дослідження О’Коннора, Нгуєна та Англіма показує, як високий емоційний інтелект впливає на стратегії подолання стресу під час виконання завдань, таких як гра "Ханойська Вежа". Результати вказують на те, що люди з вищим емоційним інтелектом мають нижчий рівень стресу, орієнтованого на емоції, який включає компоненти самозвинувачення та самоаналізу. Це

дослідження підкреслює, що високий емоційний інтелект може зменшувати негативний афект, впливаючи на способи подолання стресу.

Ці результати вказують на складність взаємодії між емоційним інтелектом та психічним здоров'ям, а також на потенціал ігрових технологій як інструментів для розвитку емоційного інтелекту, що може позитивно впливати на психічне здоров'я працівників бізнес організацій.

У контексті застосування емоційного інтелекту в спеціалізованих областях психології, особливу увагу слід звернути на такі галузі: 1) організаційну психологію, де вивчаються явища управління та лідерства; 2) педагогічну та вікову психологію; 3) клінічну психологію та психотерапію.

В рамках організаційної психології важливим є дослідження К. Стенлі, яке аналізує взаємозв'язок між рефлексією та емоційним інтелектом лідерів у медичній галузі. Доведено, що ключем до розвитку емоційного інтелекту є самоусвідомлення, яке сприяє ідентифікації почуттів та осмисленню настрою та думок [57].

Етичне лідерство та лідерство як служіння на тлі теорії самовизначення, з акцентом на виявлення спільних рис, що сприяють ефективності лідерства. Основними елементами теорії самовизначення є автономія, компетентність та внутрішня мотивація. Аналіз показує, що ефективні лідери володіють такими якостями, як самоусвідомлення, емпатія, справедливість, моральність, мотивація, довіра, уміння управляти взаєминами, повага та саморегуляція [52].

Дослідники Р. Санчес, К. Перес та А. Аранега зосередили увагу на впливі загального та емоційного інтелекту вищого керівництва у сфері дистрибуції на їхні лідерські здібності. Результати цього дослідження, проведеного серед групи менеджерів, підтверджують значний та позитивний вплив як загального інтелекту, так і емоційного інтелекту на розвиток лідерських навичок [68].

Ці дослідження підкреслюють важливість емоційного інтелекту в організаційному контексті та можливості його розвитку через ігрові технології, що може сприяти підвищенню ефективності лідерства та управління в бізнес організаціях.

Дослідження, проведене С. Дастом, Дж. Роудом, М. Арто-Деєм, С. Говсом та А. Рамасвамі, зосереджується на аналізі зв'язку між самооцінкою, тимчасовим безробіттям та якістю зайнятості з точки зору ролі емоційного інтелекту. Виявлено, що підвищення самооцінки через фасилітаційний вплив емоційного інтелекту сприяє зменшенню періоду безробіття. Також було встановлено, що здатність розуміння, як аспект емоційного інтелекту, впливає на взаємозв'язок між безробіттям та придатністю особи до певної посади: низький рівень розуміння збільшує негативний вплив безробіття, тоді як високий рівень – зменшує його. Ці висновки відкривають нові можливості для дослідження впливу емоційного інтелекту на кар'єрне управління та пошук роботи, демонструючи його роль у запобіганні тимчасового безробіття та вирішенні проблем з працевлаштуванням [61].

Ч. Мяо, Р. Хамфрі та Ш. Кіан провели метааналіз взаємозв'язку між емоційним інтелектом та ставленням до роботи. Вони підтвердили, що співробітники з високим рівнем емоційного інтелекту виявляють більше задоволення від роботи, вищу організаційну продуктивність та менше схильності до зміни роботи. Комбінування показників емоційного інтелекту з особистісними та когнітивними характеристиками дозволяє точніше прогнозувати рівень задоволення від роботи, організаційну віддачу та імовірність зміни роботи. Вказано, що емоційний інтелект сприяє підвищенню задоволеності роботою, допомагаючи знижувати негативні емоції та підсилюючи позитивні, а також покращуючи загальну ефективність праці. Автори наголошують на важливості врахування емоційного інтелекту при відборі, навчанні та підвищенні кваліфікації співробітників [24].

У статті Л. Хейвела, опублікованій в «Енциклопедії управління», підсумовано, що емоційний інтелект – це здібність управляти власними та чужими емоціями, розрізняти їх та використовувати в контексті управління думками і діями. Це безпосередньо впливає на підвищення продуктивності роботи та ефективності управлінської діяльності [40].

У сфері організаційної психології можна розглянути дослідження, аналогічне тому, яке було здійснене М. Гуо, С. Їнь, Ц. Ванг, Л. Ні, Г. Ванг у вищих медичних навчальних закладах, але зосереджене на зв'язку між емоційним інтелектом і прокрастинацією у виконанні професійних завдань серед співробітників бізнес-організацій. Виявлено, що самоефективність є посередником у зв'язку між емоційним інтелектом та професійною прокрастинацією. Співробітники з нижчим рівнем емоційного інтелекту та самоефективності схильні більше відкладати завдання. Підвищення емоційного інтелекту може допомогти співробітникам збільшити впевненість у власних здібностях і зменшити страх перед невдачами, що зменшить тенденцію до прокрастинації. Фокусування на цих аспектах може бути корисним для HR-відділів у розробці стратегій, спрямованих на зниження прокрастинації серед співробітників, наприклад, через розвиток емоційного інтелекту та самоефективності [70].

К. Шепс, І. Монтойя-Кастілла, Д. Рауфельдер вивчали, як сприйняття стресу впливає на взаємодію між емоційним інтелектом та задоволенням життям серед працівників різних вікових груп. Використовуючи структурне моделювання, дослідники не виявили значних групових відмінностей у сприйнятті стресу між молодшими та старшими співробітниками, оскільки в обох групах стрес слугував посередником між емоційним інтелектом та загальним задоволенням життям. Виявлено, що жінки в старших вікових групах краще розуміють і сприймають емоції, однак водночас відчувають вищий рівень стресу [19].

1.2. Взаємозв’язок успішності діяльності та емоційного інтелекту

Важливість емоційного інтелекту у контексті успішності особистості та діяльності досліджувалася такими науковцями, як І.М. Андрєєва, Д. Гоулмен, В.М. Дружінін та інші. У цих роботах наголошується, що успішність в значній

мірі залежить не від раціональних, а від емоційних аспектів психіки, зокрема від здатності індивіда ефективно управляти своєю емоційною сферою.

Сучасна психологічна наука активно розробляє тему зв'язку емоційного інтелекту з професійним (Д. Гоулмен, М.А. Манойлова, А.В. Петровська) та навчальним успіхом (Бєлова С.С., Люсін Д.В., Юркевич В.С). Роль емоційного інтелекту в успішності навчання студентів гуманітарних спеціальностей також визнана багатьма авторами, включаючи І.М. Андрєєву, Є.А. Сергієнко та інших.

Професійна діяльність та важливі якості студента-психолога були предметом дослідження Г.С. Абрамової, Н.А. Амінової, А.Ф. Бондаренко, С.Л. Братченко та інших. У цих роботах розглядаються окремі якості або комплекс якостей та здібностей, необхідних для фахівців. Водночас, психологічні механізми впливу емоційного інтелекту на успішність залишаються недостатньо вивченими.

В контексті цієї проблеми виникають такі протиріччя:

- Між актуальністю проблеми навчальної діяльності студентів гуманітарних спеціальностей та недостатнім урахуванням впливу емоційного інтелекту як провідної професійно важливої якості.
- Між соціальним запитом на кваліфікованих фахівців та ігноруванням впливу емоційного інтелекту на успішність навчальної діяльності в процесі професійного навчання у вищих навчальних закладах.

У психологічній науці також вивчається широкий спектр термінів, тісно пов'язаних з концепцією емоційного інтелекту, включаючи «емоційну розумність», «емоційне самоусвідомлення», «емоційне мислення», «емоційну компетентність». Ці терміни відображають різні аспекти та виміри емоційного інтелекту як риси особистості.

Зміна емоційних станів особистості тісно пов'язана з її емоційним інтелектом, як це розглядається у концепції Дж. Майера, П. Саловея, Д. Карузо. Вони визначають емоційний інтелект як здатність особистості обробляти інформацію, пов'язану з емоціями. У їхній удосконаленій моделі емоційний інтелект включає чотири основних компоненти:

1. Розрізнення та вираження емоцій: Здатність до сприйняття та ідентифікації емоцій, їх адекватного вираження, відрізнення справжніх емоцій від їх імітації через експресію обличчя, пантоміміку та особливості вокалізації.
2. Асиміляція емоцій у мисленні: Включає здатність використовувати емоції для зосередження уваги на ключових подіях, викликати емоції, які сприяють вирішенню завдань, та використання коливань настрою для аналізу різних точок зору.
3. Розуміння емоцій: Охоплює здатність до розуміння складних емоційних станів, причин емоцій, їхніх зв'язків та переходів між різними емоціями, а також вербального вираження емоцій. Розвиток цього компонента пов'язаний з розвитком мови та логічного мислення.
4. Усвідомлена регуляція емоцій: Включає здатності до контролю над емоціями, зниженню інтенсивності негативних емоцій, усвідомленню власних емоцій, рішенню емоційних проблем без витіснення пов'язаних з ними негативних емоцій. Цей компонент тісно пов'язаний з особистісними формуваннями, такими як цілі, Я-концепція, усвідомлення себе в системі соціальних зв'язків.

Автори зазначають, що емоційна саморегуляція набуває особливої важливості у період юності та ранньої дорослості, включаючи здатності до уникнення певних почуттів, відновлення власної самооцінки для заспокоєння або досягнення самоконтролю. Ієрархія цих компонентів моделі емоційного інтелекту визначається ступенем їх інтеграції в провідні психологічні підсистеми особистості [64].

У подальшому аналізі ми використали модель емоційного інтелекту, розроблену Д. Гоулманом, яка визначає структуру емоційного інтелекту як набір з п'яти основних складових: 1) вміння ідентифікувати та називати емоційні стани, розуміти зв'язки між емоціями, мисленням та діями; 2) управління емоційними станами, включаючи контроль емоцій та заміну негативних емоцій адекватними; 3) здатність входити в емоційні стани, що сприяють досягненню

успіху; 4) уміння читати емоції інших, бути чутливим до них і впливати на емоції інших; 5) здатність встановлювати та підтримувати ефективні міжособистісні відносини [36].

Успішність навчальної діяльності студента розглядається як позитивний результат його зусиль, спрямованих на досягнення особисто значущих навчальних цілей, причому цей інтегральний показник охоплює як суб'єктивну, так і об'єктивну успішність.

Емоційний інтелект студентів гуманітарного профілю має ключове значення як професійно важлива якість, що забезпечує усвідомлення, розуміння та регуляцію власних емоцій та емоцій оточуючих, сприяючи тим самим успішності навчальної діяльності.

На підставі теоретичного аналізу було встановлено, що розроблена структура емоційного інтелекту студентів включає когнітивний компонент (самооцінка емоційних станів, емоційна компетентність, рефлексія) та афективний компонент (емпатія, емоційна стійкість, емоційна досягнення, здатність керувати власними емоціями та продуктивна взаємодія). Важливо відзначити, що ці компоненти мають варіативний характер, залежно від професійної спрямованості студента, що підтверджує глибокий зв'язок між емоційним інтелектом та професійною успішністю.

1.3. Психологічні особливості розвитку емоційного інтелекту співробітників бізнес організацій засобами ігрових технологій

Розвиток емоційного інтелекту у сучасному бізнес-середовищі є ключовим для підвищення продуктивності та ефективності співробітників. Використання ігрових технологій у цьому контексті відкриває нові можливості для підвищення емоційного інтелекту у бізнес організаціях.

Ігрові технології впливають на розвиток ключових аспектів емоційного інтелекту у таких сферах [67]:

- Самосвідомість. Ігри, що вимагають від співробітників рефлексії власних емоцій та реакцій у вигаданих ситуаціях, підвищують їх самосвідомість. Наприклад, рольова гра, де учасники стикаються з конфліктними ситуаціями, допомагає їм ідентифікувати та розуміти власні емоційні реакції.
- Саморегуляція. Ігри, що симулюють стресові ситуації, де учасники мають контролювати свої емоції, розвивають навички саморегуляції. Наприклад, в іграх на виживання де учасники повинні залишатися спокійними під тиском, вони вчаться керувати своїм стресом та емоційними реакціями.
- Мотивація. Ігри з елементами досягнення цілей та нагородження можуть підвищити внутрішню мотивацію. Ігри, де виконання завдань призводить до віртуальних нагород або визнання, можуть мотивувати співробітників досягати реальних цілей у роботі.
- Емпатія. Ігри, що вимагають розуміння та відповіді на емоції інших персонажів, розвивають емпатію. Наприклад, симуляційні ігри, де учасники мають вирішувати проблеми інших персонажів, вчать їх розуміти та співчувати емоціям інших.
- Соціальні навички. Командні ігри, де співробітники мають співпрацювати для досягнення спільної мети, сприяють розвитку соціальних навичок. Наприклад, в іграх на збудову команди, де учасники мають об'єднати зусилля для вирішення задач, розвиваються навички спілкування, співпраці та розуміння ролі кожного у команді.

Значний вплив емоційного інтелекту на задоволеність роботою виявляється у кількох аспектах [58]:

- Позитивне сприйняття робочого місця. Співробітники з високим рівнем емоційного інтелекту здатні краще сприймати робоче середовище, реагуючи адекватно на стресові ситуації та конфлікти, що призводить до більшої задоволеності роботою.

- Краще взаємодія з клієнтами та колегами. У сфері обслуговування, де важливо розуміти емоції клієнтів, співробітники з високим емоційним інтелектом можуть ефективніше встановлювати контакт із клієнтами, що призводить до більшої задоволеності як з боку клієнтів, так і співробітників.
- Зменшення відсотку звільнень. Співробітники, які здатні керувати своїми емоціями та розуміти емоції інших, частіше мають намір залишатися в організації, оскільки вони краще адаптуються до робочого середовища та мають позитивні стосунки з колегами.

Рольові ігри для розвитку комунікативних навичок. Рольові ігри є ефективними для розвитку комунікативних навичок. Наприклад, у симуляційній грі «Керівник Змін», учасники відіграють ролі різних стейкхолдерів у процесі впровадження змін в компанії. Це дозволяє їм вчитися висловлювати свої думки, слухати інших і розуміти різні точки зору.

Командні будівельні ігри для розвитку командної роботи. Ігри на командне будівництво, такі як «Місток», де команди повинні спроектувати та побудувати міст з обмежених матеріалів, розвивають навички командної роботи. Учасники вчаться планувати, ділитися відповідальністю і співпрацювати для досягнення спільної мети [28].

Ігри на вирішення конфліктів. Ігри, що симулюють конфліктні ситуації, допомагають учасникам розробляти стратегії вирішення конфліктів. Наприклад, у грі «Дилема Вибору» команди зіштовхуються з сценарієм, де потрібно вирішити етичні дилеми, це сприяє розвитку навичок вирішення конфліктів та критичного мислення.

Емоційні ігри-симуляції. Ігри-симуляції, що відтворюють різні робочі сценарії, дозволяють учасникам вчитися управляти своїми емоціями в контрольованому середовищі. Наприклад, в грі «Клієнтський Сервіс», співробітники вчаться впоратися зі складними клієнтами, тренуючи свою здатність зберігати спокій та емпатію під тиском.

Інтерактивні відеоігри для розвитку емоційного розуміння. Інтерактивні відеоігри, які вимагають від гравців розуміти емоційні стани інших персонажів, можуть сприяти розвитку емоційної інтелігентності. Наприклад, в іграх, де необхідно робити моральні вибори або розбиратися в складних взаємовідносинах персонажів, гравці вчаться розуміти та аналізувати емоції.

Ігрові тренінги для розвитку самосвідомості. Ігри, які включають елементи саморефлексії та самоаналізу, допомагають співробітникам розвивати самосвідомість. Наприклад, у грі «Шлях Лідера», де учасники аналізують свої реакції на різні лідерські ситуації, вони вчаться розуміти свої емоційні патерни та мотивації.

Ігрові стратегії для розвитку лідерських навичок. Ігри, що симулюють лідерські виклики, можуть допомогти розвивати навички впливу та прийняття рішень. Наприклад, у грі «Лідерський Виклик» учасники відіграють ролі керівників в різних кризових сценаріях, вчаться приймати рішення під тиском та впливати на свою команду.

Ігрові моделі для розвитку емпатії у лідерів. Ігри, які вимагають від лідерів розуміння та врахування емоційних потреб своїх підлеглих, сприяють розвитку емпатії. Наприклад, в грі «Емоційний Лідер» учасники зіштовхуються з сценаріями, де необхідно виявляти емпатію та розуміння до різних емоційних станів членів команди [35].

Ігрові вправи для розвитку адаптивності лідерів. Ігри, які симулюють швидкозмінні умови та вимагають швидкої адаптації, розвивають адаптивність лідерів. У грі «Адаптивний Лідер», де сценарії постійно змінюються, учасники вчаться швидко реагувати на нові виклики та змінювати свої підходи для досягнення цілей.

Ці ігрові технології та сценарії не тільки забезпечують розвиток навичок емоційного інтелекту, але й створюють динамічне та взаємодіюче середовище для навчання та особистісного зростання. Вони допомагають співробітникам більш глибоко розуміти себе та інших, підвищувати їх ефективність у робочому середовищі

Ігрові технології, які спрямовані на розвиток емоційного інтелекту, можуть значно підвищити продуктивність та ефективність співробітників. Особливо це важливо в середовищах, де ключовими є міжособистісні взаємодії [48]. Наприклад:

- Використання ролевих ігор для навчання командної роботи. Уявімо, що компанія використовує ролеві ігри, де співробітники діляться на команди та виконують завдання, що вимагають спільної роботи та ефективного спілкування. Це допомагає розвивати навички колективної роботи та лідерства, що в кінцевому підсумку позитивно впливає на продуктивність у реальних робочих ситуаціях.
- Симуляційні ігри для покращення рішення проблем. Ігри, що імітують реальні бізнес-сценарії, можуть навчити співробітників ефективно аналізувати ситуації, шукати альтернативні рішення та критично мислити. Наприклад, використання ігрової платформи для моделювання кризового управління дозволяє співробітникам практикувати прийняття рішень під тиском, що важливо для реальних бізнес-викликів.
- Ігри для розвитку емоційної регуляції. Ігри, які включають елементи управління стресом та емоційної регуляції, можуть допомогти співробітникам краще управляти своїми емоціями під час роботи. Наприклад, ігрові застосунки, що використовують віртуальну реальність для імітації стресових робочих умов, дозволяють співробітникам тренувати свої реакції та відповіді на складні ситуації, що підвищує їх здатність до ефективної роботи в реальному житті.

Ігрові методи, які допомагають управлінню емоціями, можуть значно зменшити рівень стресу співробітників та підвищити їх загальну задоволеність роботою [48]. Наприклад:

- Ігри з елементами медитації та релаксації. Ігри, що включають медитативні та релаксаційні вправи, можуть допомогти співробітникам краще контролювати свій стрес та анксіозність. Наприклад,

використання мобільних додатків з іграми, які включають дихальні вправи та візуалізацію, допомагає знизити стрес і покращує фокусування.

- Командні ігри для покращення соціальних зв'язків. Командні ігри, які заохочують взаємодію та командну роботу, можуть підсилити соціальні зв'язки між колегами, підвищуючи задоволеність роботою. Наприклад, організація командних будівельних ігор або спортивних заходів допомагає створювати більш міцні взаємини в колективі та підвищує моральний дух.
- Ігрові ьехнології для розвитку кар'єри. Ігри, що імітують кар'єрний ріст та навички лідерства, можуть допомогти співробітникам планувати свій кар'єрний розвиток і, таким чином, підвищити їх задоволеність роботою. Наприклад, симуляції управління проектами чи ведення переговорів, де співробітники можуть віртуально випробувати різні ролі та відповідальності.

Залучення ігрових технологій до навчальних програм і робочих процесів може бути дуже корисним для розвитку емоційного інтелекту та підтримки позитивного робочого середовища. Ось декілька детальних прикладів та рекомендацій:

1. Інтеграція ігрових технологій в навчальні програми:

- Приклад. Використання симуляційних ігор для навчання управлінським навичкам. У цих іграх учасники можуть експериментувати з різними стратегіями управління, отримуючи зворотний зв'язок від програми.
- Рекомендація. Підбирати ігри, які відповідають конкретним цілям навчання, наприклад, ігри, що розвивають навички командної роботи або прийняття рішень.

2. Регулярне використання ігрових технологій:

- Приклад. Застосування елементів гейміфікації в робочому процесі, наприклад, введення системи балів і нагород за виконання певних завдань або досягнення цілей.

- Рекомендація. Створити систему, яка мотивує співробітників, але при цьому не створює негативної конкуренції між ними.

3. Оцінка ефективності ігрових методів:

- Приклад. Проведення опитувань серед співробітників про їхнє ставлення до використаних ігрових технологій та аналіз продуктивності роботи до і після їх впровадження.
- Рекомендація. Регулярно оцінювати і адаптувати ігрові методи, виходячи зі зворотного зв'язку та аналізу продуктивності, щоб забезпечити їхню відповідність потребам організації та співробітників.

Застосування цих практик може не тільки підвищити рівень емоційного інтелекту серед співробітників, але й створити більш динамічне, креативне та продуктивне робоче середовище. Особливо важливою є адаптація ігрових методів під конкретні цілі та потреби організації, а також забезпечення балансу між грою та реальними робочими завданнями [39].

Висновки до розділу 1

Таким чином, було ретельно проаналізовано поняття емоційного інтелекту та його розвитку у співробітників бізнес-організацій через ігрові технології. Висока зацікавленість у цій тематиці вказує на значущість емоційного інтелекту в сучасному професійному світі. Аналіз показує, що емоційний інтелект тісно пов'язаний з основними інтелектуальними здібностями та важливий для ефективної професійної діяльності та адаптації у робочому середовищі.

Ігрові технології, як засіб розвитку емоційного інтелекту, включають тренінги, семінари, інтерактивні вправи та симуляції, спрямовані на розвиток управління емоціями, емпатії, комунікаційних навичок та соціальної взаємодії. Це підхід, який не лише підвищує індивідуальну продуктивність співробітників, але й сприяє зміцненню командної роботи, покращенню корпоративної культури та ефективності бізнес-процесів.

В межах розділу було детально розглянуто різноманітні теорії та підходи до інтелекту, підкреслюючи його важливість у розвитку емоційного інтелекту. Приводяться думки різних науковців, які розглядають інтелект з різних точок зору – від базових когнітивних процесів до комплексних пізнавальних здібностей. Особливий акцент зроблено на значенні інтелектуальних здібностей у формуванні та розвитку емоційного інтелекту, а також на їх вплив на здатність працівників бізнес-організацій ефективно взаємодіяти та адаптуватися в різноманітних професійних контекстах.

РОЗДІЛ 2.
ДОСЛІДЖЕННЯ СПЕЦИФІКИ ТА ҐЕНДЕРНИХ АСПЕКТІВ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ І ЙОГО ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКУ З ОСОБЛИВОСТЯМИ ПРОЯВУ ЕМОЦІЙНИХ СТАНІВ У СПІВРОБІТНИКІВ БІЗНЕС ОРГАНІЗАЦІЙ В ХОДІ РОЛЬОВИХ ІГОР

2.1. Специфіка та ґендерні аспекти прояву емоційного інтелекту у співробітників комерційних компаній

Основною метою нашого дослідження було визначення рівнів та особливостей емоційного інтелекту серед співробітників бізнес організації. Застосування обраних діагностичних методик дозволило не тільки оцінити інтегративний показник емоційного інтелекту, але й виявити ступінь вираженості його окремих компонентів. Крім того, було проведено аналіз рівня соціального інтелекту та наявності алекситимічних рис серед респондентів.

Для оцінки загального рівня емоційного інтелекту респондентів та окремих його компонентів використовувався опитувальник «Емоційний інтелект» Д. В. Люсіна (ЕмІн), який має формат самозвіту. Це дало можливість учасникам самостійно оцінити свої здібності в області емоційного інтелекту. Аналіз даних (див. Таб. 2.1.) показав, що лише 8% респондентів мають дуже високий рівень емоційного інтелекту, а 18% – високий рівень. Більшість учасників (37%) мають середній рівень розвитку емоційного інтелекту, тоді як значна частина співробітників характеризується низьким (17%) та дуже низьким (20%) рівнем емоційного інтелекту. Середній показник емоційного інтелекту серед учасників склав 83,75 балів, що відповідає середньому рівню. Таким чином, більшість співробітників бізнес організації мають труднощі з розумінням та управлінням як своїми емоціями, так і емоціями інших людей. Подібна тенденція спостерігається і в окремих шкалах, де середні показники міжособистісного та внутрішньо-особистісного інтелекту становлять 42,14 та 41,61 бали відповідно, що також відображає середній рівень. Таким чином,

здатності до розуміння та керування власними емоціями, а також розуміння емоцій інших та ефективна взаємодія з ними потребують подальшого розвитку та удосконалення у цій групі.

Таблиця 2.1.

Рівні розвитку емоційного інтелекту у співробітників бізнес організацій (методика ЕмІн, Д.В. Люсін)

Шкали емоційного інтелекту*	**Дуже високий**		**Дуже високий**		**Дуже високий**		**Дуже високий**		**Дуже високий**		**Дуже високий**
МР	17	6,6	49	18,9	86	33,2	51	19,7	56	21,6	23,42
МУ	30	11,6	34	13,1	101	39,0	60	23,2	34	13,1	18,85
ВР	19	7,3	35	13,5	108	41,7	60	23,2	37	13,1	18,08
ВУ	38	14,7	42	16,2	73	28,2	69	26,6	37	14,3	13,38
ВЕ	9	3,5	47	18,1	101	39,0	72	27,8	30	11,6	10,15
МЕІ	28	10,8	45	17,4	93	35,9	50	19,3	43	16,6	42,14
ВЕІ	18	6,9	40	15,4	101	39,0	61	23,6	39	15,1	41,61
РЕ	14	5,4	48	18,5	92	35,5	55	21,2	50	19,3	41,50
УЕ	30	11,6	46	17,8	84	32,4	65	25,1	34	13,1	42,39
ЗЕІ	21	8,1	47	18,1	95	36,7	43	16,6	53	20,5	83,75

***МР -** Міжособистісний інтелект. Розуміння емоцій
МУ - Міжособистісний інтелект. Управління емоціями
ВР – Внутрішньо-особистісний інтелект. Розуміння емоцій
ВУ – Внутрішньо-особистісний інтелект. Управління емоціями
ВЕ – Внутрішньо-особистісний інтелект. Контроль експресії
МЕІ - Міжособистісний інтелект.
ВЕІ – Внутрішньо-особистісний інтелект.
РЕ - Розуміння емоцій.
УЕ - Управління емоціями.
ЗЕІ - Емоційний інтелект - загальний показник.

У нашому дослідженні було виявлено, що значні відмінності в умінні управляти емоціями та здатності їх розуміти серед співробітників бізнес організацій не спостерігаються. За результатами дослідження, середні показники у цих областях склали 42,39 та 41,5 балів відповідно, що вказує на середній рівень зазначених навичок. Це включає здатність розуміти емоційний стан людини через її міміку, жестикуляцію та тон голосу, чутливість до внутрішніх станів інших людей, вміння викликати певні емоції у інших, зокрема, зменшувати інтенсивність небажаних емоцій, розпізнавання та ідентифікацію

власних емоцій, розуміння їх причин, можливість вербального опису, потреба та здатність керувати власними емоціями, підтримувати бажані емоційні стани та контролювати зовнішні прояви своїх емоцій.

Об'єктивний аналіз рівня емоційного інтелекту співробітників бізнес організації було проведено за допомогою тесту Дж. Майера, П. Саловея та Д. Карузо. Ця методика містить набір завдань, аналіз яких базується на оцінках експертів. Результати діагностики були представлені у таблиці 2.2. і підтверджують висновки про середній рівень розвитку емоційного інтелекту серед опитаних, що вказує на необхідність подальшого розвитку та удосконалення навичок управління емоціями та розуміння емоційних станів.

Таблиця 2.2.

Результати діагностики емоційного інтелекту у співробітників бізнес організації (методика Дж. Мейєра, П. Селовея, Д. Карузо)

Рівень / Шкала	**Високий**		**Середній**		**Низький**	
	N	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**
Ідентифікація	0	0	141	54,4	118	45,6
Використання	9	3,5	175	67,6	75	29,0
Розуміння	26	10,0	171	66,1	62	23,9
Управління	15	5,8	175	67,6	69	26,6
Загальний EI	3	1,1	167	64,5	89	34,4

На основі аналізу отриманих даних виявлено, що більшість учасників дослідження має середній рівень розвитку емоційного інтелекту. Конкретно, 64,5% опитаних відповідають середньому рівню емоційного інтелекту, 34,5% мають низький рівень, а високий рівень зафіксовано лише у 1% респондентів. Щодо окремих компонентів емоційного інтелекту, аналогічна тенденція спостерігається в категоріях «використання емоцій», «розуміння емоцій» та «управління емоціями». Однак, варто зазначити, що вищі показники спостерігаються в категорії «розуміння емоцій», де 10% респондентів показали високий рівень. У категорії «ідентифікація емоцій» жоден з учасників не

продемонстрував високого рівня, 54% мають середній, а 46% - низький. Середній показник за цією шкалою складає лише 82 бали, що відповідає низькому рівню.

Щодо соціального інтелекту, результати показали, що більшість опитаних (59,46%) мають рівень розвитку соціального інтелекту «нижче середнього», 32,82% - «середній», 6,56% - «низький», а «вище середнього» - лише у 1,16%. Жоден з учасників не продемонстрував високий рівень загального соціального інтелекту. Середнє значення рівня розвитку загального соціального інтелекту серед опитаних склало 23,1 бал, що також вказує на рівень «нижче середнього». Ці дані дозволяють зробити висновок про недостатній рівень сформованості здібностей до пізнання та розуміння поведінки у співробітників бізнес організацій. Результати дослідження, представлені у таблиці 2.3., вказують на потребу в подальшому розвитку та вдосконаленні навичок соціального взаємодії та управління емоціями серед цієї вікової групи.

Таблиця 2.3.

Результати діагностики соціального інтелекту у співробітників бізнес організації (методика Дж. Гілфорда і М. Саллівена)

Рівень Шкала	**Високий**		**Вище середнього**		**Середній**		**Нижче середнього**		**Низький**	
	N	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**
Передбачення наслідків	1	0,4	46	17,8	140	54,1	65	25,1	7	2,7
Невербальна комунікація	1	4	16	6,2	127	49,0	93	35,9	22	8,5
Вербальна комунікація	5	1,9	62	23,9	78	30,1	84	32,4	30	11,6
Взаємодія	0	0,0	2	0,8	73	28,2	158	61,0	26	10,0
Загальний соц. інтелект	0	0,0	3	1,2	85	32,8	154	59,5	17	6,6

Аналізуючи окремі компоненти соціального інтелекту, ми виявили, що середні показники за шкалами «передбачення наслідків», «невербальна комунікація» та «вербальна комунікація» відповідають середньому рівню

розвитку відповідних навичок. При цьому, близько половини опитаних демонструють середній рівень за шкалами «передбачення наслідків» (54,05%) та «невербальна комунікація» (49,03%), а частка респондентів з рівнем «нижче середнього» становить 25,1% та 35,91% відповідно. Високий рівень за цими шкалами виявився менше 1% (0,39%), а низький – 2,7% та 8,48%. Що стосується шкали «вербальна комунікація», тут також спостерігається аналогічний розподіл, але з більшою часткою осіб, які мають результат «вище середнього» (23,94%).

Щодо шкали «взаємодія», дані вказують на значно нижчі показники. Тут розподіл виглядає наступним чином: «високий» рівень не продемонстрував жоден із учасників, «вище середнього» мають лише 0,77%, «середній» – 28,19%, в той час як «нижче середнього» – 61%, а «низький» – 10,04%. Ці результати свідчать про низький ступінь адаптації досліджуваних до різних видів міжособистісних стосунків, у тому числі сімейних, ділових та дружніх, через труднощі в аналізі ситуацій міжособистісної поведінки. За шкалою «взаємодія», що є найбільш комплексною та інформативною у структурі соціального інтелекту, було виявлено, що недолік здібностей аналізувати складні ситуації взаємодії людей, розуміти логіку їх розвитку, прогнозувати подальшу поведінку учасників комунікації та розуміти її причини визначає, в цілому, низькі показники соціального інтелекту серед співробітників бізнес організацій.

Висновки дослідження вказують на недостатню здатність співробітників бізнес ораганізацій адекватно розуміти та прогнозувати поведінку інших людей, що ускладнює міжособистісні стосунки і знижує їх можливості соціальної адаптації. Це вказує на потребу в розвитку знань про емоції та їх використанні в соціальних контактах у співробітників бізнес організації.

У рамках нашого дослідження, для глибшого аналізу особистісних характеристик учасників, пов'язаних з внутрішньоособистісним емоційним інтелектом, була застосована Торонтська алекситимічна шкала (TAS) Г. Дж. Тейлора. За результатами, наведеними на рис. 2.1., більшість досліджуваних (63,32%) не мають труднощів у вираженні та розумінні власних емоцій, а також

емоцій інших людей. Проте, 22,39% опитаних іноді відчувають труднощі в ідентифікації та вербалізації своїх емоцій, а 14,29% респондентів виявляються алекситимічними, тобто часто не можуть визначити та словесно описати свій емоційний стан, а також розуміти емоції інших.

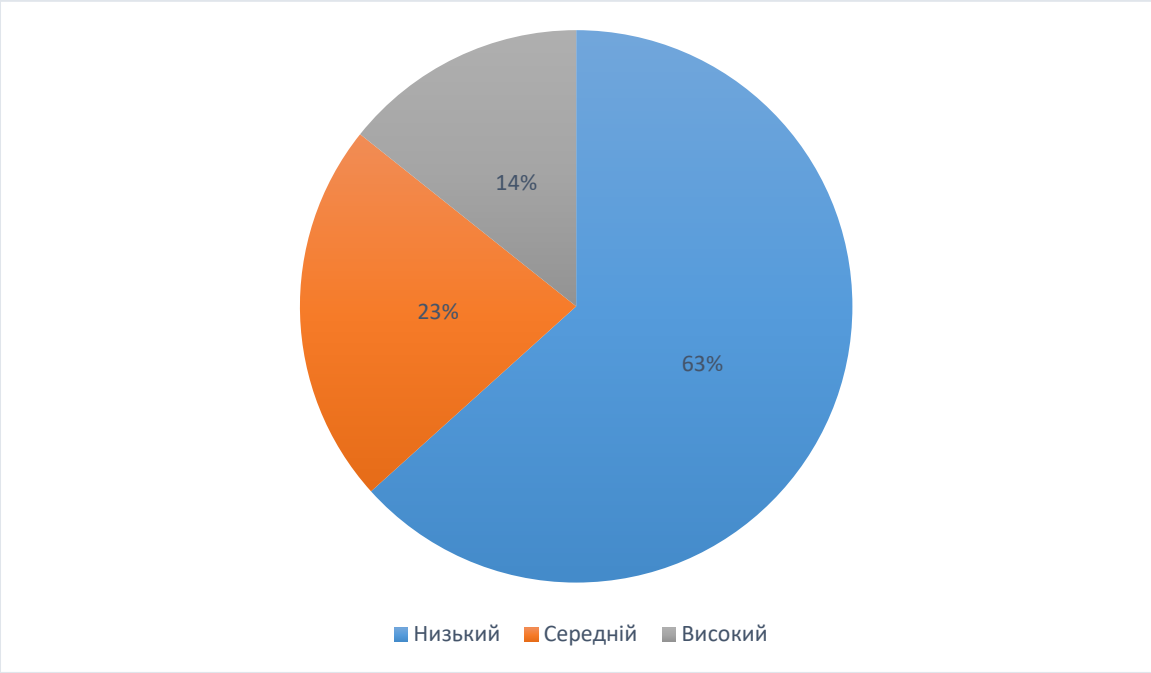


Рис. 2.1. Результати діагностики алекситимії у співробітників бізнес організацій (у %).

Ці дані свідчать про те, що значна частина молоді має певні труднощі у вираженні та ідентифікації емоцій, що вказує на недостатньо розвинені навички емоційного інтелекту, особливо у сфері внутрішньоособистісної компетенції. Отже, це підтверджує висновок про недостатню розвиненість у багатьох молодих людей здібностей до саморозуміння та управління своїми емоціями, а також до розуміння емоцій інших.

При аналізі гендерних відмінностей у показниках емоційного інтелекту серед респондентів, було виявлено, що розвиток емоційних здібностей до певної міри залежить від статі. Результати дослідження виявилися частково суперечливими, але в цілому відповідають вже існуючим науковим даним. Сучасні дослідження все частіше спростовують стереотип про перевагу жінок у розумінні та використанні емоцій.

Отже, можна зробити висновок, що рівень розвитку емоційного інтелекту у більшості співробітників бізнес організацій знаходиться на середньому рівні. Однак, помітна частина молодих людей виявляє недостатні здібності у сфері розуміння та управління емоціями. Зокрема, складнощі виникають у вмінні ідентифікувати емоції та застосовувати знання про них у соціальних взаємодіях. Зафіксовано певні відмінності у розвитку емоційного інтелекту між чоловіками та жінками: жінки частіше показують вищий рівень розвитку міжособистісних аспектів емоційного інтелекту, в той час як чоловіки виражають сильніші внутрішньоособистісні аспекти.

2.2. Особливості прояву емоційних станів у ході рольової гри у співробітників бізнес організацій

Процес рольової гри у співробітників бізнес-організацій має особливості, які тісно пов'язані з емоційними станами. Зокрема, емоційний стан працівників впливає на їх продуктивність, взаємодію з колегами та загальну атмосферу в робочому середовищі. Опираючись на останні дослідження, ми можемо розглянути ключові аспекти цієї теми.

Перше дослідження, проведене Subhashini і Niveditha (2015), підкреслює важливість впливу емоцій на продуктивність та успіх організацій. Вони зазначають, що емоції безпосередньо впливають на інтелектуальний капітал, якість обслуговування клієнтів, організаційну реактивність, виробництво, а також на залучення та утримання працівників [66].

Sakthi і Akila (2022) підкреслили роль емоційної компетентності у поведінці співробітників, особливо в IT-секторі. Вони зазначають, що емоційні компетенції, такі як самосвідомість, лідерство, побудова стосунків та координація роботи команди, мають значний вплив на продуктивність працівників [63].

Sarangi і Vats (2015) виявили, що емоційний інтелект сприяє підвищенню рівня залученості працівників. Вони з'ясували, що особливо важливою

складовою емоційного інтелекту є здатність регулювати настрій, що сприяє високому рівню енергії, відданості та зосередженості працівників [65].

Grandey, Rupp і Brice (2015) вивчали емоційну працю та вплив на здоров'я та добробут працівників. Вони вказують на потенційні ризики, пов'язані з вимогами позитивних емоцій, які можуть викликати дисонанс і виснаження ресурсів, що впливає на продуктивність і загальне самопочуття [37].

Fisher (2019) досліджувала вплив окремих емоцій на робочому місці, зазначаючи, що такі емоції, як страх, гнів, нудьга, любов, вдячність та гордість, мають свої антецеденти, суб'єктивні переживання та дієві тенденції. Вона також вказує на те, що емоції мають внутрішньоособистісний вплив на мотивацію, креативність, обробку інформації та самопочуття [32].

Залучення емоційної інтелігентності та розуміння її впливу на поведінку співробітників у процесі рольової гри є ключовим аспектом для ефективного управління в бізнес-організаціях. Врахування цих факторів може допомогти в підвищенні продуктивності та забезпеченні здорового робочого середовища.

Продовжуючи аналіз впливу емоційних станів на рольову гру в бізнес-організаціях, важливо розглянути дослідження, які зосереджуються на конкретних емоційних відгуках та їх ролі у робочому середовищі.

Gunkel et al. (2015) досліджували, як емоції співробітників впливають на їхню поведінку та реакції під час корпоративних злиттів і поглинань. Вони виявили, що підтримка керівництва суттєво впливає на емоційний стан співробітників та їх поведінку, що підкреслює важливість розуміння та управління емоціями в періоди організаційних змін [38].

Liu et al. (2022) зосередилися на аналізі емоційних станів співробітників служби підтримки клієнтів за допомогою відеозапису їх роботи. Це дослідження демонструє, як важливо ефективно оцінювати та управляти емоціями співробітників для підтримання продуктивності та позитивного клієнтського досвіду [55].

Дослідження Mahalakshmi. (2015) підкреслює, що емоційний інтелект є ключовим аспектом для успіху будь-якого бізнесу. Воно зосереджується на

стратегіях управління емоціями на індивідуальному та організаційному рівнях, що має важливе значення для здорового та продуктивного робочого середовища [56].

Yue, Men, та Ferguson (2020) вивчали вплив внутрішньої комунікації та емоційної культури на організаційну ідентифікацію співробітників. Вони з'ясували, що позитивна емоційна культура, що характеризується радістю, співчутливою любов'ю, гордістю та вдячністю, підсилює ідентифікацію співробітників з організацією, що має важливе значення для внутрішньої динаміки організації [69].

Ці дослідження підкреслюють важливість управління емоціями у робочому середовищі, особливо під час рольової гри. Вони демонструють, як емоційна компетентність та інтелект можуть підвищити продуктивність, покращити комунікацію та сприяти позитивній робочій атмосфері. Врахування цих аспектів є ключовим для ефективного управління персоналом та забезпечення успіху бізнес-організацій.

Висновки до розділу 2

Таким чином, в межах другого розділу, присвяченого аналізу специфіки та гендерних аспектів емоційного інтелекту співробітників бізнес-організацій, було виявлено, що значна частина співробітників має середній рівень розвитку емоційного інтелекту, але також існує значний відсоток осіб з низьким та дуже низьким рівнями. Це вказує на потребу у подальшому розвитку та удосконаленні здібностей до розуміння та управління емоціями. Виявлено, що особливо складно співробітникам ідентифікувати емоції та застосовувати знання про них у соціальних взаємодіях.

Також було проаналізовано гендерні відмінності у розвитку емоційного інтелекту. Жінки частіше показують вищий рівень міжособистісних аспектів емоційного інтелекту, тоді як чоловіки мають сильніші внутрішньоособистісні

аспекти. Це відображає частково сформовані гендерно стереотипні підходи до виховання та взаємодії.

Результати дослідження підкреслюють важливість розвитку емоційного інтелекту та соціальних навичок серед співробітників бізнес-організацій, оскільки це має безпосередній вплив на їхню продуктивність, взаємодію з колегами та загальну атмосферу в робочому середовищі. Виявлено, що використання ігрових технологій може стати ефективним інструментом для покращення цих компетенцій, зокрема в рамках рольових ігор, які дозволяють учасникам експериментувати з різними емоційними станами та взаємодіями.

РОЗДІЛ 3.
РОЗРОБКА І АПРОБАЦІЯ ПРОГРАМИ РОЗВИТКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ СПІВРОБІТНИКІВ БІЗНЕС ОРГАНІЗАЦІЙ ЗАСОБАМИ ІГРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ ТА ГЕНЕРУВАННЯ ПРАКТИЧНИХ РЕКОМЕНДАЦІЙ ВКАЗАНІЙ КАТЕГОРІЇ СПЕЦІАЛІСТІВ

3.1. Теоретичне обґрунтування та змістовно-процесуальні аспекти формувального експерименту з розвитку емоційного інтелекту у співробітників бізнес організацій засобами ігрових технологій

Забезпечення ефективної психологічної допомоги особам, які відчувають самотність, є складним завданням через відсутність уніфікованого, всебічно розробленого методологічного підходу до визначення змісту, форм та методів такої допомоги для подолання негативних переживань самотності.

Недостатньо розвинені навички розуміння та управління емоціями, як власними, так і емоціями інших людей, негативно впливають на встановлення та підтримку міжособистісних стосунків, що може вести до переживання самотності. Тому розвиток емоційного інтелекту може бути одним із способів психологічної допомоги особам, які відчувають самотність. Важливим завданням є розробка та обґрунтування моделі розвитку емоційного інтелекту для співробітників бізнес організацій.

Підготовка моделі та відповідної програми розвитку емоційного інтелекту передбачала вивчення існуючого досвіду використання різних технологій, методів психотерапії та психокорекції у цьому напрямку. В огляді наукових робіт визначено, що гуманістичний, поведінковий та когнітивний напрями психології часто лягають в основу розвитку емоційного інтелекту (згідно з працями О.О. Новака [14], С.О. Шари [23] тощо).

В рамках цих напрямків використовуються різноманітні методи впливу: позитивна психотерапія Н. Пезешкіана, арт-терапія, танцювальна терапія, музикотерапія, бібліотерапія, тілесно-орієнтована терапія, психогімнастика,

акторсько-режисерський тренінг, ігрові та дискусійні методи та інші. Кожен із цих методів вибирається відповідно до його можливостей та ефективності у розвитку емоційного інтелекту.

С.М. Томчук відзначає, що когнітивно-поведінкова терапія ефективна у корекції емоційних станів, таких як гнів та агресія [20, 21]. Використання засобів позитивної психології дозволяє розглядати негативні емоції як потенціал для змін у особистості.

Робота з розвитку емоційного інтелекту ведеться як індивідуально, так і в груповому форматі. Індивідуальна форма представлена психологічним консультуванням та психотерапією, що дозволяє враховувати особливості кожного клієнта. В груповому форматі проводяться навчальні курси (С.О. Шара [23], Т.В. Шиян [24]) та психо-соціальні тренінги (С.О. Шара [23] та ін.).

Ці різноманітні методи та підходи відіграють ключову роль у розвитку емоційного інтелекту та подоланні емоційних труднощів, включаючи гнів, тривожність та самотність, серед осіб різного віку.

Розроблені програми розвитку емоційного інтелекту, що включають теоретичний та практичний курси (за працями С.О. Шари [23], Т.В. Шияна [24] та інших), зорієнтовані на комплексний підхід. Наприклад, програма розвитку емоційного інтелекту педагогів, авторства С.О. Шари, охоплює самоосвітній компонент для розвитку когнітивної та мотиваційної сфер учасників, а також психолого-педагогічний тренінг для комплексного впливу на когнітивну, поведінкову та емоційну сфери особистості [23].

Розвиток самопізнання, емпатії та співпереживання серед молоді, як зазначає Т.В. Шиян, через спеціально організоване навчання та виховання [24]. Профільні та загальноосвітні дисципліни соціально-гуманітарного напряму, такі як психологія, соціологія, іноземні мови, використовуються для поглиблення розуміння зовнішнього світу та внутрішнього світу особистості, їх взаємозв'язку з поведінкою та взаємодією з реальністю.

Т.В. Шиян висвітлює психолого-педагогічні умови, які сприяють ефективному розвитку емоційного інтелекту студентів у процесі викладання

гуманітарних курсів. Важливими аспектами є залучення студентів до різноманітних видів діяльності, включаючи ігрову, проектну, кооперативну, дослідницьку; створення паритетних відносин у системі взаємодії між студентами та викладачами; а також використання інтерактивних методів навчання, які включають різні види групової роботи та творчі завдання (ажурна пилка, піраміда, мозкова атака тощо) [24].

Такий підхід дозволяє співробітникам бізнес організацій не лише отримувати знання, але й розвивати емоційну інтелігентність, яка є критичною для їхнього особистісного розвитку та професійного становлення. Важливим є виховний потенціал не тільки профільних, а й загальноосвітніх дисциплін, які сприяють гармонійному поєднанню професійної та емоційної компетентності.

Реалізація програми розвитку когнітивної та мотиваційної сфер особистості здійснювалася С.П. Дерев'янком, включаючи викладання спеціалізованого курсу «Феноменологія емоційного інтелекту: соціально-психологічні аспекти» та проведення соціально-психологічного тренінгу «Розвиток емоційного інтелекту» [5]. Програма об'єднувала лекційний цикл та діагностично інформативні заняття, а також комплексний вплив на когнітивну, емоційну та поведінкову сфери особистості через тренінг.

Дослідження наукових праць вказує на можливість підвищення емоційного інтелекту шляхом розвитку його компонентів і компетенцій: емоційної компетентності, самосвідомості, самооцінки, впевненості (С.П. Дерев'янко [4]); інтроспекції, рефлексії; емпатії; комунікативних навичок, соціально-психологічної компетентності (Д. Гоулман [36]), та інші навички, важливі для соціального взаємодії та розуміння інших (Д. Гоулман [36], Н.В. Коврига [16]).

Широко використовується тренінг як форма групової роботи для розвитку емоційного інтелекту, описана Е.С. Асмаковець, Р. Бар-Оном [25], Д. Гоулманом [36], С.П.Дерев‘янко [5] та іншими. Використання активних методів навчання на групових заняттях вважається ефективним для передачі психологічних знань,

розвитку навичок і стимулювання самостійного вирішення психологічних проблем учасниками.

Програма сприяє інтегрованому підходу до навчання та виховання, поєднуючи професійно-орієнтовані та загальноосвітні дисципліни, такі як психологія, соціологія, іноземна мова. Це сприяє розвитку не лише професійних навичок, але й емоційного інтелекту, самопізнання та емпатії у студентів. Важливість залучення студентів до різноманітних видів діяльності та впровадження інтерактивних методів навчання, які розвивають емоційну інтелігентність, підкреслюється Т.В. Шиян [24].

У контексті створення моделі розвитку емоційного інтелекту для запобігання самотності серед молоді, наш дослідницький підхід ґрунтувався на попередніх наукових розробках у цій галузі. Ми обрали метод психолого-педагогічного моделювання, який оптимально відповідає нашим цілям і завданням. Модель, відображена на рисунку 3.1, розроблена з урахуванням концептуальних принципів теорії психолого-педагогічного проектування і принципів особистісно-розвиваючого навчання в умовах вищої навчальної установи (В.Г. Панок [17]).

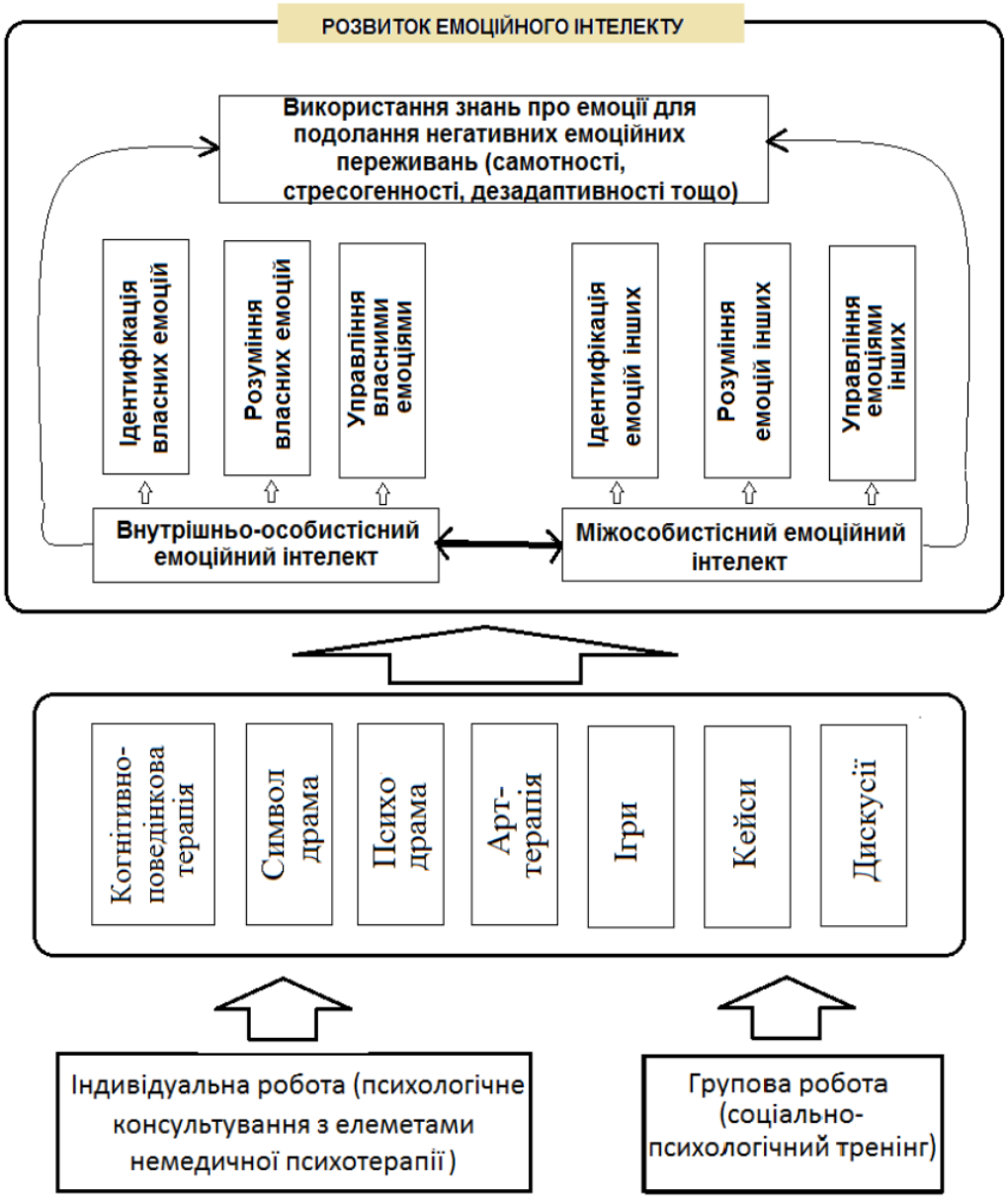


Рис. 3.1. Модель розвитку емоційного інтелекту

В індивідуальній роботі зі студентами використовувались методи психологічного консультування та немедичної психотерапії, зокрема метод символдрами. Вибір символдрами як основної методики обумовлений наступними перевагами:

- Використання уяви як природного для людини психічного процесу.
- Доступ до несвідомих бажань, фантазій, конфліктів і механізмів захисту через символдраматичну роботу.

- Використання мови образів, яка є первісною формою мислення і ефективною у роботі з емоційними переживаннями.
- Екологічність методу, який дозволяє клієнту працювати з матеріалом, до якого він готовий.
- Швидкість досягнення результатів.
- Інтеграція переваг широкого спектру психотерапевтичних технік, від класичного аналізу до гуманістичної психології та аутотренінгу.

Ця методика дозволяє підійти до розуміння та корекції емоційних станів, таких як гнів чи агресія, на більш глибокому, символічному рівні, відкриваючи можливості для особистісного розвитку та зменшення переживань самотності у молоді.

У рамках психологічної практики, групова робота, особливо у формі соціально-психологічного тренінгу, визнається за ефективний підхід, зокрема у контексті сучасного постсоціалістичного суспільства. О.О. Фільц підкреслює значущість групових форм роботи, наголошуючи на їх перевагах, як-от: лімітованість індивідуальної психологічної допомоги, традиційну схильність до колективних форм переживання, менш розвинену здатність до автономних форм поведінки та культурологічну непритаманність індивідуальної психокорекції в нашому суспільстві [3].

Тренінг як метод психологічної роботи сприяє створенню умов для розвитку особистості, зміни поведінки та ставлення до світу та інших людей.

Переваги тренінгу включають:

- Відображення суспільства у мініатюрі, що сприяє моделюванню реальних міжособистісних стосунків та спілкування.
- Протидія відчуженню, вирішення міжособистісних проблем через реалізацію, що проблеми не унікальні.
- Можливість отримання зворотного зв'язку та підтримки.
- Сприяння процесам саморозкриття, самодослідження та самопізнання.
- Навчання новим вмінням, експериментування з різними стилями стосунків.

- Можливість бути не лише учасником подій, але й глядачем, ототожнюючи себе з іншими учасниками.
- Створення напруги, яка дозволяє проявити індивідуальні психологічні проблеми.
- Економічність групової роботи, оскільки психолог працює одночасно з багатьма особами.

Таким чином, групові форми роботи, як соціально-психологічні тренінги, є важливим засобом для розвитку емоційного інтелекту та соціальної адаптації, особливо в умовах сучасного суспільства, де індивідуальні форми психокорекції можуть бути обмежені.

У контексті групових тренінгів, активно використовуються методи психології для навчання учасників ефективно застосовувати знання та навички, здобуті під час занять, у повсякденному житті. Так, розвиток емоційного інтелекту учасників групових тренінгів включає в себе підвищення їх здатності розуміти емоції, а також вчить ефективним методам управління емоційними станами, що, у свою чергу, сприяє практичному застосуванню отриманих знань.

Ефективність тренінгів значною мірою залежить від їх методологічного напряму, вибору методів та технік, що відповідають поставленим цілям. Важливо підкреслити, що юнацький вік характеризується високою гнучкістю, пластичністю та чутливістю емоційної та інтелектуальної сфер особистості, що є важливою передумовою для успішності тренінгової роботи.

Реалізація програми розвитку емоційного інтелекту співробітників бізнес організацій передбачає інтеграцію методів та методик різних психологічних шкіл. Інтегративно-еклектичний підхід, що об'єднує найефективніші елементи кількох теорій та оригінальних технік, визначається як оптимальний для досягнення максимальної ефективності. Еклектизм забезпечує індивідуальний підхід, враховує сучасні тенденції в психології і пропонує широкий вибір методів та технік.

Сучасна психологічна практика в Україні часто застосовує еклектичний підхід, що дозволяє комбінувати елементи різних психологічних шкіл, хоча

часто один напрям може домінувати. Для нашої мети, а саме розвитку емоційного інтелекту як засобу протидії самотності серед молоді, важливо розглянути переваги кожного напряму та їх методологічні принципи. Різні психологічні напрями (психодинамічний, когнітивно-поведінковий та гуманістичний) розглядають емоції та їх вплив на людину по-різному, що дозволяє формувати комплексний підхід до психокорекції та розвитку емоційного інтелекту.

Гуманістичний напрям в психології фокусується на цілісності людини, її переживаннях і життєвому досвіді, вважаючи це не менш важливим, ніж ранній досвід, думки чи поведінка. Основні уявлення про людину у рамках гуманістичного напряму:

- Людина як цілісність перевищує суму своїх складових частин.
- Людське буття розгортається та може бути зрозумілим лише в контексті міжособистісних стосунків.
- Людина має свободу вибору.
- Людина є самосвідомою істотою.
- Людина орієнтована на майбутнє.

Таким чином, гуманістична психологія зосереджується на унікальності особистості, переживанні світу та самоусвідомленні свого місця в ньому. Вона виходить з припущення, що людина може досягти повного розкриття свого потенціалу та вирішувати свої проблеми, якщо перебуває в оптимальному, дружньому соціально-психологічному середовищі. Однією з ключових характеристик гуманістичного напрямку є недириктивний стиль керування групою, що сприяє активності учасників та відповідальності за власні дії. Гуманістичний підхід вважає, що розвиток та оздоровлення відбуваються в результаті створення атмосфери емпатії, відвертості, взаємного розкриття та теплих стосунків між членами групи та тренером.

У рамках тренінгів, що базуються на гуманістичному підході, основна увага приділяється емоційним аспектам особистості, а не інтелектуальним оцінкам чи судженням. Такі тренінги спрямовані на заохочення повного

вираження почуттів, пов'язаних з внутрішнім "Я" особистості, як через вербальні, так і через невербальні канали. Вони також зосереджені на диференціації та розпізнаванні об'єктів почуттів, виявленні та обробці переживань, що раніше були пригнічені чи викривлені. Основна мета такого тренінгу полягає в реорганізації самосприйняття особистості шляхом асиміляції раніше неосвітлених емоційних переживань (особистісний розвиток), а також розвитку здатності до рефлексії, саморегуляції, емпатії та позитивного впливу (розвиток навичок і вмінь).

Поведінковий напрям у психології характеризується такими основними принципами [7]:

1. Фокусування на зміні поведінки та навчанні новим її формам, які сприяють вирішенню психологічних проблем особистості. Це передбачає модифікацію або зміну небажаних форм поведінки через багатоетапну роботу.
2. Контроль досягнутих результатів протягом роботи. До початку активного психологічного втручання визначаються конкретні цілі, досягнення яких оцінює ефективність втручання.
3. Опора на емпіричні дані та існуючі психологічні теорії. Поведінковий напрям базується на емпіричних висновках щодо регуляції поведінки особистості та використовує перевірені методики, засновані на точних теоретичних концепціях.
4. Використання множинності технологій, методів та прийомів для корегування небажаної поведінки. Залежно від специфіки поведінкових порушень.

Дослідження методологічної бази, яка застосовується для розвитку емоційного інтелекту співробітників бізнес організацій, а також аналіз емпіричних даних констатувального експерименту зумовили планування формувальної частини нашого дослідження.

Метою проведеного формувального експерименту була розробка та впровадження моделі розвитку емоційного інтелекту для співробітників бізнес організацій. Основні завдання цієї частини дослідження включали:

- Підвищення у учасників важливості емоційного світу - як власного, так і емоцій інших людей.
- Збільшення особистісної емоційної компетентності - здатності ідентифікувати, усвідомлювати, розуміти, висловлювати власні емоції та керувати ними.
- Зменшення рівня напруження психологічних захистів, що пов'язані з проблемами емоційного самовираження.
- Поліпшення міжособистісної компетентності - здатності помічати та розуміти емоції інших, впливати на них за потреби.
- Зниження рівня переживання самотності як наслідку розвитку високого емоційного інтелекту.

Для участі в експерименті була сформована група з 31 особи (20 чоловіків і 11 жінок) віком від 18 до 56 років, як з числа учасників констатувального експерименту, так і додатково.

Розроблена програма розвитку емоційного інтелекту для співробітників бізнес організацій мала комплексний підхід до роботи з молоддю. Стратегія цієї програми включала:

- Стимулювання мотиваційної сфери учасників.
- Актуалізацію вмінь та розвиток здібностей, які є основою емоційного інтелекту.
- Розвиток необхідних психологічних якостей у студентів шляхом стимулювання вже наявних потенційних якостей і доведення їх до бажаного рівня.
- Реорганізація Я-концепції через асиміляцію раніше не опрацьованих переживань, роботу з витісненими конфліктами.
- Актуалізація позитивного потенціалу самотності.

Організаційним принципом створення групи учасників експерименту був принцип добровільної участі. Учасники віком від 18 до 23 років були залучені як з числа учасників констатувального експерименту, так і додатково.

У ході формувального дослідження виконувалися завдання, що включали як індивідуальну, так і колективну роботу зі студентами. Індивідуальна робота полягала у консультативних зустрічах з психологом, що містили елементи психотерапії не медичного характеру і тривали від 7 до 15 сесій. Колективна робота організовувалася у формі тренінгів, проведених поза навчальним процесом один раз на тиждень протягом 2,5-3 годин. Загалом було проведено 12 таких тренінгів.

Програма формувального дослідження передбачала три основні етапи: констатувальний, інформаційно-корекційний і контрольно-діагностичний.

На констатувальному етапі здійснювалась оцінка ефективності програми розвитку емоційного інтелекту, яка включала діагностичні тести та бесіди. Зокрема, використовувалися методики Д. Рассела і М. Фергюсона (the UCLA Loneliness Scale), Е. Ді Томасо (the Social and Emotional Loneliness Scale for Adults – SELSA), тест на емоційний інтелект Мейєра-Селовея-Карузо (MSCEIT) та опитувальник Д.В. Люсіна (ЕмІн). Проведений аналіз допоміг виявити проблемні зони учасників та зміни, що відбулися після участі в програмі.

Інформаційно-корекційний етап включав два компоненти роботи практичного психолога: індивідуальні консультації та групові заняття. Індивідуальні консультації були орієнтовані на самопізнання студентів та вирішення проблем міжособистісного спілкування. Під час цих зустрічей активно використовувався метод символдрами, що сприяло зниженню рівня психологічних захистів, пов'язаних з проблемами емоційного самовираження.

Ефективність досягнуто, зокрема, завдяки використанню короткострокової терапевтичної методики символдрами. Кожен учасник експериментальної групи пройшов від 7 до 15 індивідуальних сеансів із психологом, відповідно до їхніх особливих потреб. Варто відмітити, що учасники експериментальної групи були обрані серед тих студентів, які виявили

ініціативу для роботи з психологом, особливо у випадках, коли вони зіткнулися з проблемами установлення міжособистісних відносин і переживанням самотності.

У процесі застосування кататимного переживання студенти мали можливість краще зрозуміти та прийняти свої унікальні особливості, які раніше були непомітними або ігноровані. Важливим аспектом було те, що імагінації були спонтанні, базувалися на актуальних переживаннях учасників і включали роботу з малюнками, що сприяло глибшій рефлексії та уважному аналізу особистих переживань. Студенти відзначали незвичайність своїх вражень та відкриття нових перспектив у сприйнятті себе та оточення. Кататимне переживання образів стимулювало їх до випробування нових форм поведінки, заснованих на отриманому досвіді.

Суттєвою частиною програми психокорекції емоційного інтелекту, яка була спрямована на запобігання почуття самотності серед молоді, став авторський цикл тренінгових занять «Емоційний інтелект як ресурс». У програмі взяли участь дві групи по 15 осіб кожна, сформовані згідно з принципами створення корекційних груп. Для забезпечення максимальної незнайомості між учасниками, групи складалися зі студентів різних курсів, факультетів та спеціальностей. Тренінги проводилися раз на тиждень протягом трьох місяців, кожне заняття тривало 2,5 - 3 години.

Участь у запропонованому психокорекційному тренінгу мала значення для учасників, що обумовлено наступними психологічними аспектами:

- мотивація учасника до самопізнання;
- бажання учасника до особистісних змін у складних життєвих ситуаціях;
- психолог як конгруентна особистість, яка є справжньою і щирою;
- психолог у ролі немедичного психотерапевта, який відчуває безумовне позитивне ставлення до кожного учасника, приймаючи його таким, яким він є;
- здатність психолога емпатійно занурюватися в інтер'єрний світ учасника;

- відчуття учасниками конгруентності, прийняття і емпатії з боку психолога.

Протягом тренінгових занять учасникам пропонувалося зосереджуватися на реальних емоційних переживаннях, дотримуватися принципу «тут і зараз», замість заглиблення в теоретичні роздуми про життя. Це включало усвідомлення та переосмислення власних емоцій і тілесних відчуттів.

Особливості тренінгу полягали в:

- організації рольового спілкування серед учасників;
- зміні ролей у міжособистісному спілкуванні;
- рефлексивному аналізі рольового спілкування;
- груповому обговоренні рольових ігор;
- підтримуючому стилі взаємодії між учасниками тренінгу.

Важливу роль у тренінгу відігравав підтримуючий стиль взаємодії між учасниками. На основі аналізу численних досліджень підтримуючої групової роботи, можна виділити основні характеристики цього стилю: 1) фокус на потребах учасників тренінгу; 2) відверте висловлення думок; 3) створення атмосфери емоційного комфорту; 4) автентичність поведінки; 5) оптимістичний підхід до висловлювань; 6) толерантність до різних думок та високий рівень самоорганізації; 7) усвідомлення своїх внутрішніх протиріч та слабких сторін.

Тренінгова програма «Емоційний інтелект як ресурс» розроблена для співробітників бізнес організацій на основі представленої раніше на рисунку 3.1 моделі розвитку емоційного інтелекту.

Програма складається з трьох блоків, кожен з яких містить чотири сесії. Перший і другий блоки включають комплекс процедур для розвитку внутрішньоособистісного та міжособистісного емоційного інтелекту (Додаток А). Кожен блок складається з двох частин: розвиток навичок ідентифікації та розуміння емоцій (своїх та емоцій інших) і управління емоціями. Третій блок спрямований на відпрацювання навичок використання емоційного інтелекту в міжособистісній взаємодії для досягнення бажаних результатів, з урахуванням як власних емоцій, так і емоцій співрозмовника.

Кожне заняття являло собою комплекс вправ/процедур, як авторських, так і запозичених, і мало певну структуру, яка включала стійкі елементи, що повторювались на кожному занятті.

3.2. Результати формувального експерименту розвитку емоційного інтелекту у співробітників бізнес організацій засобами ігрових технологій

У рамках контрольного сегменту нашого дослідження було здійснено аналіз динаміки емоційного інтелекту учасників та рівня їхнього відчуття самотності в контексті реалізації та оцінки впровадженої моделі психолого-педагогічних умов для розвитку емоційного інтелекту як засобу протидії самотності серед молоді. Результати цього дослідження детально описані у даному розділі. Методологія проведення цієї частини експерименту базувалася на даних, отриманих під час попередніх етапів – констатувального та формувального експериментів. Підготовка контрольного етапу експерименту також спиралася на ключові праці у сфері теорії та методології психологічного дослідження.

Основна мета контрольно-діагностичного етапу формувального експерименту полягала у дослідженні змін у розвитку емоційного інтелекту студентів та пов'язаних з цим змін у їхньому сприйнятті самотності внаслідок застосування та оцінки реалізованої моделі розвитку емоційного інтелекту співробітників бізнес організацій.

З огляду на визначені цілі, завдання даного етапу дослідження були наступні:

- Оцінка рівня та характеристик розвитку емоційного інтелекту студентів вищих навчальних закладів до та після впровадження моделі розвитку емоційного інтелекту для співробітників бізнес організацій;
- Вивчення зміни інтенсивності переживання самотності серед студентів в результаті впровадження зазначеної моделі.

Контрольно-діагностичний етап є логічним продовженням попереднього констатувального етапу формувального експерименту. Цей етап зосереджений на перевірці емпіричної гіпотези, висунутої в ході формувального експерименту, щодо можливості створення сприятливих психолого-педагогічних умов для розвитку емоційного інтелекту молоді, що, у свою чергу, сприяє більш ефективному встановленню міжособистісних стосунків і зниженню рівня переживання самотності. Незалежною змінною у цьому контексті є модель психолого-педагогічних умов розвитку емоційного інтелекту, а залежними змінними – рівень емоційного інтелекту студентів та інтенсивність їхнього переживання самотності. Дослідження спрямоване на виявлення причинно-наслідкового зв'язку між цими змінними – рівнем розвитку емоційного інтелекту та глибиною відчуття самотності.

В оцінюванні ефективності програми з розвитку емоційного інтелекту, що має на меті запобігання відчуттю самотності, використовувалися наступні методологічні підходи:

- Тест емоційного інтелекту за методикою Мейєра-Селовея-Карузо (MSCEIT);
- Анкетування за методикою Д.В. Люсіна «Емоційний інтелект» (ЕмІн);
- Методика вимірювання рівня суб'єктивного переживання самотності, розроблена Д. Расселом та М. Фергюсоном (шкала самотності UCLA);
- Шкала соціальної та емоційної самотності для дорослих, розроблена Е. Ді Томасо (SELSA).

Процедура діагностики охоплювала підготовку анкет, безпосередньо діагностичну процедуру до та після втручання програми, обробку та аналітичну оцінку зібраних даних. Учасникам було надано інформацію про мету та завдання діагностики. Аналіз та трактування результатів здійснювалось на основі критеріїв, визначених використаними психодіагностичними техніками. Проведено порівняння та аналіз виявлених змін у показниках.

У нашому дослідженні також було проведено тестування контрольної групи, щоб забезпечити доказовість отриманих закономірностей у

експериментальній групі. Контрольна група складалася з 30 студентів, які вже брали участь у констатувальній фазі дослідження.

Порівняльний аналіз результатів, отриманих до та після реалізації програми з розвитку емоційного інтелекту, дозволив ідентифікувати певні тенденції. На рисунку 3.2 представлено порівняння середніх значень різних показників емоційного інтелекту до і після впровадження програми. З цих даних видно, що відбулося зростання рівня емоційного інтелекту у всіх його аспектах від початку до кінця дослідження. Покращення загального рівня емоційного інтелекту учасників, а також окремих його складових, було визначено як за допомогою самооцінок учасників (ЕмІн Д.В. Люсіна), так і за результатами об'єктивних вимірювань (тест Мейєра-Селовея-Карузо). Це демонструє збільшення емоційної компетентності молоді внаслідок участі у запропонованій програмі. Студенти вдосконалили здатність ідентифікувати, розуміти та керувати власними емоціями, а також емоціями інших.

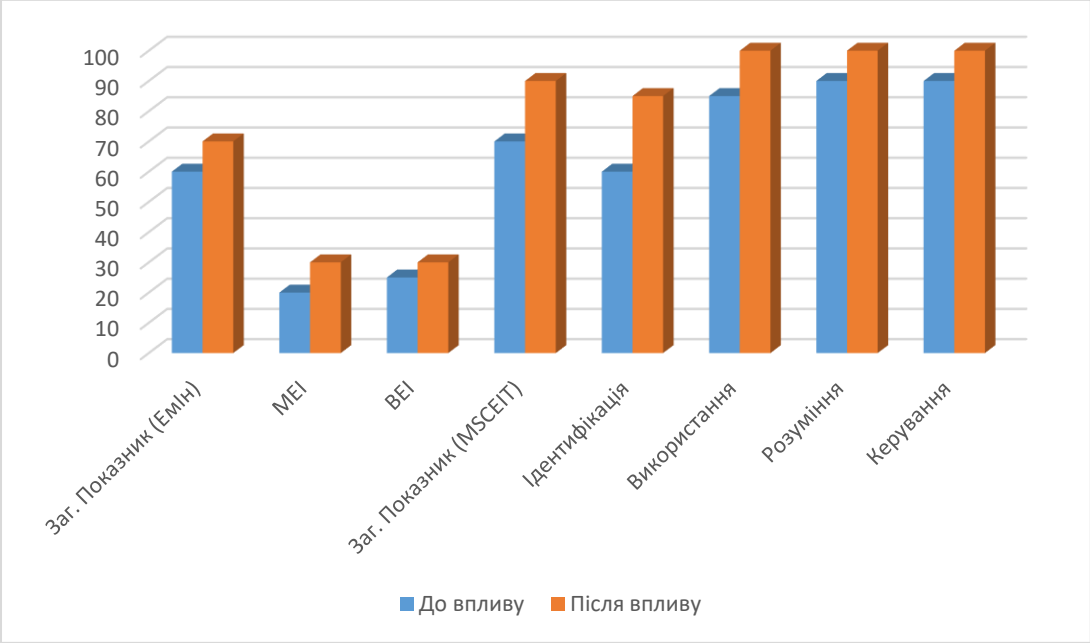


Рис. 3.2. Середні значення показників емоційного інтелекту в експериментальній групі до та після експериментального впливу (у %)

Дані щодо змін загального рівня емоційного інтелекту та його окремих аспектів серед учасників експериментальної та контрольної груп до і після застосування психолого-педагогічної моделі для розвитку емоційного інтелекту,

спрямованої на співробітників бізнес організацій, були зібрані за допомогою методики ЕмІн Д.В. Люсіна і представлені у таблиці 3.1. Згідно з таблицею, можна відмітити, що після формувального експерименту відсоток осіб з високим рівнем емоційного інтелекту зріс на 13,33% (від 3 до 7 осіб), а з середнім рівнем – на 36,67% (від 8 до 19 осіб). Водночас кількість осіб з низьким рівнем емоційного інтелекту скоротилася наполовину (з 19 до 4 осіб).

Таблиця 3.1.

Показники рівня емоційного інтелекту експериментальної та контрольної групи до та після впровадження моделі розвитку емоційного інтелекту (з застосуванням методики ЕмІн Д.В. Люсіна)

Рівень емоційного інтелекту (ЕмІн)	Експериментальна група						Контрольна група					
	До експерименту		Після експерименту		Різниця		До експерименту		Після експерименту		Різниця	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Високий	3	10	7	23,33	4	13,33	5	16,67	5	16,67	0	0
Середній	8	26,67	19	63,33	11	36,67	16	53,33	17	56,67	1	3,33
Низький	19	63,33	4	13,33	15	50	9	30	8	26,67	1	3,33

Аналогічна тенденція була відзначена при використанні тесту Мейєра-Селовея-Карузо, результати якого викладені. Зростання загального рівня емоційного інтелекту пов'язане з покращенням усіх його компонентів, які включають здатність ідентифікувати та розуміти емоції, керувати ними, та використовувати знання про емоції. Зазначені поліпшення торкнулися як внутрішньоособистісної, так і міжособистісної емоційної компетентності.

За результатами оцінки контрольної групи, статистично значущих змін у рівні емоційного інтелекту та його компонентів між початковим (констатуючим) та фінальним етапом не виявлено. Це підтверджує висновок, що для істотного покращення рівня емоційного інтелекту необхідне цілеспрямоване втручання, яке було застосоване до учасників експериментальної групи.

У результаті реалізації програми, спрямованої на розвиток емоційного інтелекту для співробітників бізнес організацій, спостерігалося вагоме

підвищення усіх оцінених показників емоційного інтелекту. Ці позитивні зміни свідчать, що після участі в програмі учасники навчились краще розуміти свої емоції та емоції інших, а також покращили навички управління емоціями та їх застосування у міжособистісних взаємодіях.

Таким чином, психоосвітні та психокорекційні заходи зі студентами сприяли істотному зростанню усіх аспектів емоційного інтелекту учасників експерименту. Однак, комплексний аналіз результатів цієї роботи, здійсненої як на індивідуальному, так і на груповому рівні, виявив значне поліпшення не лише в розвитку емоційного інтелекту, але й у зміні переживань самотності у студентів.

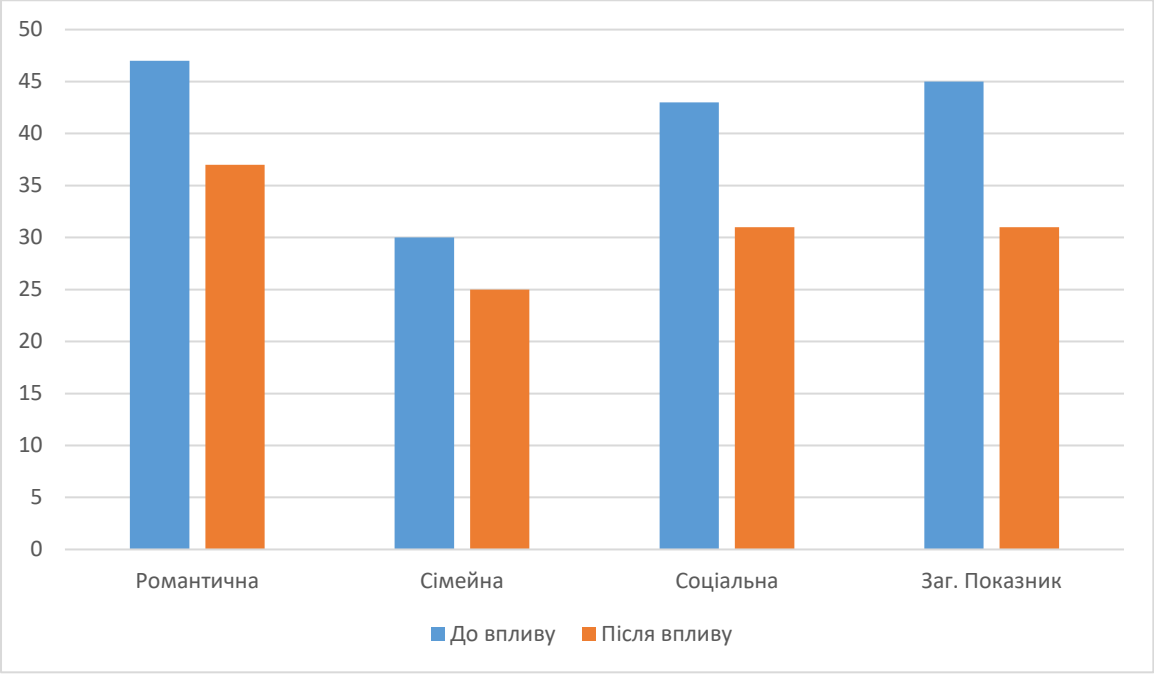


Рис. 3.3. Середні значення показників самотності в експериментальній групі до та після експериментального впливу (у %)

Залучення молодих людей до розробленої програми розвитку емоційного інтелекту позитивно вплинуло як на їх емоційний розвиток, так і на зменшення відчуття самотності. Впроваджений комплекс психоосвітніх та психокорекційних заходів ефективно сприяв зниженню рівня переживання самотності серед чоловіків та розвитку їх емоційного інтелекту. Таким чином, запропонована програма виявилася результативною у плані розвитку емоційного

інтелекту та оптимізації переживання самотності, що підтверджується отриманими експериментальними даними. Далі розглядаються деталі отриманих результатів.

На рисунку 3.3 представлено порівняння середніх показників відчуття самотності до та після експериментального впливу. Дані ілюструють зниження інтенсивності переживання самотності в цілому та її окремих аспектів (романтичної, сімейної, соціальної) від етапу констатувального експерименту до заключної частини формувального експерименту.

3.3. Рекомендації практичним психологам та керівникам бізнесових організацій щодо розвитку емоційного інтелекту співробітників бізнесових організацій засобами ігрових технологій

Отже, результати проведеного дослідження підкреслюють актуальність проблеми переживання самотності та відсутності емоційної компетентності серед молоді, що виправдовує необхідність реалізації програм з фокусом на співробітників бізнес організацій. Згідно з результатами формувального експерименту, встановлено, що підвищення рівня емоційного інтелекту ефективно сприяє зменшенню відчуття самотності в цій віковій групі. В процесі створення психолого-педагогічних умов для розвитку емоційного інтелекту та боротьби з самотністю серед співробітників бізнес організацій можна виділити три основні групи учасників: керівників, психологів та працівників. Ефективність створених умов, як у контексті розвитку емоційного інтелекту, так і в плані протидії самотності, залежить від взаємодії цих трьох груп. Особливо важлива є активність учасників у цьому процесі. З нашої точки зору, ключову роль відіграє робота психологів у межах психологічної служби організації, оскільки вони дотримуються принципів системності та цілісності у своїй діяльності. Реалізація завдання зменшення переживання самотності серед

працівників через розвиток емоційного інтелекту відбувається через виконання основних функцій психологів на підприємстві, які включають [8]:

1. Забезпечення адаптації працівників у організації, допомогу у розвитку комунікативних навичок та почуття довіри;
2. Розробку індивідуальних планів для працівників, які потребують психолого-педагогічної підтримки, включаючи навички самоконтролю;
3. Взаємодію з кураторами та керівниками щодо впровадження особистісно-орієнтованого підходу у роботі;
4. Ідентифікацію та розв'язання конфліктів серед працівників, проведення профілактичних заходів для запобігання конфліктам;
5. Систематичну психодіагностику працівників для визначення основних психологічних труднощів;
6. Розробку методичних рекомендацій та навчання керівників і працівників методам психологічної саморегуляції для покращення психічного здоров'я та створення сприятливого психологічного клімату;
7. Проведення психотерапевтичних сеансів для осіб, схильних до неврозів, та навчання основам психічної саморегуляції;
8. Розробку та розповсюдження інформаційних матеріалів серед працівників та керівників бізнес організації;
9. Підготовку та публікацію матеріалів з питань психогігієни та психопрофілактики у різних виданнях.

Робота в обраному напрямку відповідає ключовим завданням у сфері психологічної підтримки співробітників бізнес організацій, які були описані Н.В. Чепелевою та Н.І. Пов'якель [22]:

- Надання консультаційної допомоги у розв'язанні гострих життєвих ситуацій, криз, внутрішніх конфліктів;
- Консультування та проведення психотерапії (в рамках можливостей закладу) для формування адекватних форм поведінки та розвитку комунікативних навичок в різноманітних ситуаціях;

- Сприяння конструктивному вирішенню конфліктів у групах.

Систематичний та комплексний розвиток емоційного інтелекту має включати наступні компоненти: вивчення теоретичних основ емоційного життя людини; індивідуальну роботу з самопізнанням та корекцією деструктивних переконань; практичні заняття для розвитку навичок саморегуляції та управління емоційними станами, включаючи самомотивацію, емпатійне слухання та розуміння емоцій інших людей. Така є програма, розроблена нами для запобігання самотності у співробітників бізнес організацій.

Необхідність проведення такої роботи з персоналом обумовлена особливостями цього віку, зокрема високою чутливістю та гнучкістю психічних процесів та зацікавленістю у власному емоційному світі. Діяльність з розвитку емоційного інтелекту співробітників бізнес організацій може бути реалізована через факультативні курси, тренінгові заняття для розширення емоційного самовираження, а також акцентування на емоційному аспекті під час індивідуальної консультативної та психотерапевтичної роботи. Навіть часткове впровадження розробленої програми, на наш погляд, може бути ефективним.

Необхідно підкреслити, що численні проблеми молоді, зокрема ті, що пов'язані з переживанням самотності, часто випливають з недостатньо розвинутої психологічної культури. Тому, акцентування уваги на психологічній освіті важливе, і воно може бути реалізоване через різні формати, як індивідуальні, так і групові. Особливу роль у психологічній освіті має відігравати виховання компетенцій, що формують емоційний інтелект.

Встановлено, що особливо ефективною у розвитку емоційного інтелекту є тренінгова форма роботи. Її можна впроваджувати у вищих навчальних закладах через діяльність практичного психолога під час «години психолога», кураторських занять та в рамках психологічних гуртків. Серед ключових завдань таких заходів є розвиток навичок комунікації, саморегуляції, самосвідомості, емоційної стійкості, позитивного ставлення до себе, внутрішнього локусу контролю, а також емпатії. Важливо звернути увагу на розвиток навичок міжособистісної взаємодії, визначення емоцій інших людей, вміння розпізнавати

невербальні сигнали та прогнозувати поведінку в різних ситуаціях. Також необхідно формувати уміння конструктивно переживати негативні емоції та нейтрально ставитись до своїх почуттів.

Індивідуалізований підхід у роботі практичного психолога зі співробітниками бізнес-організацій передбачає проведення індивідуального психологічного консультування та немедичної психотерапії в рамках організації. Цей підхід дозволяє більш глибоко працювати з проблемами молодих людей, враховуючи їхні індивідуальні особливості. Робота може включати в себе теми, пов'язані з психологічними захистами, переносними емоціями. Вибір методів глибинно-орієнтованої психотерапії, таких як символдрама, повинен ґрунтуватися на конкретних задачах, що стоять перед психологом, для забезпечення ефективності проведеної роботи.

Важливим аспектом у створенні умов для розвитку емоційного інтелекту співробітників бізнес-організацій є залучення практичного психолога до роботи не тільки з працівниками, але й з керівництвом. Такий підхід наголошує на значущості психологічної освіти викладачів, які відіграють ключову роль у розвитку емоційного інтелекту молоді. Участь викладачів у процесі розвитку емоційного інтелекту та протидії самотності серед молоді є критичною. Основне завдання викладацького колективу полягає у забезпеченні гуманістичного підходу та особистісної орієнтації у навчальному процесі, важливим є також повага до прав студентів. Крім того, необхідно приділити увагу факультативним курсам психологічного напрямку, таким як «психологія», «психологія особистості», «соціальна психологія».

Викладання цих курсів, які входять до варіативної складової навчальних планів вищих навчальних закладів, відіграє значну роль у розвитку емоційного інтелекту. Особливості таких курсів повинні включати:

- Специфіку змісту предмету;
- Стимулювання процесів самопізнання та самооцінки студентів, підвищення мотивації до самовдосконалення;

- Акцентування на ролі емоційної сфери в житті людини та значенні здібностей, пов'язаних з емоційним інтелектом;
- Науково обґрунтований зміст, заснований на сучасних дослідженнях у психології;
- Застосування різноманітних методів навчання, у тому числі проблемно-пошукових та дослідницьких;
- Інтеграція вправ з тренінгових програм з розвитку емоційного інтелекту в семінарські заняття;
- Концентрація та завершеність курсу, оригінальність його змісту.

В рамках забезпечення ефективної групової комунікації, заохочення до створення внутрішніх групових взаємодій з боку викладача є ключовим, що може бути реалізовано через формування мікрогруп під час навчальних занять та при підготовці кадрів у сфері бізнесу. Такий підхід дозволяє учасникам бізнес-процесів вдосконалювати міжособистісні навички та розвивати компетенції, пов'язані з емоційним інтелектом.

Важливою складовою розвитку емоційного інтелекту є взаємодія викладачів із молоддю, що включає діагностику та корекцію власних здібностей у цій сфері, а також розвиток навичок емоційного самовираження та міжособистісного спілкування. Викладачі, виступаючи як приклад для співробітників бізнес організацій, сприяють підвищенню їхньої емоційної компетентності, що є основою суб'єктного підходу до навчання [8].

Серед необхідних якостей педагогів, що сприяють розвитку емоційного інтелекту, можна виокремити:

- орієнтацію на принципи гуманістичної освіти;
- здатність до вільного емоційного самовираження;
- високий рівень емоційної культури;
- емпатію та чуйність;
- високий рівень інтелектуального розвитку;
- різноманітність інтересів і вмінь;
- активність та ініціативність;

- почуття гумору без нахилу до сарказму;
- гнучкість і відкритість до самовдосконалення;
- креативність та нетрадиційний підхід у мисленні;
- здатність до професійної саморефлексії;
- дбайливе ставлення до здоров'я та стійкість у життєвих викликах.

Підсумовуючи, діяльність практичного психолога у розвитку емоційного інтелекту та запобіганні почуття самотності серед співробітників бізнес організацій є невід'ємною частиною функцій психологічної служби. Залучення психологів у цей процес є вирішальним для успішного впровадження емоційного інтелекту.

Таким чином, були розглянуті основні напрямки діяльності практичних психологів та керівників для розвитку емоційного інтелекту. Виконання цих рекомендацій сприятиме зменшенню відчуття самотності серед молодих співробітників за рахунок розвитку їхнього емоційного інтелекту.

Висновки до розділу 3

Таким чином, в межах третього розділу було досліджено розробку та апробацію програми з розвитку емоційного інтелекту співробітників бізнес організацій з використанням ігрових технологій. Основна увага була зосереджена на практичному застосуванні різних психологічних підходів, які включають методики, такі як арт-терапія, музикотерапія, бібліотерапія, позитивна психотерапія та інші. Аналіз емпіричних даних підтвердив значення емоційного інтелекту у переживанні самотності, особливо серед молоді.

Програми, розроблені для цієї мети, забезпечують комплексний підхід, охоплюючи теоретичні та практичні аспекти розвитку емоційного інтелекту. Вони включають як індивідуальні, так і групові форми роботи, де акцент робиться на розвитку когнітивної, поведінкової та емоційної сфер особистості.

Ефективність тренінгів залежить від їх методологічного напряму та обрання відповідних методів і технік. Програми, націлені на розвиток

емоційного інтелекту, включають різноманітні методи, що відповідають різним потребам учасників і забезпечують гнучкість у підході. Ці методики сприяють не лише покращенню професійних навичок, але й розвитку емоційного інтелекту, самопізнання та емпатії.

Значення розвитку емоційного інтелекту в бізнес-організаціях є критично важливим, оскільки воно сприяє покращенню міжособистісних взаємодій, ефективності роботи та загальному психологічному благополуччю співробітників. Подолання емоційних труднощів, таких як гнів, тривожність та самотність, є важливою складовою цих програм. Інтегрований підхід, який поєднує різні методики та техніки, дозволяє досягати більш високої ефективності у цій роботі..

ВИСНОВКИ

Таким чином, в межах даної роботи було зроблено глибокий аналіз розвитку емоційного інтелекту співробітників бізнес-організацій за допомогою ігрових технологій. Розглянуто ключові поняття та теорії, пов'язані з емоційним інтелектом та ігровими технологіями, що включають праці видатних науковців та психологів. Висвітлено значення емоційного інтелекту у професійному середовищі, наголошуючи на його впливі на комунікацію, розуміння емоцій, продуктивність та командний дух.

Подальший аналіз роботи виявляє ключові аспекти емоційного інтелекту, такі як самосвідомість, саморегуляція, соціальна чутливість та управління взаємовідносинами. Ці компоненти допомагають у розвитку навичок для ефективної взаємодії та регуляції емоцій, важливих у бізнес-середовищі.

Ігрові технології, такі як рольові ігри та симуляції, виступають як інструменти для розвитку емоційної компетентності. Вони дозволяють співробітникам практикувати та удосконалювати свої навички в контрольованому середовищі. Робота підкреслює важливість інтегрованого підходу, що об'єднує теоретичне вивчення та практичне застосування знань.

Робота висвітлює практичне застосування та вплив ігрових технологій на розвиток емоційного інтелекту у бізнес-організаціях. Наводяться приклади успішного впровадження таких методик, що сприяють підвищенню продуктивності, покращенню корпоративної культури та адаптації організацій до змінних умов ринку.

Заключно, робота підсумовує, що ігрові технології є ефективним інструментом для розвитку емоційного інтелекту, що не тільки підвищує ефективність і задоволеність співробітників на роботі, але й сприяє їхньому особистісному розвитку, покращуючи міжособистісні стосунки та командну взаємодію. Використання ігрових технологій в бізнес-організаціях сприяє розвитку емоційного інтелекту, підвищуючи гнучкість, творчість та інноваційність у робочому процесі, яка, у свою чергу, веде до кращого розуміння

та управління міжособистісними стосунками в команді. Робота висвітлює переваги використання ігрових підходів для розвитку емоційного інтелекту, таких як покращення спілкування, зростання емпатії, розвиток лідерських якостей та здатності до вирішення конфліктів.

Завершуючи, робота наголошує на важливості інтегрованого підходу, який включає поєднання теорії та практики, для реалізації потенціалу ігрових технологій у розвитку емоційного інтелекту співробітників. Враховуючи динамічний характер сучасного бізнесу, ігрові технології можуть відіграти ключову роль у формуванні ефективних, адаптивних та емоційно інтелігентних команд.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Амплєєва О.М. Емоційний інтелект в структурі професійної діяльності психолога: автореф. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук: спец. 19.00.01 «загальна психологія, історія психології» / О.М. Амплєєва. – О., 2013. 20 с.

2. Боднар О. Формування аналітико–експертних компетенцій педагогів з урахуванням емоційного інтелекту / О. Боднар // Імідж сучасного педагога: Науково–практичний освітньо–популярний журнал. – 2011. – № 10. С. 11–14.

3. Груповий аналіз : навчальний посібник / [за ред. О. Фільца, Р. Гаубля, Ф. Лямот]; пер. з нім. – Львів : ВНТЛ–Класика, 2004. 192 с.

4. Дерев'янко С.П. Активізація розвитку емоційного інтелекту як спосіб оптимізації процесу соціально–психологічної адаптації особистості / С.П. Дерев'янко // Вісник національного технічного університету України "Київський політехнічний інститут". Філософія. Психологія. Педагогіка: збірник. К. : Політехніка, 2009. № 3 (27)/ 2009, Ч. 1. С. 93–98.

5. Дерев'янко 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; психологія соціальної роботи» / С.П. Дерев'янко. Київ, 2009. 23 с.

6. Зайчикова Т.В. Особливості прояву емоційного інтелекту у студентів / Т.В. Зайчикова // Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М.П. Драгоманова. Серія 12, Психологічні науки. К. : НПУ, 2009. Вип. 26 (50), Ч. 1: С. 240–244.

7. Зарицька В.В. Професійно–формувальні передумови розвитку емоційного інтелекту / В.В. Зарицька // Вісник Харківського національного педагогічного університету імені Г.С. Сковороди. Психологія: збірник наукових праць. – Харків, 2009. Вип. 32. С. 108–118.

8. Зарицька В.В. Психологія розвитку емоційного інтелекту у системі професійної підготовки фахівців гуманітарного профілю : дис. ... д–ра психол.

наук : 19.00.07 / Зарицька Валентина Василівна. Запоріжжя, 2012. 507 с.

9. Іванська О. М. Типологія патернів поведінки ІТ-спеціалістів у стресових ситуаціях / О. М. Іванська, О. В. Гірчук. // Авіаційна та екстремальна психологія у контексті технологічних досягнень: збірник наукових праць / за заг. ред. Л.В. Помиткіної, Т.В. Вашеки, О.М. Іванської. – К. : ТОВ «Альфа-ПІК», 2019. 278 с. 2019. С. 143–148.

10. Моргун В.Ф. Емоційний інтелект у багатовимірній структурі особистості / В.Ф. Моргун // Постметодика, 2010. № 6 (97). С. 2–15.

11. Мунчак В. В., Клевець Л. М. Емоційний інтелект як основа професійного зростання особистості / Актуальні проблеми освітнього процесу в контексті європейського вибору України: матеріали VI Міжнародної конференції (16 листопада 2023 року) – Київ: Київський національний університет будівництва і архітектури, 2023. С. 507-510.

12. Мунчак В. В., Клевець Л. М. Психологічна діагностика емоційного інтелекту співробітників бізнес-організації / Актуальні проблеми психологічної та соціальної адаптації в умовах кризового суспільства [Електронне видання]: збірник матеріалів VIII Міжнародної науково-практичної конференції, м. Ірпінь, 20 квітня 2023 року. Ірпінь: Державний податковий університет, 2023. С. 418-419.

13. Нагорна А.О. Місце емоційного інтелекту у структурі професійноважливих якостей майбутніх психологів / А.О. Нагорна // Актуальні проблеми практичної психології. К. : Вид–во НПУ ім. М.П. Драгоманова, 2012. С. 293–298.

14. Новак О.О. Шляхи розвитку емоційного інтелекту педагогічних працівників / О.О. Новак // Постметодика, 2010. №6 (97). С. 41–47.

15. Носенко Е. Емоційний інтелект як соціально значуща інтегральна властивість особистості / Е. Носенко. Психологія і суспільство : український науково–економічний та соціально–психологічний часопис / Анатолій Фурман гол. ред. – Тернопіль: Інститут експериментальних систем освіти, 2004. – № 4 С. 95–109.

16. Носенко Е.Л. Емоційний інтелект : концептуалізація феномену, основні функції (монографія) / Е.Л. Носенко, Н.В. Коврига. К. : Вища школа, 2003. 126 с.
17. Панок В.Г. Психологічна служба вищого навчального закладу (організаційно–методичні аспекти) / В.Г. Панок, В.Д. Острова. К.: «Освіта України», 2010. 230 с.
18. Просандєєва Л.Є. Психологічні аспекти розвитку самоцінності особистості в юнацькому віці / Л. Є. Просандєєва // Вісник Чернігівського національного педагогічного університету. Серія : Психологічні науки. 2015. Вип. 126. С. 138-142.
19. Романова В.С. Емоційний інтелект як чинник групової динаміки : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.05 / Романова Віра Сергіївна. К., 2012. 223 с.
20. Томчук С.М. Походження і корекція агресивності особистості у теорії та практиці когнітивно-поведінкової терапії // С.М. Томчук // Вісник Асоціації психіатрів України №4. 2013. С.70-75.
21. Томчук С.М. Стан гніву та агресії особистості: ґенеза та психокорекція : навчально-методичний посібник / С.М. Томчук. Вінниця: ВОІПОПП, 2011. 38 с.
22. Чепелєва Н.В. Діалогічно-орієнтований підхід у системі підготовки практичних психологів / Н.В. Чепелєва, Н.І. Пов'якель // Вісник Тернопільського експериментального інституту педагогічної освіти. - Тернопіль, 1996. С. 28-42.
23. Шара С.О. Емоційний інтелект як чинник професійно–педагогічної адаптації молодого викладача / С.О. Шара // Постметодика, 2010. № 6 (97). С. 48–52.
24. Шиян Т.В. Розвиток емоційного інтелекту студентів молодших курсів засобами дисципліни "Англійська мова за професійним спрямуванням" / Т.В. Шиян // Наукові праці [Чорноморського державного університету імені Петра Могили комплексу "Києво-Могилянська академія"]. Сер.: Педагогіка. 2012. Т. 199, Вип. 187. С. 92-95.

25. Bar–On R. Handbook of emotional intelligence / R. Bar-On, J.D.A. Parker. – San Francisco, CA : Jossey-Bass, 1999.
26. Bar–On R. The Bar–On Emotional Quotient Inventory (EQ–i): Technical manual / R. Bar–On. – Toronto, 1997. P. 6.
27. Bar–On R. The Bar–On model of emotional–social intelligence (ESI) / R. Bar–On // Psicothema, University of Texas Medical Branch. – 2006. – № 18, supl. pp. 13–25.
28. Basha, B. Imran et al. "A Study On Employees' Opinion Regarding The Emotional Intelligence In Software Industry Of Bengaluru City." Solid State Technology 63 (2020): 2343-2349.
29. Buck R. Motivation, emotion and cognition: A developmental–interactionist view // International review of studies on emotion / K.N. Strongman (ed.). V.T. Chichester : Wiley. 1991.
30. DiTomaso E. The development and initial validation of the social and emotional loneliness scale for adults (SELSA) / Enrico DiTomaso, Barry Spinner // Personal individual differences. 1993. Vol.14, #1. pp. 127–134.
31. Eisenberg N. Sex differences in empathy and related capacities / Eisenberg N., Lennon R. // Psychol. Bulletin, 1983. V. 94. pp. 100–131.
32. Fisher, Cynthia. "Emotions in Organizations." Oxford Research Encyclopedia of Business and Management (2019): n. pag.
33. Fromm Reichmann F. Loneliness / F. Fromm Reichmann // Psychiatry. 1959. – № 22, pp. 1-15.
34. Gardner H. Frames of mind / Howard Gardner. – N.Y., 1983.
35. George, Jennifer M.. "Emotions and Leadership: The Role of Emotional Intelligence." Human Relations 53 (2000): 1027 - 1055.
36. Goleman D. Working with emotional intelligence / D. Goleman. New York : Bantam Books, 1998.
37. Grandey, Alicia A. et al. "Emotional labor threatens decent work: A proposal to eradicate emotional display rules." Journal of Organizational Behavior 36 (2015): 770-785.

38. Gunkel, Marjaana et al. “The human aspect of cross-border acquisition outcomes: The role of management practices, employee emotions, and national culture.” International Business Review 24 (2015): 394-408.
39. Gupta, Sachin. “Research Paper on Emotional Intelligence and Work Life Balance of Employees in the Information Technology Industry.” (2014).
40. Hawkley L.C. Aging and loneliness: downhill quickly? / L.C. Hawkley, J.T. Cacioppo // Center for Cognitive and Social Neuroscience, University of Chicago. URL:
http://psychology.uchicago.edu/people/faculty/cacioppo/jtcreprints/agingandloneliness.pdf
41. Hawkley L.C. Loneliness in everyday life: cardiovascular activity, psychosocial context, and health behaviors / L.C. Hawkley, M.H. Burleson, G.G. Berntson, J.T. Cacioppo // Journal of Personality and Social Psychology. 2003. Vol. 85. № 1. pp. 105–120.
42. Hawkley L.C. Loneliness Matters: A Theoretical and Empirical Review of Consequences and Mechanisms / L.C. Hawkley, J.T. Cacioppo // The Society of Behavioral Medicine. 2010. # 40 (2). pp 218–227.
43. Hawkley L.C. Loneliness predicts reduced physical activity: Cross–sectional and longitudinal analyses / L.C. Hawkley, R.A. Thisted, J.T. Cacioppo. URL: http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/19450042.
44. Heikkinen R. Depressive symptoms in late life: A 10–year follow–up / R. Heikkinen, M. Kauppinen // Archives of Gerontology and Geriatrics. 2004. # 38. pp. 239-250.
45. Heinrich L.M. The clinical significance of loneliness: A literature review / L.M. Heinrich, E. Gullone // Clinical Psychological Review. 2006. # 26. pp. 695–718.
46. Hill L. Fairy tales: Visions for problem resolution in eating disorders // Journal of counseling and development. Vol.70. 1992 (May/June). pp. 584 – 587.
47. Huges M. Handbook for developing emotional and social intelligence. Best practices, case studies, and strategies / M. Huges, H. Tompson. – San Francisco, 2009. 419 p.

48. Jordan, Peter J. et al. “The application of emotional intelligence in industrial and organizational psychology.” (2009).
49. Jourard S.M. Disclosing man to himself / S.M. Jourard. Princeton, NJ : D. Van Nostrand, 1968.
50. Karkou V. Arts Therapies: a research based map of the field / V. Karkou, P. Sanderson // Elsevier Churchill Livingstone. Edinburgh, 2006.
51. Klinnert V.D. Emotions as behavior regulators: Social referencing in infancy / V.D. Klinnert et al. // Emotion. Theory, research and experience. N.Y.: Acad. Press, 1983. V. 2.
52. Kosmitzki C. The implicit use of explicit conceptions of social intelligence / C. Kosmitzki, O.P. John // Personality and individual differences. 1993. № 15. pp. 11–23.
53. Larsen J.K. Alexithymia as emotional regulation mechanism of the depression-obesity link in adolescence. URL: http://www.nwo.nl/en/research-and-results/research-projects/72/2300131372.html
54. Lauder W.A comparison of health behaviors in lonely and non–lonely populations / W. Lauder, K. Mummery, M. Jones, C. Caperchione // Psychology, Health, & Medicine. 2006. № 11. pp. 233–245.
55. Liu, Ping et al. “Judging the emotional states of customer service staff in the workplace: A multimodal dataset analysis.” Frontiers in Psychology 13 (2022): n. pag.
56. Mahalakshmi.. “Emotional intelligence among the executives.” SRM Management Digest 4 (2015): n. pag.
57. Payne W.L. A study of emotion: developing emotional intelligence. PH.D. The union for experimenting colleges and universities, United States – Yellow Springs, Ohio, 1985. URL: http://eqi.org/payne.htm
58. Prentice, Catherine. “Managing service encounters with emotional intelligence.” Journal of Retailing and Consumer Services (2019): n. pag.
59. Rokach A. Coping with Loneliness / A. Rokach, H. Brock // The Journal of Psychology. 1998. # 132 (1). pp. 107-127.

60. Russell J.A. Core affect, prototypical emotional episodes, and other things called emotion : dissecting the elephant / J.A. Russell, B.L. Feldman // Journal of Personality and Social Psychology. 1999. V. 76. № 5. pp. 805–819.
61. Russell, D.W. UCLA Loneliness Scale (Version 3): Reliability, validity, and factor structure / D.W. Russell // Journal of Personality Assessment. – 1996. – # 66. pp. 20–40.
62. Saarni C. Emotional competence: How emotions and relationships become integrated / C. Saarni // Socioemotional development: Nebraska symposium on motivation / R.A. Thompson (Ed.). – Lincoln, NE: University of Nebraska Press, 1990. Vol. 36. pp. 115–182.
63. Sakthi, Sri and Bourabeh Akila. "Impacts of emotional competencies on employees performance at workplace with special reference to it sector." International journal of health sciences (2022): n. pag.
64. Salovey P. Emotional intelligence / P. Salovey, J.D. Mayer // Imagination, Cognition and Personality. 1990. № 9. pp. 185–211.
65. Sarangi, Swatee and Aakanksha Vats. "Role of Emotional Intelligence on Employee Engagement: A Study among Indian Professionals." International Journal of Biometrics 10 (2015): 224.
66. Subhashini, R. and P. R. Niveditha. "Analyzing and Detecting Employee's Emotion for Amelioration of Organizations." Procedia Computer Science 48 (2015): 530-536.
67. Tran, Ben. "Rhetoric of Play: Utilizing the Gamer Factor in Selecting and Training Employees." (2014).
68. Van der Merwe P.R. Measuring emotional intelligence (EQ): a construct comparison between the Bar–On EQ–i and the OPQ32i EI report / P.R. van der Merwe, S. Coetzee, M. de Beer // Southern African Business Review. 2005. № 9(2). pp. 34–50.
69. Yue, Cen April et al. "Examining the Effects of Internal Communication and Emotional Culture on Employees' Organizational Identification." International Journal of Business Communication 58 (2020): 169 - 195.

70.Zimmermann J.G. Über die Einsamkeit / J.G. Zimmermann. – Leipzig, 2014. 870 p.