

Бутузова Л.П. Емоційний інтелект як чинник соціально-психологічної адаптації фахівців туристичної індустрії / Л.П.Бутузова, Ю.В.Міськова // Актуальні проблеми, сучасний стан та перспективи розвитку індустрії туризму в Україні та Польщі: Матеріали десятої міжнародної науково-практичної конференції / За ред. Саух І.В. – Житомир: Вид-во ЖФ КІБІТ, 2016. – С.22-25.

22

Бутузова Л.П., к. психол.н., доцент кафедри загальної, вікової та педагогічної психології

Міськова Ю.В., студентка фізико-математичного факультету
Житомирський державний університет імені Івана Франка

ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ ЯК ЧИННИК СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОЇ АДАПТАЦІЇ ФАХІВЦІВ ТУРИСТИЧНОЇ ІНДУСТРІЇ

В статті аналізуються підходи до трактування феномену емоційного інтелекту особистості, представлено результати дослідження характеру взаємозв'язку між рівнем емоційного інтелекту особистості та її соціально-психологічною адаптацією.

Ключові слова: адаптованість особистості, емоційний інтелект, соціально-психологічна адаптація, компетентність.

23

В статье анализируются подходы к трактовке феномена эмоционального интеллекта личности, представлены результаты исследования характера взаимосвязи между уровнем эмоционального интеллекта личности и ее социально-психологической адаптацией.

Ключевые слова: адаптированность личности, эмоциональный интеллект, социально-психологическая адаптация, компетентность.

The article analyzes the approaches to the interpretation of the phenomenon of emotional intelligence of the individual, the results of research of the nature of the relationship between the level of emotional intelligence of the identity and social and psychological adaptation.

Key words: adaptability personality, emotional intelligence, competence, social and psychological adaptation.

Постановка проблеми. У всі часи туристична індустрія будувалась з урахуванням численних споживчих запитів, прагнучи задовольнити вибагливі смаки туристів та рекреантів, створити у них бажаний емоційний фон та викликати очікуваний ними емоційний стан. Рівень емоційного стану потенційних рекреантів та туристів є вагомим соціально-психологічним чинником, що визначає рівень попиту і пропозиції рекреаційно-туристичних

послуг в Україні. Тому розуміння психологічних механізмів функціонування емоційної сфери особистості виступає однією з ключових компетентностей працівників сфери туризму. У формуванні такої компетентності важлива роль не лише знань фахівця у цій царині, але й рівень розвитку його емоційного інтелекту.

Важливість розвитку емоційного інтелекту у фахівців туристичної індустрії обумовлюється і потребами туристичного менеджменту. Відповідна компетенція управлінця сприяє не лише розумінню та регуляції власних емоційних процесів, властивостей та станів, але й дозволяє адекватно оцінити та спрогнозувати їх у різних суб'єктів цього процесу. Водночас, вона може стати запорукою зростання показників адаптованості персоналу в міжособистісній взаємодії.

Емоційний інтелект є особистісним чинником, що може потенційно впливати на успішність життєдіяльності людини та її соціально-психологічну адаптацію. Проблему емоційного інтелекту досліджували за Дж. Майер та П.Саловей (розглядаючи емоційний інтелект, як сукупність здібностей), Д.Гоулман (трактуючи емоційний інтелект як систему особистісних компетенцій), Р.Бар-Он, Д.Люсін (орієнтовані на змішані моделі), К.Петрідес, Е.Фернхем (створили диспозиційну концепцію емоційного інтелекту).

Наразі проблематика досліджень у царині емоційного інтелекту свідчить про його приналежність до широко обговорюваних питань у психології особистості, в яких висвітлюються такі вимоги до оптимального функціонування людини, як прояви емоційної компетентності, емоційної зрілості, емоційної культури, емоційної креативності [1].

Мета статті полягає у аналізі результатів дослідження специфіки взаємозв'язку між рівнем емоційного інтелекту особистості та її соціально-психологічною адаптацією. Приступаючи до організації дослідження, ми **припускали**, що вищим показникам розвитку емоційного інтелекту, відповідають кращі показники соціально-психологічної адаптації.

Для досягнення поставленої мети та перевірки припущення нами було поставлено ряд **завдань**: здійснити аналіз теоретичних підходів та основних моделей вивчення емоційного інтелекту; підібрати комплекс методик, спрямованих на визначення рівня емоційного інтелекту та діагностику соціальної адаптації особистості; емпірично перевірити характер взаємозв'язку рівнів емоційного інтелекту та успішності соціально-психологічної адаптації.

Виклад основного матеріалу. Аналіз спеціальної літератури з проблеми вивчення емоційного інтелекту засвідчив, що існують різні підходи до її визначення та дослідження. Та, не зважаючи на спільний предмет дослідження і термінологію, спостерігається різне трактування сутності емоційного інтелекту. Всі існуючі моделі емоційного інтелекту умовно можна поділити на три великі групи: моделі здібностей, моделі характеристик та змішані.

Загальною рисою всіх існуючих підходів до вивчення емоційного інтелекту є визначення його як здатності сприймати та виражати емоції, розуміти та використовувати їх, управляти емоціями таким чином, щоб сприяти своєму особистісному зростанню [2].

Щодо питання структурної наповненості даного феномену, ми поділяємо думку такого дослідника як Д.В. Люсін (методику якого ми застосовували в ході емпіричного дослідження) та розглядаємо емоційний інтелект як певне явище, що має подвійну природу (з одного боку пов'язаний із когнітивними здібностями, з іншого – з особистісними характеристиками) та виявляє себе через особистісну та міжособистісну компетентність (внутрішньоособистісний та міжособистісний інтелект відповідно). Емоційний інтелект представлений такими складовими: 1) сприйняття, оцінка та вираження емоцій; 2) використання емоцій для підвищення ефективності мислення; 3) розуміння та аналіз емоційної інформації; 4) регуляція емоцій [3].

Успішність та адекватність соціально-психологічної адаптації особистості визначають як економічний, так і соціальний розвиток суспільства. Явище адаптації вважається одним із найважливіших критеріїв психічного здоров'я особистості, її самоактуалізації, а також чинників самореалізації [4]. Щодо процесу соціальної адаптації, то ми вважаємо, що він є певною послідовністю психологічних реакцій на об'єктивну ситуацію, які виявляються в поведінці, спрямованій на розв'язання специфічного завдання. Надзвичайно складним завданням є визначення критеріїв успішності соціальної адаптації, оскільки адаптованість виявляється не лише в об'єктивно діагностованій ситуації рівноваги, суб'єктивному відчутті задоволеності соціальною ситуацією, а й передбачає відсутність негативних емоційно-поведінково-особистісних наслідків у майбутньому та особистісний розвиток [4].

З метою перевірки висунутої нами гіпотези дослідження та для досягнення поставленої мети, було проведено емпіричне дослідження, спрямоване на виявлення рівня емоційного інтелекту та діагностика соціально-психологічної адаптації у студентів ЖДУ

24

імені Івана Франка (30 осіб юнацького віку). Діагностичний інструментарій передбачав використання методики на визначення рівня емоційного інтелекту Д. В. Люсіна "Емін" та методики діагностики соціально-психологічної адаптації К. Роджерса та Р. Даймонда. Основоположним при аналізі отриманих даних було визначення рівнів емоційного інтелекту респондентів та порівняння показників соціально-психологічної адаптованості у осіб, з різною мірою визначеності емоційного інтелекту.

Так, за даними отриманими за допомогою опитувальника "Емін", серед юнаків спостерігається тенденція до усереднення рівня емоційного інтелекту (див. рис. 1).

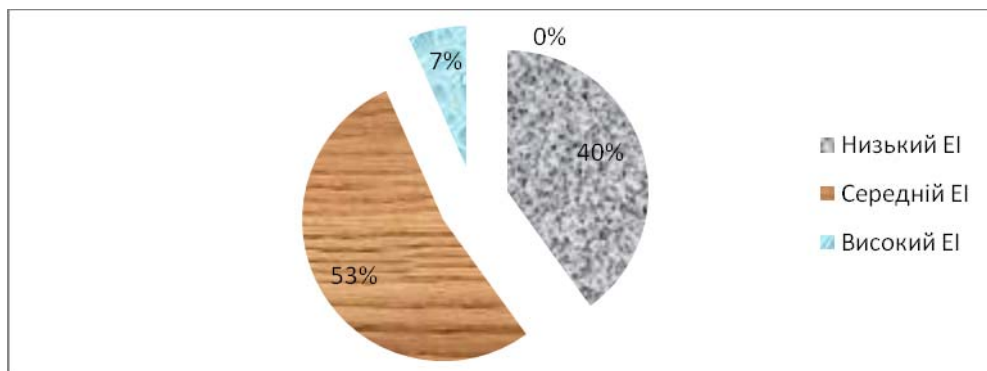


Рисунок 1. Співвідношення рівнів емоційного інтелекту студентів

Як видно з рисунка 1, у 57% респондентів проявився середній рівень емоційного інтелекту, який характеризується недостатнім умінням ідентифікувати як власні емоції, так і емоції інших людей. Їм характерне нерозвинене уміння точно виражати емоції та потреби, що з ними пов'язані. Також цим студентам важко розрізняти точні та неточні, справжні та несправжні вияви почуттів, використовувати емоції для скерування уваги на важливу інформацію та викликати емоції, що сприятимуть вирішенню певних життєвих ситуацій. Юнакам притаманне достатньо розвинене вміння розрізняти емоції, зокрема на вербальному рівні. Водночас 40 % студентів мають низький рівень сформованості емоційного інтелекту, за якого вищезазначені прояви мають більш загострений характер вираження. Лише у 7 % респондентів діагностовано його високий рівень розвитку. Такі люди з легкістю розпізнають, ідентифікують та знаходять словесне вираження для тієї чи іншої емоції, розуміють не тільки причини, що викликали цю емоцію, а й наслідки, до яких вона приведе. Їм притаманний контроль інтенсивності емоції, здатність приглушати надмірно сильні емоції, та при бажанні, вони можуть доволіно викликати ту чи іншу емоцію.

Дослідження соціально-психологічної адаптації юнаків відбувалося в груповому режимі. Задля порівняння результатів дослідження адаптованості у осіб з різними рівнями емоційного інтелекту, нами умовно було поділено вибірку респондентів на 3 групи. До першої (NEI) увійшли студенти з низьким рівнем EI, до другої (CEI) – з середнім та до третьої (BEI) – з високим значенням вищезазначеного показника. Розбіжності в емоційному

інтелекті респондентів цих груп є достовірно значущими: HEI та BEI ($t=15,8$, $p \leq 0,01$), HEI та CEI ($t=7,9$, $p \leq 0,01$) та CEI і BEI ($t=4,9$, $p \leq 0,01$).

Аналіз середніх значень інтегральних показників адаптованості у трьох вищезазначених групах (див. рис. 2) засвідчив, що на рівні середніх значень є тенденція до його зростання в міру збільшення показника емоційного інтелекту. Така тенденція підтвердилась достовірними відмінностями (t-критерій Стюдента) та в ході кореляційного аналізу.

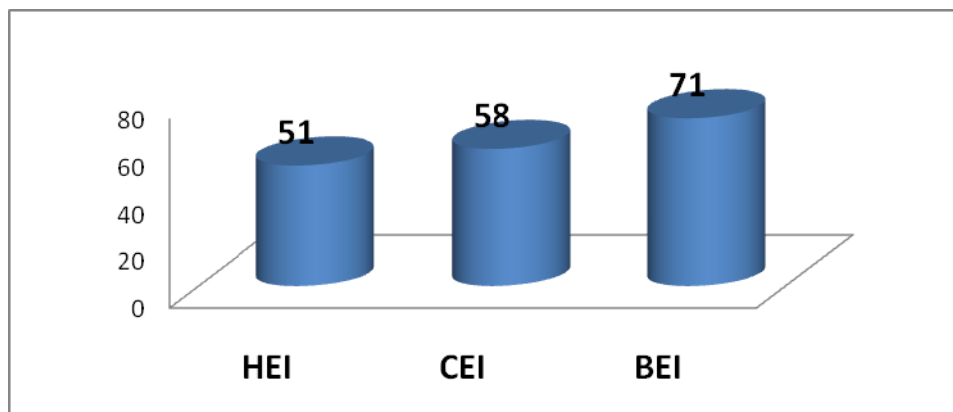


Рисунок 2. Середній інтегральний показник адаптованості груп

Так, результати аналізу засвідчили, що лише в окремих показниках адаптованості студентів виділених груп виявляються достовірні розбіжності (див. табл. 1).

Таблиця 1

Відмінності у показниках соціально-психологічної адаптації у студентів з різним рівнем розвитку емоційного інтелекту

| Показники СПА | Величина показника t-критерія Стюдента | | |
|--------------------------|--|------------------|------------------|
| | Групи HEI та BEI | Групи HEI та CEI | Групи CEI та BEI |
| Адаптація | 3,7* | 0,8 | 3,1* |
| Прийняття себе | 1,8 | 2 | 1 |
| Прийняття інших | 1,5 | 0,2 | 1,6 |
| Емоційний комфорт | 1,3 | 0,4 | 2,4 |
| Інтернальність | 3,6* | 0,1 | 3,2* |
| Прагнення до домінування | 2,2 | 0,1 | 2,5 |

*при $p \leq 0,05$

Подальший аналіз результатів скеровувався нами у площину вивчення взаємозв'язку між рівнем розвитку емоційного інтелекту особистості та соціально-психологічною адаптацією. Кореляційний аналіз рівня емоційного інтелекту та показників соціально-психологічної адаптації респондентів засвідчив, що існує зв'язок між рівнем сформованості емоційного інтелекту та адаптацією особистості, її ступенем прийняття себе ($r=0,4$; $p \leq 0,01$). Слабший

25

взаємозв'язок окреслюється між емоційним інтелектом та інтернальністю особистості ($r=0,3$; $p \leq 0,01$), а також показником її емоційного комфорту. Також обернений зв'язок присутній між прагненням досліджуваних до домінування та рівнем емоційного інтелекту ($r= -0,2$; $p \leq 0,01$). Ці дані свідчать, що між рівнем розвитку емоційного інтелекту та соціальною адаптацією існує зв'язок: зі зростанням рівня розвитку першого спостерігається збільшення адаптаційних здібностей особистості. Однаково важливими є як здібності, що входять до складу міжособистісного інтелекту, так і ті, що формують внутрішньоособистісну компетентність.

Висновки. Здійснивши теоретичний аналіз літератури щодо розуміння поняття емоційного інтелекту, ми дійшли висновку, що емоційного інтелект - це здатність до розуміння своїх і чужих емоцій та управління ними. А процес соціальної адаптації доцільно розглядати, як певну послідовність психологічних реакцій на об'єктивну ситуацію, які виявляються в поведінці, спрямованій на розв'язання специфічного завдання.

Виявлені статистично значущі розбіжності показників адаптації та інтернальності груп, дають підстави для розгляду емоційного інтелекту як чинника впливу на соціальну адаптацію особистості.

Таким чином, висунута нами гіпотеза, про те, що вищий рівень емоційного інтелекту особистості, опосередковується кращими показниками соціально-психологічної адаптації, знайшла своє емпіричне підтвердження.

Проведене дослідження не вичерпує усіх аспектів досліджуваної проблеми. Перспективним нам вбачається виявлення шляхів розвитку емоційного інтелекту фахівців сфери обслуговування в умовах їх первинної професіоналізації.

Література:

1. Галецька І.І. Особливості зв'язку емоційного інтелекту та індивідуальних цінностей у структурі психологічного здоров'я особистості / І.І. Галецька // Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М.П. Драгоманова. Серія 12, Психологічні науки : наукове видання – К. : НПУ, 2009. – Вип. 26 (50), Ч. 1 . – С. 212–217.
2. Куценко Я.М. Емоційний інтелект: проблеми діагностики / Я.М. Куценко // Проблеми сучасної психології. – 2011. – Випуск 14. – С. 417– 426.
3. Люсин Д.В. Современные представления об эмоциональном интеллекте / Д.В. Люсин // Социальный интеллект: теория, измерение, исследования / Под ред. Д.В. Люсина, Д.В. Ушакова. – М. : Институт психологии РАН, 2004. – С. 29–36.
4. Дерев'янка 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'янка. – Київ, 2009. – 23 с.