

DOI: 10.31866/2616-7603.4.2.2021.249690

УДК 316.613.4:005.336.2]:316.7-057.86

ТЕХНОЛОГІЇ ФОРМУВАННЯ І РОЗВИТКУ ЕМОЦІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ФАХІВЦІВ СОЦІОКУЛЬТУРНОГО СЕРЕДОВИЩА

Христина Плецан*Доцент, кандидат наук з державного управління;**e-mail: k.pletsan@gmail.com; ORCID: 0000-0002-8179-7896**Київський національний університет культури і мистецтв, Київ, Україна*

Анотація

У статті проаналізовано теоретичні основи та особливості формування емоційної компетентності; осмислено і розкрито поняття емоційного інтелекту та емоційної компетентності в ретроспективі наукових досліджень; схарактеризовано структуру, складові, компоненти, чинники та функціональну роль емоційної компетентності фахівців; виокремлено методологічний підхід формування емоційної компетентності фахівців соціокультурного середовища в Україні та специфіку розвитку на сучасному етапі. Доведено, що емоційна компетентність фахівців соціокультурного середовища передбачає володіння чотирма видами навичок: керування своїми емоціями, керування емоціями інших людей, усвідомлення емоцій інших людей, усвідомлення своїх емоцій. Представлено та аргументовано технології формування і розвитку емоційної компетентності менеджерів соціокультурного середовища в Україні відповідно до викликів часу. Наголошено, що емоційна компетентність фахівців є необхідною умовою для здійснення успішної професійної діяльності в соціокультурному середовищі України; обґрунтовано висновок про те, що емоційно компетентний менеджер соціокультурного середовища – це фахівець, який володіє сукупністю знань, умінь і навичок, що дозволяють ухвалювати адекватні рішення в процесі професійної діяльності й діяти на основі результатів інтелектуальної обробки зовнішньої та внутрішньої емоційної інформації в соціокультурному середовищі України.

Ключові слова: туризм; культура; соціокультурне середовище; емоційна компетентність; інновації; професійне середовище; конкурентоздатний фахівець; ефективне управління; людські ресурси

Вступ

Інтенсифікація розвитку соціокультурного середовища, культурно-креативні та соціально-економічні зміни, які відбуваються в суспільстві, висувають до фахівців нові, складні вимоги. Це безумовно впливає на професійну компетент-

ність, психологічний стан, провокує виникнення емоційного напруження, розвиток значної кількості професійних стресів. Саме тому останнім часом спостерігається зростання наукового інтересу до досліджень з питань становлення та розвитку емоційної компетентності фахівців.

Сучасний фахівець соціокультурного середовища не зможе досягти особистісного і професійного зростання без самопізнання, самоконтролю і мотивації, які є внутрішніми складовими емоційного інтелекту. Він повинен вміти створювати позитивну емоційну атмосферу в професійному середовищі протягом всього робочого дня, володіти засобами управління, проявляти соціальну чуйність до клієнтів, демонструючи високий рівень емоційної культури.

У цьому контексті виникають питання моделювання компетентнісно-зорієнтованого фахівця соціокультурного середовища та його професійного розвитку в процесі освіти протягом життя. Загальною метою професійної діяльності якого є досягнення конкурентоздатності як відповідного показника реалізованості конкретних цілей, планів, стратегій поведінки. Водночас важливо у фахівців соціокультурного середовища формувати цінності самовираження, критичного мислення, високого рівня професійної та емоційної компетентності.

Постановка проблеми

Систематизація теоретико-практичних досліджень емоційного інтелекту та розробка алгоритму технологій формування і розвитку емоційної компетентності фахівців соціокультурного середовища є вкрай актуальними та вимагають детального вивчення. Невирішеними частинами загальної проблеми є з'ясування стану, викликів та тенденцій розвитку емоційної компетентності фахівців соціокультурного середовища в Україні. **Метою дослідження** є теоретико-методологічне осмислення й обґрунтування особливостей формування та розвитку емоційної компетентності фахівців соціокультурного середовища в Україні.

Аналіз останніх досліджень і публікацій

Науково-теоретичну базу дослідження становлять праці таких науковців, як М. Амстронг (2014), Р. Бар-Он (Bar-On, 2004), Е. Бикбаєва (Бикбаєва, 2017), Д. Гоулман (2008, 2021), К. Слоун (2009), Е. Лей (Лэй, 2010), Д. Люсін (Люсин, 2004), Дж. Майер, П. Саловей (Mayer & Salovey, 1993), Л. Мітіна (Митина, 2002), Е. Носенко, Н. Коврига (2013), М. Портер (2020), М. Сосновська, І. Петухова (2021), Л. Якокка (2017) та ін. Аналіз праць дає змогу здійснити системний розгляд переважної більшості питань щодо методології моделі процесу формування емоційного інтелекту, виокремлення структурних компонентів, складових, чинників та функцій емоційної компетентності фахівців. Проте залишається недостатньо дослідженим питання розробки алгоритму технологій розвитку емоційної компетентності фахівців соціокультурного середовища в Україні, що є універсальним для ефективного управління людськими ресурсами.

Виклад основного матеріалу

Тенденції розвитку та парадигмальні зміни соціокультурного середовища є потужним двигуном розвитку, що забезпечує інноваційний рух суспільства, формуючи фахівця нового типу, запотребованого на ринку праці.

Нині правила професійної діяльності змінюються. Фахівця оцінюють за новим критерієм: важить не лише те, які ми тямущі, навчені та досвідчені, а й те, як ми даємо собі раду та одне з одним. Нові правила дають змогу передбачити, можливість примножити колективний розум, де найяскравіші таланти кожного взаємодітимуть у синергії. Новим критерієм успішності фахівців є емоційний інтелект як основа емоційної компетентності (Гоулман, 2021, с. 13–15).

Так, культивування цінності людських ресурсів у професійному середовищі вимагає формування у особистості розвитку логічного, критичного і творчого мислення, здатності чітко й аргументовано формулювати та висловлювати свої міркування, судження, критично оцінювати здобуту інформацію та її джерела, вміння виокремлювати головне, аналізувати, узагальнювати й робити висновки, компетентно керувати своїми емоціями та правильно використовувати їх у процесі професійної діяльності, застосовувати теоретичні знання на практиці, генерувати творчі ідеї, нові концепції, аргументи й гіпотези.

Загалом формування професійно компетентних фахівців соціокультурного середовища потребує розвитку пізнавального, ціннісного, творчого, комунікативного, соціального компонентів особистісного потенціалу. Йдеться про емоційний інтелект та володіння саморегуляцією власних емоцій, тобто формування емоційної компетентності фахівця соціокультурного середовища. Зазначимо, що підґрунтям формування емоційної компетентності є емоційний інтелект особистості.

Аналіз наукової літератури дав змогу зробити висновок, що основи дослідження емоційного інтелекту були закладені 1988 року, коли фізіолог Р. Бар-Он (Bar-On, 2004) ввів поняття емоційно-соціального інтелекту і припустив, що цей вид інтелекту складається з особистих і міжособистісних здібностей, умінь і навичок, що визначають поведінку людини. Р. Бар-Он у своїх дослідженнях використовував поняття «EQ – emotional quotient» або «коефіцієнт емоційності», за аналогією з IQ – коефіцієнтом інтелекту. Р. Бар-Он розумів під емоційним інтелектом всі некогнітивні здібності, знання і компетентності, що дозволяють людям успішно впоратися з життєвими ситуаціями. Модель емоційного інтелекту містить п'ять компонентів:

- внутрішньоособистісна сфера – відповідає за здатність розуміти свої почуття й керувати ними;
- сфера міжособистісних відносин – мистецтво взаємодії, що охоплює емпатію і соціальну відповідальність;
- сфера адаптивності – вміння розв'язувати проблеми, бути гнучким і реалістичним;
- сфера управління стресом – здатність протистояти стресу і контролювати свою імпульсивність;
- сфера загального настрою – відповідає за загальне позитивне ставлення до життя.

1990 року Дж. Майєр і П. Саловей (Mayer & Salovey, 1993) ввели поняття емоційного інтелекту, опублікувавши статтю з однойменною назвою. Їх модель емоційного інтелекту складалася з чотирьох компонентів. Перший компонент – точність оцінки та вираження емоцій. Автори вважали цей компонент базовим і під ним розуміли здатність безпомилково розрізняти емоції й ідентифікувати як свій емоційний стан, так і інших людей. Другим компонентом є використання емоцій в розумовій діяльності, тобто здатність активізувати розумовий процес, використовуючи емоції як мотивацію. Третій компонент – розуміння емоцій, здатність усвідомлювати зв'язок між думками й емоціями, визначати причини виникнення емоцій. Четвертий компонент – керування емоціями, здатність спрямовувати свої та чужі емоції для досягнення певних цілей.

Ретроспективний аналіз дає можливість систематизувати визначення поняття «емоційний інтелект». Зокрема, здатність відстежувати свої та інших людей почуття та емоції, розрізняти їх та використовувати для скеровування думок та дій (Mayer & Salovey, 1993); психологічне утворення, сформоване протягом життя, враховуючи чинники, що обумовлюють його рівень й індивідуальні особливості (Люсин, 2004); набір некогнітивних здібностей, компетенцій та навичок, пов'язаних із соціальними, емоційними й персональними та пов'язаними з виживанням спроможностями, які впливають на здатність людини впоратися з вимогами й тиском зовнішнього середовища; емоційний інтелект становить «множинність некогнітивних здібностей і навичок, що впливають на можливості індивіда успішно долати перешкоди й тиск оточення» (Bar-On, 2004); здатність розуміти власні почуття та почуття інших людей, себе мотивувати, повністю керувати емоціями (Гоулман, 2008). Дослідник проголошував єдність інтелекту та емоцій, що необхідна для успішної діяльності керівника, проте когнітивний складник автор вважає другорядним. Емоції, на його думку, більш вагомі й у разі небезпеки емоційні центри (лімбічна система) підпорядковують собі усю розумову діяльність людини (Гоулман, 2021).

У контексті ретроспективи наукових досліджень вважаємо доцільним систематизувати підходи у відповідні етапи становлення та вивчення емоційного інтелекту фахівців (табл. 1).

Аналізуючи вищезазначене, можемо стверджувати про важливість вміння фахівцем визнавати та розуміти емоції. Загалом емоції необхідно контролювати (регулювати, стримувати тощо), що дасть фахівцю соціокультурного середовища можливість ефективно їх використовувати, тобто керувати ними для досягнення цілей, посилюючи сприйняття та зацікавленість через емоції, враховувати власний настрій для якіснішого здійснення професійної діяльності. У загальному значенні емоційний інтелект фахівця соціокультурного середовища розглядатимемо як мистецтво розуміння емоцій і емоційних знань, усвідомлене регулювання емоцій з метою сприяння емоційного й інтелектуального зростання.

Проаналізуємо детальніше структуру емоційного інтелекту з огляду на емоційну складову в управлінні людськими ресурсами. В його основі особистісні властивості, що зумовлюють становлення емоційного інтелекту: самосвідомість (емоційна самосвідомість, адекватна самооцінка, впевненість у собі), са-

моконтроль (контроль емоцій, адаптивність, жага до перемоги, ініціативність, оптимізм), соціальна чуйність (співпереживання, ділова обізнаність, запобігливість), керування відносинами (натхнення, вплив, допомога у самовдосконаленні, сприяння змінам, урегулювання конфліктів, командна робота і співпраця) (Гоулман, 2021).

Таблиця 1

Періодизація наукових досліджень емоційного інтелекту
(систематизовано автором на основі таких джерел:
Mayer & Salovey 1993; Гоулман, 2008; Bar-On, 2004; Митина, 2002;
Носенко & Коврига, 2013; Портер, 2020)

<i>Перший період</i>	
Визначається виникненням і розвитком тестів логіко-математичного і вербального інтелекту та початком вивчення соціального інтелекту. Водночас концепція інтелекту залишається виключно когнітивною.	
<i>Г. Майер</i>	поряд з логічним мисленням, що базується на судженнях, вчений виділяє «емоційне», у якому на перший план виходять потреби почуття і волі
<i>Р. Торндайк</i>	науковець виділяє пріоритет у виформуванні загальнопсихологічних основ поняття емоційний інтелект (EI), вводить цей аспект вияву інтелекту у визначення IQ – коефіцієнта інтелекту
<i>Д. Векслер</i>	вперше висунуто припущення щодо існування цілого ряду видів мислення, які представляють окремі складники загального інтелекту, але відрізняються від традиційного IQ
<i>Другий період</i>	
Дослідження науковців уможливили реалізувати більш інтегрований, але водночас більш диференційований погляд на природу і форми вияву інтелекту.	
<i>Г. Гарднер</i>	визначає поняття «емоційний інтелект» і пропонує розглядати його у двох формах: міжособистісної і внутрішньоособистісної
<i>Третій період</i>	
Емоційний інтелект розглядається як когнітивна здатність міркувати про емоції й використовувати їх для поліпшення розумової діяльності, охоплює здатності точно розмежовувати емоції, викликати емоції для сприяння мисленню, розуміння емоцій і емоційних знань і усвідомленому регулюванню емоцій з метою сприяння емоційного й інтелектуального зростання.	
<i>Дж. Майер і П. Саловей</i>	мислителі виокремлюють загальний чинник емоційного інтелекту gei, що охоплює три субфактори: емоційну перцепцію, розуміння і керування емоціями
<i>Четвертий період</i>	
Термін «емоційний інтелект» починає популяризуватися, а коло досліджень розширюватися.	
<i>Д. Гоулман</i>	вчений стверджує, що емоційний інтелект є «ключем» до успіху в різних сферах життя
<i>П'ятий період</i>	
Пропонується безліч варіантів удосконалення концепції EI спільно з впровадженням нових методик його вимірювання.	
<i>представлено великою кількістю науковців, дослідження тривають</i>	ускладнюються популістськими уявленнями про EI, його визначеннями й підходами до вимірювання, далекими від наукової парадигми

У науковій літературі виокремлюють такі чинники емоційного інтелекту, як когнітивні здібності, швидкість і точність перетворення емоційної інформації; уявлення про емоції як про цінності, як про важливе джерело інформації щодо себе й інших людей тощо; особливості емоційності, емоційна стійкість, емоційна чутливість тощо (Люсин, 2004).

Цікавим для нас є дослідження Р. Бар-Она (Bar-On, 2004) щодо складових емоційного інтелекту. Вчений виокремив їх 15:

- *емоційна самосвідомість* (здатність розпізнавати та зрозуміти свої почуття й емоції, розрізняти їх та знати, що і чому спричиняє їх виникнення);
- *асертивність* (здатність висловлювати почуття, переконання та думки, а також конструктивно відстоювати їх);
- *самоповага та увага до власних інтересів* (здатність зрозуміти, поважати та прийняти себе, зокрема позитивні та негативні аспекти, а також власні обмеження);
- *самоактуалізація* (спроможність реалізовувати власний потенціал та прагнути займатися улюбленою справою та насолоджуватися тим, що робиш);
- *незалежність* (здатність покладатися на власні сили та самостійно мислити й спрямовувати власні дії, не мати емоційної залежності; незалежні особистості можуть враховувати поради інших, але вони рідко залежать від інших людей під час прийняття важливих рішень або діяльності);
- *міжособистісні відносини* (спроможність встановлювати та підтримувати взаємовигідні відносини, що характеризуються близькістю, вираженням й відчуттям прив'язаності);
- *емпатія* (здатність бути уважним, розуміти та цінувати почуття інших; здатність «читати емоції» інших людей);
- *соціальна відповідальність* (вміння проявити себе як конструктивного члена соціальної групи, здатного до співпраці та такого, що робить внесок у спільну справу);
- *розв'язання проблем* (здатність виявляти та визначати проблеми, а також генерувати й впроваджувати потенційно результативні рішення);
- *гнучкість* (спроможність корегувати власні емоції, думки та поведінку відповідно до зміни ситуацій і умов);
- *оцінка дійсності* (здатність визначати співвідношення між сприйняттям/ власними відчуттями (суб'єктивним) та реальністю (об'єктивним));
- *стресостійкість* (здатність витримувати несприятливі події й стресові ситуації не піддаючись їм, активно та впевнено долати стрес);
- *контроль імпульсивності* (здатність стримувати або не піддаватися поривам, прагненням чи спокусі діяти);
- *оптимізм* (здатність звертати увагу/бачити позитивні речі, зберігати позитивну налаштованість навіть у несприятливих або стресових ситуаціях);
- *відчуття щастя* (здатність бути задоволеним власним життям, радіти, отримувати задоволення від перебування з іншими, добре проводити час, розважатися).

Вищезазначені складові емоційного інтелекту доречно систематизувати у відповідні сегменти: внутрішнє «Я», адаптивність, загальна налаштованість/настрій, управління стресом, міжособистісна сфера.

Д. Гоулман (2008) виділяє п'ять складових емоційного інтелекту: самопізнання, самоконтроль, мотивацію, емпатію (або соціальну чуйність) і управління відносинами. Перші три складові спрямовані на роботу з власними емоціями та внутрішнім світом, останні дві спрямовані на взаємодію з іншими людьми. Так, наприклад, емпатія або соціальна чуйність визначає здатність розпізнавати свої та чужі почуття й емоції, вміння співпереживати. Управління ж взаєминами охоплює володіння техніками переконання, ефективного вирішення конфліктів, конструктивної взаємодії.

Переконані, що над формуванням емоційного інтелекту фахівцям соціокультурного середовища потрібно працювати безперервно. Важливо враховувати, що емоції, почуття впливають як на власну поведінку, так і на поведінку та ставлення інших. У загальному значенні емоції, почуття можуть бути рушіями змін. Емоції можуть показувати наше справжнє ставлення, виявляти те, що для фахівця є важливим, виявляти його небайдужість. Вміння ефективно керувати емоціями та спрямовувати їх на здійснення успішної професійної діяльності фахівцями соціокультурного середовища реалізується у формуванні емоційної компетентності.

Зазначимо, що популяризації поняття емоційної компетентності набуло з появою наукових робіт Д. Гоулмана, зокрема «Емоційний інтелект» та «Робота з емоційним інтелектом». Автор виявив зв'язок емоційної компетентності та компетенцій, притаманних лідерам, спроможність до ведення змін, мотивування інших, налагодження роботи команд тощо.

Емоційна компетентність фахівців соціокультурного середовища розпочинається з усвідомлення власних емоцій, адже неможливо управляти тим, чого не знаєш. У дитинстві зазвичай вчать приховувати, придушувати свої емоції, і людина з часом вчиться усвідомлювати сильні емоції. Але більшість емоційних станів, пережитих фахівцем протягом дня, швидкоплинні, проте саме з таких незначних відчуттів до кінця дня складається загальний емоційний стан. Керувати сильною емоцією набагато складніше, ніж поступовим роздратуванням, саме тому розвиток емоційної компетентності фахівців соціокультурного середовища починається з усвідомлення швидкоплинних базових емоцій (радість, гнів, страх, печаль).

Здатність розуміти емоції означає, що фахівець соціокультурного середовища спроможний розпізнавати емоцію, тобто встановлювати сам факт наявності емоційного переживання у себе або в іншої людини; може ідентифікувати емоцію, тобто встановити, яку саме емоцію відчуває сам індивід або інша людина і знайти для неї словесне вираження; розуміє причини, що викликали цю емоцію, і наслідки, до яких вона призведе. Здатність до керування емоціями означає, що фахівець соціокультурного середовища може контролювати інтенсивність емоцій, регулювати надмірно сильні емоції; здатний контролювати зовнішнє вираження емоцій; може у разі необхідності довільно викликати ту чи іншу емоцію (Слоун, 2009). Так, від уміння фахівцем управляти своїм емоційним станом залежить його мотивація, успішність професійної діяльності та конкурентоздатність індустрії загалом. Адже саме емоції вражень є концептуальним сегментом культурно-креативного середовища.

У контексті розгляду зазначимо, що успішність професійної діяльності фахівця соціокультурного середовища значною мірою залежить від розумного володіння емоціями, тобто емоційним інтелектом, який визначає характер і рівень сприйняття фахівцем світу, подій, окремих колег чи клієнтів в соціокультурному середовищі. Також емоційна компетентність формує реакцію фахівця на весь процес особистісної та професійної діяльності, що впливає на ефективність дій. Фахівець, який працює в індустрії «людина-людина», є відповідальним за свій емоційний стан. Високий ступінь розвитку комунікативної компетенції, безпосередньо пов'язаної з рівнем емоційної компетентності, сприяє ефективній професійній діяльності та підвищенню професійної задоволеності. Емоційна компетентність має велике значення в процесі професійної діяльності фахівців соціокультурного середовища, оскільки ця професія безпосередньо пов'язана з комунікацією, умінням встановити контакт зі споживачем, зрозуміти, чого він хоче, і запропонувати найкращий з можливих варіантів. Емоційна компетентність відіграє важливу роль ще й тому, що діяльність фахівців соціокультурного середовища пов'язана з емоційними перевантаженнями, а здатність до самоконтролю і саморозвитку є профілактикою стресу, депресій, професійного вигорання.

Отже, зважаючи на особливості професійної діяльності фахівців соціокультурного середовища, емоційну компетентність слід розглядати необхідною умовою для здійснення успішної професійної діяльності та розвитку соціокультурного середовища.

Загалом емоційна компетентність фахівців соціокультурного середовища передбачає володіння відповідними навичками, а саме керування своїми емоціями, керування емоціями інших людей, усвідомлення емоцій інших людей та усвідомлення своїх емоцій.

У контексті розгляду слід виокремити основні складові емоційної компетентності фахівців соціокультурного середовища. Серед них усвідомлення власних амбіцій; уміння визначати, яку емоцію відчуваєш у відповідний момент; уміння визначити, з яких базових емоцій складається складна емоція; уміння керувати власними емоціями; уміння визначати джерело та причину виникнення емоцій, ступінь корисності; уміння змінювати інтенсивність емоцій, замінювати їх на інші; усвідомлення емоцій інших людей; уміння визначити емоційні стани за вербальними й невербальними ознаками; управління емоціями інших людей, цілеспрямована дія на їх емоції та адекватне вираження емоцій.

Розвиток емоційної компетентності заснований на поєднанні генотипових чинників і практичної діяльності, що сприяє нагромадженню досвіду аналізу емоціогенних ситуацій. До компонентів емоційної компетентності належать рефлексія, емпатія, саморегуляція та експресивність, що забезпечують формування і розвиток внутрішньоособистісних і міжособистісних емоційних компетенцій фахівців соціокультурного середовища.

Зауважимо, що емоційна компетентність розвивається через навчання, тренування, набуття досвіду та нівелює професійне вигорання, емоційну виснаженість і забезпечує стресостійкість фахівців соціокультурного середовища. Усі необхідні ресурси для розвитку емоційної компетентності у фахівця є в будь-який

момент часу. Однак потрібні відповідні технології, щоб навчити фахівця соціокультурного середовища свідомо ними користуватись.

Забезпечення конкурентоздатності на ринку праці фахівців соціокультурного середовища зумовлює потребу модернізації методів і механізмів для розкриття та використання людських ресурсів. Водночас традиційні методи навчання не завжди спроможні повною мірою задовольнити потреби фахівців, що визначає необхідність упровадження інноваційних методів у відповідну програму підвищення кваліфікації. Потреба впровадження нових методів, форм і засобів викладання детермінована не лише динамікою інформаційного простору (освітній процес запізнюється з інформуванням студентів щодо швидких змін в наукових відкриттях), і навіть не стільки перманентною технологізацією дидактичних засобів (комп'ютерні технології реклами, маркетингу, політичних маніпуляцій тощо не можуть конкурувати за якістю впливу на когнітивну сферу людини з освітніми технічними системами), а насамперед зміною самої особистості (постмодерний тип людини не задовольняється класичними й некласичними підходами до її інформування, навчання, виховання та розвитку), запровадженням в процес розвитку сучасних практико-зорієнтованих технологій.

У процесі формування і розвитку емоційної компетентності фахівців соціокультурної сфери доречно використовувати основні технології підвищення кваліфікації. Серед яких розглядаємо тренінгові програми, майстер-класи, коучингові інструменти з можливістю реалізувати на практиці, під час здійснення професійної діяльності. Відповідно до умов сьогодення цікавою є можливість онлайн-навчання на освітніх платформах Coursera, Prometheus, GlobalLogic тощо. Використання сучасних інформаційних та медійних технологій, інтерактивних форм навчання реалізується за принципами безперервності, демократизації, інтеграції, глобалізації.

За допомогою вищеперерахованих дистанційних технологій підвищення кваліфікації фахівців соціокультурної сфери успішно реалізуються такі форми, як онлайн-лекції, навчання в дії через організацію онлайн майстер-класів, соціально-психологічних тренінгів, ділових ігор, рольових ігор, кейс-методів, моделювання, проектних методів, презентація цікавих стартапів та креативних відеоробіт.

Цікавим інструментом застосування теорії через дію у процесі формування і розвитку емоційної компетентності фахівців соціокультурної сфери є використання онлайн тренінгових майданчиків, що сприяє практичному засвоєнню знань. Загалом соціально-психологічний тренінг як прикладний характер навчання забезпечує розвинення здібності швидко вчитися. Випрацьовуючи власні стратегії для аналізу та прояснення неоднозначності, набуття гнучких технологій розробки новаторських стратегій творчого і креативного прийняття рішень, тренінг уможливорює організацію творчої взаємодії учасників процесу. Соціально-психологічний тренінг вирізняється наявністю активних форм подачі матеріалу через «мозковий штурм», рольові ігри, тренувальні вправи, аналіз конкретних ситуацій, теоретичні аксіоми, моделювання проєктів, релаксаційні вправи тощо. Отже, підвищуючи кваліфікацію та навчаючись, фахівці мають можливість формувати й розвивати свої навички в розумінні, сприйнятті, управлінні емоціями та адаптувати отримані знання, інструменти та технології у процесі професійної діяльності.

Однак один дводенний тренінг чи семінар не підвищить емоційну компетентність фахівця соціокультурного середовища. Найбільш ефективним буде тривала (на думку Д. Гоулмана, не менше шести місяців) участь у тренінговій групі, де фахівець зможе виробити нові навички в безпечному просторі, де обов'язково є практика і коучинг (Гоулман, 2021, с. 196). Концептуально важливими у процесі розвитку емоційної компетентності є також самомотивація та самоорганізація фахівців соціокультурної сфери.

Враховуючи вищезазначене, підсумуємо, що емоційно компетентний фахівець соціокультурного середовища – це фахівець, який володіє сукупністю знань, умінь і навичок, що дозволяють ухвалювати адекватні рішення в процесі професійної діяльності на основі результатів інтелектуальної обробки зовнішньої і внутрішньої емоційної інформації в соціокультурному середовищі.

Висновки

Отже, на сучасному етапі трансформаційних процесів в соціокультурному середовищі важливим постає формування і розвиток емоційної компетентності на основі високого рівня емоційного інтелекту. Виокремлено та проаналізовано основні складові, структурні елементи та особливості, що забезпечують формування емоційної компетентності фахівців соціокультурного середовища. Переконані, що реалізація запропонованих технологій розвитку емоційної компетентності сприятиме формуванню конкурентоздатності фахівців соціокультурного середовища.

Доведено, що для розвитку емоційної компетентності фахівців соціокультурного середовища потрібне насамперед усвідомлення та розуміння важливості управління емоціями через навчання, тренування і набуття досвіду. Опрацювання власних стратегій для аналізу та прояснення неоднозначності емоцій, набуття гнучких технологій розробки новаторських стратегій творчого і креативного прийняття рішень у процесі професійної діяльності забезпечує розвиток емоційної компетентності фахівців соціокультурної сфери та нівелює професійне вигорання, емоційну виснаженість і забезпечує стресостійкість. Саме тому формування і розвиток емоційної компетентності фахівців є необхідною умовою для здійснення успішної професійної діяльності в соціокультурному середовищі України.

Список бібліографічних посилань

- Амстронг, М. (2014). *Практика управління людськими ресурсами*. Питер.
- Бикбаева, Э. А. (2017). Имидж и его формирование. *Альманах современной науки и образования*, 9(52), 42–43.
- Бусел, В. Т. (Уклад.). (2005). *Великий тлумачний словник сучасної української мови (з додатками і доповненнями)*. Перун.
- Гоулман, Д. (2008). *Эмоциональное лидерство: искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта*. Альбина Бизнес Бук.
- Гоулман, Д. (2021). *Емоційний інтелект в бізнесі* (Ю. Шекет, Пер.). Віват.

- Лэй, Э. (2010). *Харизма. Искусство производить сильное и незабываемое впечатление*. Претекст.
- Люсин, Д. В. (2004). Современные представления об эмоциональном интеллекте. В Д. В. Люсин & Д. В. Ушаков (Ред.), *Социальный интеллект: теория, измерение, исследования* (с. 29–36). Институт психологии РАН.
- Митина, Л. М. (2002). *Психология развития конкурентоспособности личности*. Издательство НПО МОДЭК.
- Носенко, Е. Л., & Коврига Н. В. (2013). *Емоційний інтелект: концептуалізація феномену, основні функції*. МАУП.
- Портер, М. (2020). *Конкурентна стратегія. Техніки аналізу галузей і конкурентів*. Наш формат.
- Слоун, К. (2009). *Умнее, быстрее, лучше. Стратегия эффективного и успешного лидерства*. Издательство Юрайт.
- Сосновська, М. С., & Петухова, І. О. (2021). Технології розвитку емоційної експресії як складника емоційного інтелекту. *Габітус*, 22, 101–105. <https://doi.org/10.32843/2663-5208.2021.22.17>
- Якокка, Л. (2017). *Карьера менеджера*. Попурри.
- Bar-On, R. (2004). The Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Rationale, description, and summary of psychometric properties. In G. Geher (Ed.), *Measuring emotional intelligence: Common ground and controversy* (pp. 111–142). Nova Science Publishers.
- Judge, T. A., & Kammeyer-Mueller, J. D. (2007). Personality and Career Success. In L. Peiperl & H. Gunz (Eds.), *Handbook of career studies* (pp. 59–78). Sage Publications.
- Mayer, J. D., & Salovey P. (1993). The Intelligence of Emotional Intelligence. *Intelligence*, 17(4), 433–442.
- Mitchell, G. (2008). *Essential soft skills for success in the 21st century workforce as perceived by Alabama business/ marketing educators*. <https://cutt.ly/DYVgdng>
- Pletsan, K. V. (2018). Development of signals of success of careers of the factor socio-cultural sphere. *Public Management*, 3(13), 157–171.
- The Global Innovation Index 2017*. Report. The Human Factor in Innovation. 2017. <https://www.globalinnovationindex.org/gii-2017-report>

References

- Amstrong, M. (2014). *Praktika upravleniya chelovecheskimi resursami [Human Resource Management Practice]*. Piter [in Russian].
- Bar-On, R. (2004). The Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Rationale, description, and summary of psychometric properties. In G. Geher (Ed.), *Measuring emotional intelligence: Common ground and controversy* (pp. 111–142). Nova Science Publishers [in English].
- Bikbaeva, E. V. (2017). Imidzh i ego formirovanie [Image and its formation]. *Al'manakh sovremennoi nauki i obrazovaniya*, 9(52), 42–43 [in Russian].
- Busel, V. T. (Comp.) (2005). *Velykyi tлумachnyi slovnyk suchasnoi ukrainskoi movy (z dodatkamy i dopovnenniamy) [Large Explanatory Dictionary of the Modern Ukrainian Language (With Appendices and Additions)]*. Perun [in Ukrainian].
- Goleman, D. (2008). *Emotsionalnoe liderstvo: iskusstvo upravleniya lyudmi na osnove emotsionalnogo intelekta [Emotional Leadership: The Art of Managing People Based on Emotional Intelligence]*. Albina Biznes Buk [in Russian].

- Goleman, D. (2021). *Emotsiyni intelekt v biznesi [Emotional Intelligence in Business]* (Yu. Sheket, Trans.). Vivat [in Ukrainian].
- Iacocca, L. (2013). *Kar'era menedzhera [Manager career]*. Popurri [in Russian].
- Judge, T. A., & Kammeyer-Mueller, J. D. (2007). Personality and Career Success. In L. Peiperl & H. Gunz (Eds.), *Handbook of career studies* (pp. 59–78). Sage Publications [in English].
- Lei, E. (2010). *Kharizma. Iskusstvo proizvodit' sil'noe i nezabyvaemoe vpechatlenie. [Charisma. The Art of Making a Strong and Unforgettable Impression]*. Pretekst [in Russian].
- Lyusin, D. V. (2004). Sovremennye predstavleniya ob emotsional'nom intellekte [Modern concepts of emotional intelligence]. In D. V. Lyusin, & D. V. Ushakov (Eds.), *Sotsial'nyi intellekt: teoriya, izmerenie, issledovaniya [Social Intelligence: Theory, Measurement, Research]* (pp. 29–36). Institut psikhologii RAN [in Russian].
- Mayer, J. D., & Salovey P. (1993). The Intelligence of Emotional Intelligence. *Intelligence*, 17(4), 433–442 [in English].
- Mitchell, G. (2008). *Essential soft skills for success in the 21st century workforce as perceived by Alabama business/marketing educators*. <https://cutt.ly/DYVgdnq> [in English].
- Mitina, L. M. (2002). *Psikhologiya razvitiya konkurentosposobnosti lichnosti [Psychology of competitive personality development: a teaching manual]*. Publishing house of NGO MODEK [in Russian].
- Nosenko, E. L., & Kovryha, N. V. (2013). *Emotsiyni intelekt: kontseptualizatsiia fenomenu, osnovni funktsii [Emotional Intelligence: Conceptualization of the Phenomenon, Basic Functions]*. MAUP [in Ukrainian].
- Pletsan, K. V. (2018). Development of signals of success of careers of the factor socio-cultural sphere. *Public Management*, 3(13), 157–171 [in English].
- Porter, M. (2020). *Konkurentna stratehiia. Tekhniki analizu haluzei i konkurentiv. [Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors]*. Nash format [in Ukrainian].
- Sloun, K. (2009). *Umnee, bystree, luchshe. Strategiya effektivnogo i uspeshnogo liderstva [Smarter, Faster, Better. Strategies for Effective, Enduring and Fulfilled Leadership]*. Izdatelstvo Yurayt [in Russian].
- Sosnovska, M. S., & Pietukhova, I. O. (2021). Tekhnologii rozvytku emotsiinoi ekspresii yak skladnyka emotsiinoho intelektu. [Technologies of emotional expression development as a component of emotional intelligence]. *Habitus*, 22, 101–105. <https://doi.org/10.32843/2663-5208.2021.22.17> [in Ukrainian].
- The Global Innovation Index 2017*. Report. The Human Factor in Innovation. 2017. <https://www.globalinnovationindex.org/gii-2017-report> [in English].

TECHNOLOGIES OF FORMATION AND DEVELOPMENT OF SOCIOCULTURAL ENVIRONMENT PROFESSIONALS' EMOTIONAL COMPETENCE

Khrystyna Pletsan

*PhD in Public Administration, Associate Professor;
e-mail: k.pletsan@gmail.com; ORCID: 0000-0002-8179-7896
Kyiv National University of Culture and Arts, Kyiv, Ukraine*

Abstract

The article analyzes the theoretical foundations and features of emotional competence formation; the concept of emotional intelligence and emotional competence in retrospect of scientific research is understood and revealed; the structure, components, elements, factors and functional role of emotional competence of specialists are characterized; the methodological approach to the formation of emotional competence of socio-cultural professionals in Ukraine and the specifics of development at the present stage are highlighted. It is proved that the emotional competence of socio-cultural professionals involves the possession of four types of skills, in particular: managing their emotions, managing other people's emotions, awareness of other people's emotions, awareness of their emotions; presented and argued technologies for the formation and development of emotional competence of managers of socio-cultural environment in Ukraine in accordance with the challenges of the time.

Keywords: tourism; culture; socio-cultural environment; emotional competence; professional environment; innovation; competitive specialist; effective management; human resources

