

**МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

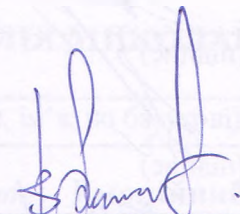
**Факультет соціально-гуманітарних технологій,
спорту та реабілітації**

Кафедра психології, педагогіки та суспільних дисциплін

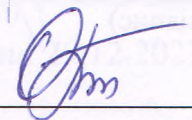
КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

**на тему: Емоційний інтелект як чинник ефективних комунікацій
співробітників бізнес організацій**

Здобувача вищої освіти
другого(магістерського) рівня
групи ПСМЗ-22-2,
спеціальності 053 «Психологія»
ОПП «Психологія. Психологія
бізнесу»


В.М. Крисан
підпис здобувача вищої освіти

Науковий керівник

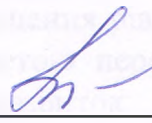

О.Т. Плетка
підпис наукового керівника К.ПСИХОЛ.Н., С.Н.С.

Гарант освітньо-
професійної програми

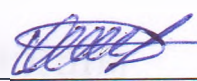

О.О. Нежинська
к. психол.н., доцент

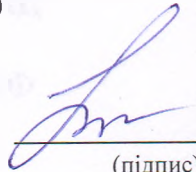
Допущено до захисту за рішенням кафедри
психології, педагогіки та суспільних дисциплін
протокол від «1» грудня 2023 р. № 7

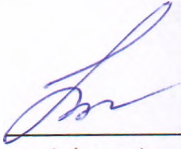
Завідувач кафедри

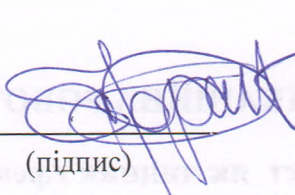

підпис
І.О. Петухова,
к. пед. н., доцент

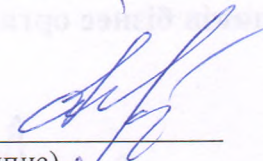
Ірпінь – 2024

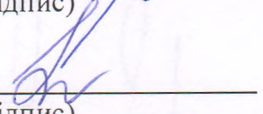
Реєстрація № 8 22.02.2024 
(дата) (підпис відповідальної особи)

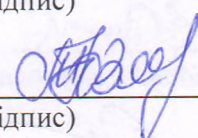
Результати перевірки до захисту 
(до захисту, на доопрацювання) (дата) (підпис)

Результат захисту 92 13.02.24 
(оцінка) (дата) (підпис)

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

Члени комісії: 
(підпис) О.Г. Льовкіна
(ініціали, ПІБ)


(підпис) І.О. Петухова
(ініціали, ПІБ)

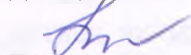

(підпис) М.Ю. Заушнікова
(ініціали, ПІБ)

**МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Факультет соціально-гуманітарних технологій, 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



I.O. Петухова

**Завдання на кваліфікаційну роботу
здобувача вищої освіти**

КРИСАНА ВІТАЛІЯ МИКОЛАЙОВИЧА

(прізвище, ім'я, по батькові)

Тема кваліфікаційної роботи: **Емоційний інтелект як чинник ефективних комунікацій співробітників бізнес організацій.** Затверджена наказом ректора від 08. 02. 2023 № 180

Термін подачі закінченої роботи: 25.12.2023

Цільова установка: полягає у систематизації теоретичних напрацювань зарубіжних та вітчизняних вчених щодо проблематики та особливостей виникнення та розвитку емоційного інтелекту; розкритті основних етапів та змісту історичного розвитку емоційного інтелекту; з'ясуванню сутності понятійно-категоріального апарату емоційного інтелекту; його характерних рис та ознак, методів, принципів, інструментів емоційного інтелекту в кожному епоху його становлення; емпіричному дослідженні рівня емоційного інтелекту співробітників бізнес організації у різних сферах: особистісній, професійній, соціальній; здійсненні експериментального дослідження впливу тренінгу емоційного інтелекту на підвищення рівня ефективних комунікацій співробітників бізнес організацій, з метою перевірки гіпотези про вплив навичок емоційного інтелекту на розвиток глобальних темпоральних структур особистості; розробленні методичних рекомендацій щодо впровадження методик розвитку емоційного інтелекту серед співробітників бізнес організацій.

Мета роботи: полягає у проведенні аналізу теоретичних підходів та здійсненні емпіричного дослідження щодо ролі емоційного інтелекту у

діяльності співробітників бізнес організацій з метою під ефективності комунікацій. Об'єктом дослідження є емоційний інтелект

Предметом дослідження є емоційний інтелект в к ефективності комунікацій.

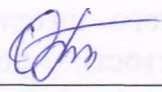
База дослідження: Вивчення особливостей впливу ЕІ, як ефективних комунікацій співробітників бізнес організацій, зок підрозділах публічного акціонерного товариства «Українська зал м. Київ

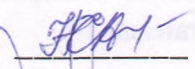
Для вибірки були обрані молоді люди віком 18-26 років. У дослід приймало участь 40 співробітників, з них 29 чоловіків та 11 жінок. формувалася за попередньої згоди респондентів.

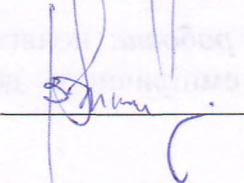
Календарний план виконання роботи

№ п/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	
		За планом	Факт
1	2	3	
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	16.11.2023
9.	Отримання зовнішньої рецензії	до 15.01.2024	15.01.2024
10.	Допуск роботи зав. кафедри до захисту	до 15.01.2024	15.01.2024
11.	Захист роботи	28.01.2024	13.02.2024

1. Дата видачі завдання «19 » грудня 2022

2. Керівник кваліфікаційної роботи  О.Т. Плекханов

3. Керівник освітньо-професійної програми  О.О. Нежницька

4. Завдання до виконання отримав здобувач вищої освіти  В.М. Крикунов

АНОТАЦІЯ

Систематизовано теоретичні напрацювання зарубіжних та вітчизняних вчених щодо проблематики, особливості виникнення та розвитку емоційного інтелекту, що планомірно розвивався під впливом часу, технологій, змін поглядів людей на емоційні навички (розпізнавання емоцій, саморегуляцію, емпатія, соціальну компетентність, міжособистісні відносини). За для досягнення успіху та підвищення власної ефективності відкривались нові методи ефективних комунікацій.

На сьогодні емоційний інтелект визначається як здатність розуміти та керувати власними емоціями, а також розпізнавати та взаємодіяти з емоціями інших. У контексті бізнес організацій, високий рівень емоційного інтелекту сприяє покращенню комунікацій між співробітниками. Здатність виражати емоції ефективно, розвинута емпатія та уміння вирішувати конфлікти сприяють підвищенню продуктивності та створенню позитивного робочого середовища. Аналіз і впровадження принципів емоційного інтелекту може сприяти формуванню згуртованого та ефективного колективу в організації.

З'ясовано сутність понятійно-категоріального апарату емоційного інтелекту. Емоційний інтелект набув абсолютно нових форм та ознак, став невід'ємною частиною не тільки ефективного управління організації загалом, а й особистості зокрема. Емоційний інтелект є мистецтвом управління емоціями. Надмірна зайнятість, постійний стрес, викликаний дефіцитом часу, не сприяють підвищенню продуктивності праці та самореалізації особистості загалом. Управління емоціями – це технологія спрямована на підвищення ефективності їх використання для покращення комунікації, мистецтво управління людьми на основі емоційного інтелекту.

Визначено та проаналізовано основні принципи та методики застосування емоційного інтелекту. Автор робить висновок, що чітке розуміння принципу роботи внутрішніх механізмів емоцій та можливих збоїв

дозволяє зосередитися на нових способах вийти з колективної емоційної кризи.

Проведено емпіричне дослідження рівня емоційного інтелекту, самооцінки розвитку емоційного інтелекту, шкали інтерперсональних відносин у різних сферах (особистісній, професійній, соціальній).

Здійснено експериментальне дослідження впливу тренінгу емоційного інтелекту на підвищення рівня розпізнавання емоцій серед співробітників бізнес організацій, яке було спрямоване на перевірку гіпотези про вплив навичок емоційного інтелекту на розвиток ефективності комунікації. Як показало наше дослідження, емоційний інтелект є не лише ефективним засобом навчання співробітників бізнес організацій способам саморегуляції, емпатії, соціальної компетентності, а й фактором, що впливає на міжособистісні відносини, а, відтак, сприяє повноцінній самореалізації.

Ключові слова: емоційний інтелект, розпізнавання емоцій, саморегуляція, емпатія, соціальна компетентність, міжособистісні відносини, самореалізація, алекситимія, діагностика, конвергентна валідність, кореляційний аналіз, модель емоційного інтелекту, опитувальники, тести-завдання.

ABSTRACT

The theoretical work of foreign and domestic scientists on the issue, features of the emergence and development of emotional intelligence, which systematically developed under the influence of time, technology, changes in people's views on emotional skills (recognition of emotions, self-regulation, empathy, social competence, interpersonal relations) is systematized. In order to achieve success and increase one's own efficiency, new methods of effective communication were discovered.

Today, emotional intelligence is defined as the ability to understand and manage one's own emotions, as well as recognize and interact with the emotions of others. In the context of business organizations, a high level of emotional intelligence contributes to the improvement of communication between employees. The ability to express emotions effectively, developed empathy and the ability to resolve conflicts contribute to increased productivity and the creation of a positive work environment. Analysis and implementation of the principles of emotional intelligence can contribute to the formation of a cohesive and effective team in the organization.

The essence of the conceptual and categorical apparatus of emotional intelligence is clarified. Emotional intelligence acquired completely new forms and features, became an integral part not only of effective management of the organization in general, but also of the individual in particular. Emotional intelligence is the art of managing emotions. Excessive employment, constant stress caused by lack of time, do not contribute to increasing work productivity and self-realization of the individual in general. Emotion management is a technology aimed at increasing the efficiency of their use to improve communication, the art of managing people based on emotional intelligence.

The main principles and methods of applying emotional intelligence are defined and analyzed. The author concludes that a clear understanding of the working principle of the internal mechanisms of emotions and possible failures allows one to focus on new ways to get out of a collective emotional crisis.

An empirical study of the level of emotional intelligence, self-assessment of the development of emotional intelligence, scales of interpersonal relations in various spheres (personal, professional, social) was conducted.

An experimental study of the impact of emotional intelligence training on increasing the level of emotion recognition among employees of business organizations was conducted, which was aimed at testing the hypothesis about the impact of emotional intelligence skills on the development of communication efficiency. As our research has shown, emotional intelligence is not only an effective means of teaching employees of business organizations methods of self-regulation, empathy, social competence, but also a factor that affects interpersonal relationships, and therefore contributes to full self-realization.

Key words: emotional intelligence, recognition of emotions, self-regulation, empathy, social competence, interpersonal relations, self-realization, alexithymia, diagnosis, emotional intelligence, convergent validity, correlational analysis, model of emotional intelligence, questionnaires, task tests.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ТА МЕТОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ЯК ЧИННИКА ЕФЕКТИВНИХ КОМУНІКАЦІЙ СПІВРОБІТНИКІВ БІЗНЕС ОРГАНІЗАЦІЙ	11
1.1. Визначення суті і змісту поняття емоційного інтелекту	11
1.2. Визначення моделей та основні методи дослідження емоційного інтелекту	29
1.3. Визначення взаємозв'язку емоційного інтелекту як чинника впливаючого на ефективність комунікацій співробітників бізнес організацій	45
Висновки до першого розділу	51
РОЗДІЛ 2. ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ЯК ЧИННИКА ЕФЕКТИВНИХ КОМУНІКАЦІЙ СПІВРОБІТНИКІВ БІЗНЕС ОРГАНІЗАЦІЙ	53
2.1. Загальна характеристика бази проведення дослідження	53
2.2. Методологічна основа дослідження емоційного інтелекту та ефективності комунікацій співробітників	54
2.3. Емпіричне дослідження емоційного інтелекту та комунікацій	57
Висновки до другого розділу	63
РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА МОДЕЛІ ПСИХОКОРЕКЦІЙНОЇ ПРОГРАМИ (ТРЕНІНГУ) ДЛЯ РОЗВИТКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ СПІВРОБІТНИКІВ БІЗНЕС ОРГАНІЗАЦІЙ	65
3.1. Розробка та впровадження психокорекційної програми	65
3.2. Оцінка ефективності впливу психокорекційної програми	90
3.3. Практичні поради співробітникам бізнес організацій та їх керівництву	93
Висновки до третього розділу	96
ВИСНОВКИ.....	98
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	101
ДОДАТКИ.....	108

ВСТУП

Актуальність дослідження. В останнє десятиліття в Україні особливо актуальною стала проблема дослідження соціально-психологічних особливостей взаємодії всередині бізнес організації, що досить вагомо впливає на ефективну діяльність підприємства . Розвиток вітчизняної психології в цей проміжок часу ознаменувався практичним запитом з боку організацій, пов'язаних з наданням різного виду психологічної допомоги.

Сучасне підприємництво наголошує на важливості комунікаційних навичок та взаємодії між співробітниками, а ефективний обмін інформацією та розуміння емоційних потреб сприяють покращенню командної роботи.

Емоційний інтелект, розвиваючись, отримує все більше визнання від дослідників у різних областях психології. Однак, при наявності такого великого обсягу досліджень в області емоційного інтелекту, ми не виявляємо в сучасних дослідженнях адекватного підходу, що стимулює згуртованість у колективі шляхом підвищення його ефективності за рахунок формування ефективних комунікацій у окремого співробітника. Навпаки, ми стверджуємо, що більшість змін всередині організації ініціюються через діагностичну модель, а робота психологів, націлена виключно на менеджерів вищої ланки і не використовує в якості предмета дослідження особливості ефективності комунікацій всередині організації між усіма співробітниками бізнес організацій.

В умовах глобалізації та швидких змін в бізнес-середовищі, підприємства шукають не лише фахівців з технічними навичками, але й з розвиненим емоційним інтелектом, який сприяє комунікації та адаптації до нових умов.

Значний внесок в дослідження проблеми емоційного інтелекту наука отримала в рамках зарубіжної психології. Теорія емоційно-інтелектуальних здібностей Дж. Майєра, П. Саловея, Д. Карузо, теорія емоційної компетентності Д. Гоулмена, некогнітивних теорія емоційного інтелекту Р. Бар-Она - представляють цікаві рішення багатьох теоретичних і

практичних проблем емоційного інтелекту. Г.Г. Гарскова, І.М. Андрєєва, Д.В. Люсин, Е.Л. Носенко, Н.В. Коврига, О.І. Власова, Г.В. Юсупова, М.А. Манойлова, Т.П. Березовська, А.П.Лобанов, А.С. Петровська та інші вчені працюють над проблемою в рамках вітчизняної психології.

Проблема дослідження зводиться до недостатньої вивченості структури емоційного інтелекту та його впливу на формування колективу, а також ролі соціальних факторів в прояві його особливостей. В даний час більшість робіт присвячено вивченню емоційного інтелекту зрілої особистості, або особистості юнацького віку. Однак досить не вивченим питанням залишається вплив емоційного інтелекту на інші важливі соціально-психологічні фактори, що можуть значно покращити становище в формуванні ефективності комунікацій співробітників бізнес організацій та підтримання адекватного соціального клімату всередині них.

Актуальність дослідження зумовлена необхідністю:

- теоретичного обґрунтування емоційного інтелекту як чинника ефективних комунікацій співробітників бізнес організацій;
- пошуку та обґрунтування методологічного апарату психологічного бізнес-консультування, який міг би відповідати сучасним вимогам організацій;
- дослідження і визначення форм взаємодії психолога-консультанта з співробітником бізнес організації, здатних забезпечити найбільш ефективні умови організаційної роботи та якість створюваного організацією продукту.

Таким чином, саме соціальна значущість та актуальність запропонованої проблеми, її недостатня розробленість у соціально-психологічній теорії та практиці зумовили вибір теми дослідження: "Емоційний інтелект як чинник ефективних комунікацій співробітників бізнес організацій"

Отже, дослідження емоційного інтелекту як чинника ефективних комунікацій у бізнес-організаціях є актуальним завданням, що може внести

вагому концепцію в управління персоналом та оптимізацію комунікаційних процесів на робочому місці.

Об'єкт дослідження - емоційний інтелект.

Предмет дослідження - емоційний інтелект як чинник ефективних комунікацій співробітників бізнес організацій.

Мета дослідження полягає у вивченні теоретичних основ та визначення методів формування згуртованості у колективі на основі покращення рівня емоційного інтелекту.

Завдання дослідження: Відповідно до мети дипломної роботи були сформульовані наступні завдання:

1. Здійснити аналіз теоретичного матеріалу проблеми емоційного інтелекту як чинника формування ефективності комунікацій співробітників бізнес організацій;
2. Підібрати пакет діагностичних методик для дослідження емоційного інтелекту та ефективності комунікацій співробітників;
3. Провести емпіричне дослідження емоційного інтелекту та рівнів ефективності комунікацій та розробити тренінг для покращення показників рівнів емоційного інтелекту;
4. Проаналізувати ефективність тренінгу у трудовому колективі підприємства та розробити практичні рекомендації щодо покращення рівня емоційного інтелекту співробітників.

Методи дослідження:

теоретичні: аналіз літератури, систематизація, класифікація, узагальнення отриманих результатів, порівняння теоретичних та експериментальних даних дослідження; формування висновків;

емпіричні: спостереження, тестування;

інтерпретаційні: аналіз та тлумачення отриманих результатів, зіставлення отриманих результатів з попередніми даними, наявними в психологічній літературі;

математична статистика: статистична перевірка гіпотези за допомогою коефіцієнта Т-Вілконсона.

Методики: опитувальник «Методика оцінки емоційного інтелекту Н.Холла», тест-опитувальник емоційного інтелекту Д.Люсіна та опитувальник «Визначення індексу групової згуртованості Сішора».

Практичне значення. Надано практичні рекомендації щодо поліпшення рівня емоційного інтелекту співробітників в колективі у сфері ІТ та обґрунтованість взаємозв'язку емоційного інтелекту та згуртованості в колективі; розроблений тренінг на покращення рівня емоційного інтелекту у співробітників в колективі в сфері ІТ.

Наукова новизна дослідження: полягає в новому погляді на емоційний інтелект особистості. Дане дослідження дає можливість визначити, чи може емоційний інтелект особистості, поняття яке не так давно з'явилося в психології, виступати як додатковий ресурс згуртованості колективу.

Практична значимість дослідження: отримані дані в дослідженні можна використовувати в інших дослідженнях, для визначення причин низького рівня згуртованості у колективі в сфері ІТ, чи пов'язано це з складовими емоційний інтелект і як пов'язано.

Публікації, що засвідчують апробацію матеріалів кваліфікаційної роботи: Міжнародна конференція «Актуальні проблеми освітнього процесу в контексті європейського вибору України», Петухова І. О., к.пед.н., доцент, тези «Вивчення в психології особливостей розвитку емоційного інтелекту», Київ, КНУБА, 16.11 2023 р.

Структура та обсяг дипломної роботи. Дипломна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до трьох розділів, загальних висновків, списку використаних джерел, 7 таблиць та 3 ілюстрацій загальним обсягом 117 сторінок, список використаних джерел налічує 60 позицій.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ТА МЕТОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ЯК ЧИННИКА ЕФЕКТИВНИХ КОМУНІКАЦІЙ СПІВРОБІТНИКІВ БІЗНЕС ОРГАНІЗАЦІЙ

1.1. Визначення суті і змісту поняття емоційного інтелекту

Поняття «емоційний інтелект» з'явилося тільки в ХХ столітті, вжив його Майкл Белдок, однак, незважаючи на це, коріння емоційного інтелекту знаходять свій початок ще в філософських і релігійних навчаннях. Н. І. Андрєєва у своїй книзі «Азбука емоційного інтелекту» писала про те, що багато філософських вчених і релігійні діячів вважали важливим не тільки раціональне, а й емоційну частину людини. «Ідея єдності емоційного і раціонального начала в людині зародилася в філософських і релігійних вченнях» [6].

Термін «емоційний інтелект» вперше зустрічається у назві докторської дисертації У. Пейна у 1985 році. Проте, появі нового поняття у психологічній науці передували численні роботи, присвячені вивченню власне емоцій, їх походження, функціонального значення у поведінці людини, зв'язку емоцій і мислення людини; а також тенденція до розширення поняття інтелекту та визначення різних його видів. Так, вже на філософському етапі розвитку психології були виділені і розмежовані когнітивна та емоційна сфери людини, теоретично розглядалась та обговорювалась їх роль у пізнанні та регуляції поведінки [37].

Чарльз Дарвін говорив про те, що емоції (в своїх працях він називав їх виразні рухи) однакові у всіх людей і деяких тварин, він вважав, що, швидше за все ми володіємо природженим умінням розпізнавати емоції оточуючих людей. Вчений спостерігав за своєю дитиною і за проявом її емоцій, для того, щоб зрозуміти, ми інстинктивно розуміємо і висловлюємо емоції, або ж це результат досвіду. «Надзвичайно важко довести, що наші діти інстинктивно розпізнають будь-який вираз. Я намагався вирішити це питання,

спостерігаючи свою першу дитину, яка нічому не могла навчитися від спілкування з іншими дітьми, і я переконався в тому, що вже в такому ранньому віці, коли вона ще не може нічого навчитися за допомогою досвіду, вона вже стала розуміти посмішку, їй приємно було її бачити, і вона відповідала на неї своєю посмішкою» [21].

Емоції це важлива частини життя кожної людини, саме вони роблять життя насиченим, яскравим і повноцінним. Емоції впливають на сприйняття життєвих ситуацій, на одну і ту ж життєву подію кожен реагує по-різному, саме через емоції, одні люди знаходять вихід або рішення, не опускають руки, а для інших та ж сама ситуація може сприйматися як найжахливіша подія життя і переживатися буде довго і болісно. «Емоції здатні змінювати ставлення людини до себе і до інших людей. Залежно від почуттів, які ми відчуваємо, ми дивимося на світ «крізь рожеві окуляри» або бачимо все «в чорному світлі».

Довгий час вважалося, що високий раціональний інтелект це показник розуму і успішності людини, однак занадто багато окремих випадків суперечило даній ідеї, так як відмінники в школі часто вже не ставали успішними, а трієчникам, наприклад це вдавалося. Які фактори насправді впливають на успішність в такому випадку?

В даний час поняття емоційний інтелект приваблює багатьох дослідників, так з'ясувалося, що наявність високих розумових здібностей не забезпечує власнику успіх у житті, не робить його щасливим. Емоції важливі в прийнятті рішень, в міжособистісних взаєминах, тому розумно припустити, що крім високих пізнавальних здібностей важливо щось ще. «Давнє спостереження, що свідчить про те, що високий інтелект, академічні успіхи і навіть креативність мають мало спільного з досягненнями в повсякденному житті, стало сприйматися не як курйоз, а як закономірність» [17].

Емоційний інтелект це вміння бути уважним до емоційної частини своєї особистості, вміння відстежувати свої емоції і розуміти про що вони говорять, що розуміючи свої почуття людина, природно буде щасливішою.

«Успіх і щастя у всіх сферах життя визначаються усвідомленням своїх емоцій і здатністю справлятися зі своїми почуттями» [5].

Крім своїх емоцій, важливо розуміти і емоції оточуючих, це дає можливість ефективно взаємодіяти з людьми. Наприклад, якщо начальник роздратований, а підлеглий, який знає важливість емоційного життя людини, прийде просити у нього підвищення зарплати, швидше за все йому буде відмовлено, або навпаки підлеглий, вміє розуміти емоції навколишніх, швидше за все, піде просити підвищення зарплати тоді, коли у начальника буде доброзичливе ставлення, в цьому випадку у нього більше шансів. Як висловився Д. Карнегі «Не менш важливо бути фахівцем по роботі з людьми: вміти будувати взаємини, вміти слухати, уникати конфліктів, володіти високою психологічною культурою - така людина набагато успішніше робить свою кар'єру» [15].

Так що ж, важливіше емоції пізнавальних здібностей?

Пізнавальні здібності дають людині можливість багато дізнаватися, розуміти причинно-наслідкові зв'язки, мислити логічно, робити висновки. Емоції дають можливість відчувати радість, насолоджуватися життям, або відчувати горе. Можна припустити, що людина, у якої високими виявляться тільки пізнавальні здібності буде розумною, але не буде відчувати щастя, відчувати життя в повній мірі, і не зможе грамотно застосувати в житті свої знання, а людина, що вміє жити тільки емоціями, навряд чи чогось доб'ється в житті. Виходить, що для гармонійного розвитку особистості важливо і те і інше, емоції і почуття дають людині можливість використовувати в житті те, що вона пізнала розумом. Саме єдність емоційного і раціонального можна вважати емоційним інтелектом. «Мейер вказує на той факт, що все життя почуттів їх варто неодмінно підпорядковувати в певній відповідності потребам і прагненням «Я», диференційованих з тваринного інстинкту самозбереження так само, як з цього інстинкту виріс і пізнавальний інтерес. Чи можливі уявлення без емоційного тону або відчуження без пізнавальної кореляції? На обидва ці питання Мейер відповідає негативно» [17].

Емоційний інтелект часто вважають частиною соціального інтелекту, в той час, як під соціальним інтелектом розуміється вміння вибудовувати міжособистісні відносини. «Поняття соціального інтелекту було запропоновано Е. Торндайк в 1920 р. і визначено як здатність діяти розумним чином в людських відносинах». «Ймовірно, емоційний інтелект цілком можна розглядати як елемент соціального інтелекту» [16].

Родонаачальниками поняття є Дж. Маєр і П. Саловей, вони включили в структуру емоційного інтелекту вміння розуміти емоції свої та оточуючих і, крім того, вміння правильно використовувати емоції. «Термін «емоційний інтелект» бере свій початок з 1990 року, коли два американських професора Дж. Маєр і П. Саловей визначили його як здатність сприймати і виражати емоції, асимілювати емоції і думки, розуміти і пояснювати емоції, а також регулювати емоції (свої власні та інших людей)» [43].

У досить популярній діагностиці Н. Холла було зформовано п'ять основних складових емоційного інтелекту: «1) емоційна обізнаність, 2) управління своїми емоціями (скоріше це емоційна відхідливість, емоційна не ригідність), 3) самомотивація (скоріше це якраз довільне керування своїми емоціями), 4) емпатія, 5) розпізнавання емоцій інших людей (скоріше - вміння впливати на емоційний стан інших людей)» [41].

Ідея єдності афекту та інтелекту у вітчизняній психології знайшла своє відображення в працях Виготського Л.С., Рубінштейна С.Л., Леонтьєва О.М.

Виготський Л.С. прийшов до висновку про існування динамічної смислової системи, що представляє собою єдність афективних та інтелектуальних процесів: «Як відомо, відокремив інтелектуальний бік нашої свідомості від його афективної, вольової сторони представивши один з основних і корінних пороків всієї традиційної психології. Мислення при цьому неминуче перетворюється в автономне через себе мислячі думки, воно відривається від всієї повноти живого життя ...». Єдність афекту і інтелекту, на думку Виготського, виявляється, по-перше, у взаємозв'язку і взаємовпливі цих сторін психіки на усіх щаблях розвитку, по-друге, в тому, що цей зв'язок

є динамічним, причому будь-якому ступеню в розвитку мислення відповідає своя ступінь в розвитку афекту [13].

Рубінштейн С.Л., розвиваючи ідеї Виготського Л.С., відзначав, що «мислення вже само по собі є єдністю емоційного та раціонального» [40] . Однак намічені Л.С. Виготським підходи до розуміння єдності афекту та інтелекту в процесі розвитку людини свого часу не отримали належної розробки.

Дуже влучно до визначення поняття емоційного інтелекту підійшов Гарднер Х., який в рамках особистісного інтелекту розрізняв внутрішньоособистісний і міжособистісний інтелект. Здібності, включені ним у ці поняття, мають безпосереднє відношення до емоційного інтелекту. Так, внутрішньоособистісний інтелект трактується їм як «доступ до власної емоційної життя, до своїх афектів і емоцій: здатність миттєво розрізняти почуття, називати їх, переводити в символічні коди і використовувати в якості засобів для розуміння і управління власною поведінкою».

У 1988 р. Рувен Бар-Он ввів поняття емоційно - соціальний інтелект і припустив, що він складається з багатьох, як глибоко особистих, так і міжособистісних здібностей, навичок і умінь, які, об'єднуючись, визначають поведінку людини. Бар-Он вперше ввів позначення EQ – «emotional quotient» коефіцієнт емоційності, за аналогією з IQ- «intelligence quotient» - коефіцієнтом інтелекту. Модель Рувена Бар-Она дає дуже широке трактування поняття емоційний інтелект. Він визначає його як усі некогнітивні здібності, знання і компетентність, що дають людині можливість успішно справлятися з різними життєвими ситуаціями. Бар-Он виділив п'ять сфер компетентності, які можна ототожнити з п'ятьма компонентами емоційного інтелекту: пізнання себе, навички міжособистісного спілкування, здатність до адаптації, управління стресовими ситуаціями, настрої [8].

Трохи згодом, у 1990 р. Керолін Саарні опрацювавши поняття емоційна компетентність включила в нього вісім взаємопов'язаних емоційних і соціальних навичок [6].

Кількість робіт у науково-популярній літературі присвячених можливостям в соціальній і емоційній області, стало з'являтися все більше, було отримано чимало нових фактів і здійснено стільки нових теоретичних розробок, що, на думку Керрола Ізарда, з повним правом можна було говорити про переворот в цій сфері.

Крім того, проблемою ідентифікації та розуміння емоцій займалися не тільки психологи, а й фахівці інших наук - еволюційні біологи, психіатри, програмісти і т.д., які виявили багато здатностей людини в цих галузях досліджень.

Для того, щоб уникнути різночия при дослідженні проблеми ідентифікації та розуміння емоцій людиною, американські психологи П. Саловей і Дж. Маєр в 1990 р. запропонували, щоб ці здібності становили унітарне поняття – «емоційний інтелект» [43]. Самі автори розглядають емоційний інтелект як підструктуру соціального інтелекту, яка включає здатність відстежувати власні та чужі почуття і емоції, розрізняти їх і використовувати цю інформацію для направлення мислення і дій. Цими ж вченими була розроблена перша і найбільш відома у науковій психології модель емоційного інтелекту. Це складний конструкт, що складається із здібностей трьох типів: 1) ідентифікація і вираз емоцій, 2) регуляція емоцій, 3) використання емоційної інформації в мисленні і діяльності.

Після декількох років більш детального вивчення даної проблеми Саловей П. і Маєр Дж., допрацювали і уточнили запропоновану модель, що відображено в ряді їх публікацій, в деяких випадках - у співавторстві з Д. Карузо. Другий варіант моделі ґрунтується на уявленнях, що емоції містять інформацію про зв'язки людини з іншими людьми або предметами, при цьому емоції інформують людину про характер цих зв'язків. Зв'язки можуть бути як актуальними, так і допоміжними або уявними. Зміна зв'язків з іншими людьми і предметами призводить до зміни пережитих емоцій.

У контексті такого обґрунтування, емоційний інтелект трактується як здатність переробляти інформацію, що міститься в емоціях: визначати

значення емоцій, їх зв'язки один з одним, використовувати емоційну інформацію в якості основи для мислення і прийняття рішень. Дж. Маєр і П. Саловей виділили чотири компонента – «чотири гілки моделі емоційного інтелекту», кожна з яких, в свою чергу, описує «чотири області здібностей чи навичок», а все разом – «багато областей емоційного інтелекту». Вони шикуються в ієрархію, рівні якої, на думку авторів, освоюються в онтогенезі послідовно. Кожен компонент стосується як власних емоцій людини, так і емоцій інших людей.

Після удосконалення моделі у 1997р. , емоційний інтелект вже включав у себе наступні ментальні здібності:

- здатність безпомилково сприймати, оцінювати і виражати емоції - включає ряд пов'язаних між собою здібностей, таких, як сприйняття емоцій (тобто здатність помітити сам факт наявності емоції), їх ідентифікація, адекватне вираження, розрізнення справжніх емоцій і їх імітації;
- здатність мати доступ і викликати почуття, щоб підвищити ефективність мислення - включає здатність використовувати емоції для спрямування уваги на важливі події, викликати емоції, які сприяють вирішенню завдань (наприклад, використовувати гарний настрій для породження творчих ідей), використовувати коливання настрою як засіб аналізу різних точок зору на проблему;
- здатність до розуміння емоцій, емоційного пізнання - здатність розуміти комплекси емоцій, зв'язку між емоціями, переходи від однієї емоції до іншої, причини емоцій, вербальну інформацію про емоції;
- здатність до усвідомленої регуляції емоцій, управління емоціями, підвищенню рівня емоційного та інтелектуального розвитку - здатність до контролю за емоціями, зниження інтенсивності негативних емоцій, усвідомлення своїх емоцій, в тому числі і неприємних, здатність до вирішення емоційно навантажених проблем без придушення пов'язаних з ними негативних емоцій. Сприяє особистісному зростанню і поліпшенню міжособистісних відносин.

Розглянемо ментальні здібності більш широко.

Отже, згідно вищевказаної теорії існує чотири стадії (гілки) розвитку емоційного інтелекту (чотири групи навичок вирішення проблем), освоюючи кожна з яких людина розвиває нові навички, що є необхідними для емоційної регуляції особистості: від найбільш простих вмінь роботи з емоціями, до складніших [43].

Перша і найбільш базова гілка – сприйняття емоцій. За Чотирьох-ступеневою моделлю стадія Сприймання відображає найбільш базовий аспект емоційного інтелекту, так як вона уможливорює інші, складніші аспекти.

Д. Мейєром, Д. Карузо та П. Саловеем була розроблена таблиця із відповідними вміннями, що входять в кожную групу.

До першої гілки входять:

1. Вміння виявляти оману чи нечесність через вираз обличчя під час переживання емоцій.
2. Вміння відрізнити точність і неточність в передачі емоції через вираз обличчя.
3. Вміння розуміти відмінності проявів емоцій, залежно від культурного та ситуативного контексту.
4. Вміння точно виражати конкретну емоцію в підходящий для цього момент.
5. Вміння сприймати емоційне наповнення в музиці, мистецтві та оточенні.
6. Вміння користуватись емоційними сигналами, мімікою, поведінкою та мовою інших людей для сприйняття їхніх емоцій.
7. Вміння використовувати фізичні стани, почуття та думки інших людей для сприйняття їхніх емоцій.

Друга гілка – направлення мисленнєвого процесу через використання емоції. Загально, П. Саловей та Д. Грювал озвучують її суть у вмінні

використовувати емоції з метою полегшення когнітивної діяльності та вирішення завдань.

Ця стадія характеризується наступним чином:

1. Вміння обирати проблеми для вирішення базуючись на тому, як емоційний стан, який людина переживає може вплинути на когнітивні процеси цієї людини.
2. Вміння створювати різні точки зору, як частина когнітивного процесу, через використання перепадів настрою.
3. Вміння мислити переважно через перенаправлення уваги, базуючись на поточних відчуттях.
4. Вміння співвідноситись із досвідом іншої людини через генерацію необхідних емоцій.
5. Вміння використовувати емоцій як допоміжний інструмент судження та запам'ятовування.

Третя гілка – розуміння емоцій. П. Саловей та Д. Грювал характеризують її як здатність помічати навіть найменші відмінності між різноманітними емоціями та розуміти мову емоцій. Наприклад, як радість відрізняється від екстазу. Здатність помічати і описувати те, як емоції розвиваються в часі, наприклад як шок може перерости в тугу.

1. Вміння помічати культурні відмінності, що стосуються оцінювання емоцій.
2. Вміння розуміти як людина почуватиметься в майбутньому, або під впливом певних обставин. Афективне прогнозування (Affective forecasting).
3. Вміння впізнавати вірогідні переходи між емоціями. Приклад: перехід від злості до задоволення.
4. Вміння розуміти комбінації емоцій та складні емоції.
5. Вміння розрізняти настрій та емоції.
6. Вміння давати оцінку ситуаціям, що схильні викликати емоції.
7. Вміння визначати передумови, значення та наслідки емоцій.
8. Вміння називати емоції та помічати взаємозв'язки між ними.

Четверта – управління своїми емоціями та емоціями інших людей. Як це може бути зрозуміло по назві, четверта гілка вмінь визначає вміння не втрачати контроль над власними емоціями та корегувати власні емоції таким чином, аби вплинути на інших (П. Саловей та Д. Грювал).

1. Вміння досягати бажаного результату діяльності через управління емоціями інших людей.
2. Вміння досягати бажаного результату діяльності через управління власними емоціями.
3. Вміння давати оцінку стратегіям, направленим на підтримання, зниження або посилення емоційного реагування.
4. Вміння слідкувати за емоційним реагуванням з метою детермінації його обґрунтованості.
5. Вміння взаємодіяти із корисними емоціями та ігнорувати шкідливі.
6. Вміння залишатись готовим до приємним та неприємних почуттів та до того, яку інформацію вони передають [31].

Пізніше Д. Мейєр, П. Саловей та Д. Карузо зробили висновок, що прояв ЕІ певною мірою не залежить від прояву Соціального чи Особистісного. Людина може розуміти соціальну ієрархію в групі, членом якої вона є, але не вміти контролювати прояви власних емоцій. Однак, частіше люди використовують ці типи інтелектів в переплетінні, що робить їх пов'язаними на більш глобальному рівні. Наприклад четверта гілка, що включає вміння управляти іншими за посередництва емоцій передбачає перебування людини в групі та її соціальну взаємодію.

Дослідження М. Бракетта, Д. Мейєра та Р. Ворнер показало, що в чоловіків низький рівень розвитку емоційного інтелекту корелює із більшою залученістю в потенційно небезпечні для здоров'я заняття, такі як надмірне вживання алкоголю, вживання наркотиків та девіантна поведінка, порівняно із жінками. Також, згідно з цим же дослідженням, чоловіки із низьким ЕІ мають гірші стосунки з однолітками та гірше встановлюють важливі соціальні зв'язки [9].

Центральне місце в моделі чотирьох гілок займає ідея про те, що емоційний інтелект вимагає узгодження з соціальними нормами.

Деніелем Гоулманом у 1995 році була змінена і популяризована перша модель емоційного інтелекту Майєра Дж. і Саловея П. До виділених ними компонентів (ідентифікація і вираз емоцій, регуляція емоцій, використання емоційної інформації в мисленні і діяльності) Гоулман додав ще кілька – ентузіазм, наполегливість і соціальні навички. Тим самим він поєднав когнітивні здібності, що входили в модель Саловея і Майєра, з особистісними характеристиками. Завдяки популярності книги Гоулмана «Емоційний інтелект», вперше опублікованої в 1995 році, його модель отримала велику популярність не тільки серед психологів, а й в більш широких колах. Надалі Д. Гоулман доопрацював структуру емоційного інтелекту.

Саме тому можна буде помітити схожість, між теоріями цих вчених, власне, як і схожість між усіма теоріями емоційного інтелекту, адже вони є просто різними підходами до пояснення одного і того ж цікавого феномену.

В своїй теорії він запропонував п'ять характеристик, які формують емоційний інтелект:

1. Самоусвідомлення – Знання власних емоцій. Д. Гоулман вважає це основою емоційного інтелекту, відповідно кожна наступна характеристика формується і розвивається залежно від Самоусвідомлення особистості. З іншої сторони, невміння розпізнавати власні почуття може зробити індивіда жертвою власних емоційних реакцій. Люди, впевненіші в тому, що вони відчувають краще управляють різноманітними сферами свого життя: від подружжя до вибору професії. Д. Гоулман віддає перевагу терміну «Самоусвідомлення» в значенні постійної уваги направленої на внутрішній стан індивіда. Таким чином розум (mind) безпосередньо спостерігає і аналізує власний досвід, включно з емоціями. Самоусвідомлення не можна плутати із захопленням уваги емоціями. Радше, це підтримка нейтрального

стану самоспостереження, навіть за наявності бурхливих емоцій. Самоусвідомлення є фундаментом психологічного інсайту.

2. Управління емоціями – здатність справитись з емоціями, аби їх вираження було прийнятним в певній ситуації. Пов'язане із самоусвідомленням це вміння також передбачає можливість навчіння. Контроль над емоціями, що викликають дистрес, вважається важливим фактором емоційного добробуту.

3. Здатність до самомотивації. Емоційний самоконтроль включає в себе вміння стримувати імпульсивні пориви та відтягувати момент задоволення. В теорії Д. Гоулмана мотивація розглядається не в звичному нам розумінні, Він вважає універсальним вміння використовувати власні емоції для досягнення цілей.

4. Розуміння чужих емоцій, а іншими словами – емпатія. Емпатичні люди здатні вловлювати навіть найменші сигнали, що сигналізують про чужі потреби бажання чи думки.

5. Управління відносинами. Це соціальна навичка, яка, тим не менш, залежить від уміння управляти саме емоціями інших людей.

Варто згадати, що Д. Гоулман в своїй теорії визначає EI, як таку модель, що має сприятливий вплив на ефективність управлінської діяльності [16].

Більш того, у своїй книзі “Working with emotional intelligence” Д. Гоулман детальніше описав структуру та природу взаємозв'язків цих 5-ти навичок, в контексті праці.

Перш за все, він вважає їх незалежними, так як кожна робить свій унікальний внесок у виконання роботи. Одночасно вони є взаємозалежними, так як кожна з них певною мірою спирається на інші, що виливається в подекуди сильній взаємодії. Вони мають ієрархічну структуру, тобто вибудовуються одна на одній. Наприклад самосвідомість має вирішальне значення для розвитку саморегуляції та емпатії, саморегуляція та самосвідомість сприяють мотивації, а для розвитку соціальних навичок

важливі всі чотири складові. Також він вважає, що навички емоційного інтелекту необхідні, але наявність базових не гарантує їх подальший розвиток, або прояв компетентностей, що з ними асоціюються, таких як співпраця, або лідерство. Особиста зацікавленість, або клімат організації, які є безпосередньо непов'язаними факторами, також можуть бути визначними в прояві компетентностей емоційного інтелекту. І нарешті, вони є загальними.

У вищезгаданій книзі висловлено, що навички емоційного інтелекту можуть бути використаними на будь-якому робочому місці, однак, різні позиції можуть потребувати різних навичок. В контексті нашої кваліфікаційної роботи, можемо перекласти це, як універсальність корисності Емоційного інтелекту, як частини людської особистості, по відношенню до різних життєвих умов та ситуацій.

Теорія Рувена Бар-Она відрізняється за кількістю компонентів, що складають Емоційний інтелект та їх якістю. Згідно з його моделлю емоційний інтелект це «комплекс взаємопов'язаних емоційних і соціальних компетенцій, навичок і фасилітаторів, які визначають, наскільки ефективно ми розуміємо і виражаємо себе, розуміємо інших і 13 взаємодіємо з ними, а також справляємося з повсякденними вимогами, викликами і тиском» [8].

Емоційні та соціальні компетенції, навички та фасилітатори, до яких звертаються у визначенні, в моделі Бар-Она об'єднуються в п'ять глобальних факторальних груп. Кожна з них містить низку тісно пов'язаних між собою компетенцій, навичок та фасилітаторів, загальною кількістю в 15 одиниць.

1. Інтраперсональна група – Самоусвідомлення і Самовираження:

а) Самоповага – здатність чітко й точно сприймати, розуміти і приймати себе.

б) Емоційне самоусвідомлення – здатність усвідомлювати та розуміти власні емоції.

в) Асертивність – здатність конструктивно та ефективно виражати свої почуття та себе.

d) Незалежність – вміння покластися на самого себе і бути вільним від емоційної залежності від інших людей.

e) Самоактуалізація – прагнення реалізувати власний потенціал та досягти цілей.

2. Інтерперсональна група – Соціальне усвідомлення та міжособистісні стосунки:

a) Емпатія – вміння усвідомлювати та розуміти почуття інших людей.

b) Соціальна відповідальність – вміння ідентифікувати (пов'язувати) себе із власною соціальною групою та взаємодіяти та взаємодопомогати іншим.

c) Міжособистісні стосунки – вміння ладити з іншими та налаштовувати взаємовигідні стосунки.

3. Управління стресом – Емоційне управління та регуляція:

a) Толерантність до стресу – вміння ефективно та конструктивно справлятися із власними емоціями.

b) Контроль імпульсів – вміння ефективно та конструктивно контролювати власні емоції.

4. Адаптивність – Здатність справитись із змінами:

a) Оцінка дійсності – здатність об'єктивно звіряти власне мислення і почуття із зовнішньою реальністю.

b) Гнучкість – вміння адаптовувати та пристосовувати власне мислення та почуття до нових ситуацій.

c) Рішення проблем – вміння ефективно вирішувати проблеми особистісного та міжособистісного характеру.

5. Загальний настрій – Самомотивація:

a) Оптимізм – здатність дивитись на життя з ліпшої сторони (бути позитивним).

b) Щастя (радість) – вміння бути задоволеним життям в загальному, іншими та собою [12].

Рувен Бар-Он вважає, що емоційний інтелект це якість, яку людина може розвинути. Більш того розвивається вона майже безперервно починаючи із дитинства до приблизно сорока років. Також розвиток може бути результатом різноманітних тренінгів та програм.

У ряді сучасних зарубіжних і вітчизняних теорій, емоція розглядається як особливий тип знання. Відповідно до даного підходу до розуміння емоцій висувається поняття емоційний інтелект, який визначається як:

- здатність діяти з внутрішнім середовищем своїх почуттів і бажань (Е.Л. Яковлєва, 1997);
- здатність розуміти відносини особистості, що репрезентується в емоціях, і керувати емоційною сферою на основі інтелектуального аналізу і синтезу (Г.Г. Горскова, 1999);

Узагальнюючи дані визначення, можна відзначити, що індивіди з високим рівнем розвитку емоційного інтелекту мають виражені здібності до розуміння власних емоцій і емоцій інших людей, до управління емоційною сферою, що обумовлює більш високу адаптивність і ефективність в спілкуванні. На відміну від абстрактного і конкретного інтелекту, які відображають закономірності зовнішнього світу, емоційний інтелект відображає внутрішній світ і його зв'язки з поведінкою особистості і взаємодією з реальністю.

Коротко охарактеризуємо структурні компоненти емоційного інтелекту і їх значення в процесі міжособистісної взаємодії:

Розпізнавання власних емоцій. Для емоційного досвіду суб'єкта і для його поведінки важливо, що переживання емоції і називання її (визначення) є різними феноменами, які можуть бути емпірично розведені. Називання (визначення) емоції розглядається як результат конструктивних процесів, які трансформують перцептивні переживання у внутрішній досвід, модифікуючи ці переживання. У зв'язку з цим можна навести три основні функції називання емоцій: закріплення досвіду, міжособистісна комунікація, емоційна експресія.

На думку Семенова Н.Д. , розпізнавання емоцій є проблематичним для особистостей з вираженою алекситемією. Термін «алексitemія» («почуття без слів») був введений американським психіатром Сіфнесом. Суттєвими рисами алекситемічного конструкту є: труднощі в ідентифікації та описі своїх почуттів; нездатність до диференціації почуттів і тілесних відчуттів; недолік уяви, ригідність і конкретність [48].

Цікавий приклад алекситемії був виявлений в творі В. Шекспіра «Гамлет». Головний герой багато говорить, сперечається з собою. Однак на противагу призначенням мови як носія смислів, що виражають наміри, бажання і почуття людини, висловлювання Гамлета не призводять до кращого взаєморозуміння і гармонізації відносин. Слова, по суті, замінюють йому міжособистісні відносини. Причиною нездатності (або страху) до близьких емоційних відносин, на думку автора, є те, що в ранньому дитинстві батько і син не мали можливості або бажання відкрито виражати свої почуття і потреби за допомогою значущих слів. Почуття сорому перед батьком в подальшому було перенесено на відносини з оточуючими. Таким чином, розпізнавання емоцій сприяє більш ефективній комунікації, оскільки дозволяє адекватно ідентифікувати, описувати, переробляти і надалі виражати емоції.

Володіння емоціями пов'язано з проблемою самоконтролю. Адекватна емоційна експресія є важливим чинником підтримки фізичного і психічного здоров'я. Стимування емоцій сприяє виникненню різних захворювань. У той же час безконтрольність емоційної експресії ускладнює міжособистісне спілкування. Таким чином, проблеми в сфері контролю емоційної експресії несприятливі не тільки для суб'єкта, але і для його найближчого оточення.

Ступінь емоційної експресивності впливає на якість міжособистісних відносин. Так, надмірна стриманість призводить до того, що людина сприймається як холодна, байдужа, зарозуміла, що викликає в оточуючих подив або неприязнь.

Емоціями неможливо управляти прямо, проте це можна зробити опосередковано: через об'єкт, потребу, знак. Початковий момент управління почуттям - це розщеплення монолітного недиференційованого афекту («Япочуття») на суб'єкта і його почуття, точніше кажучи, це вичленення почуття як окремих об'єктів, а не властивості зовнішнього світу («Я відчуваю страх, задоволення», а не «Світ страшний або приємний »).

Я. Рейковский (1979) наводить такі причини емоційних труднощів:

- в вираженні емоцій люди не засвоїли прийнятих в суспільстві форм вираження;
- страх видати власні почуття, пов'язана зі страхом перед втратою самоконтролю або страх осуду з боку оточуючих (страх бути скомпрометованим, знехтуваним або осміяним);
- вроджені фактори, хоча вирішальне значення належить процесові навчання;
- засвоєння норм поведінки, які панують в родині і найближчому оточенні [42].

І.А. Романова (1999) зазначає розуміння емоцій як саморозуміння і в цілому носить емоційний, чуттєвий, емпатичний, а не раціональний характер. Отже, глибина саморозуміння перш за все обумовлена рівнем розвитку емоційних здібностей, яке в свою чергу забезпечує усвідомлення емоцій.

Усвідомлення емоцій має на увазі їх реєстрацію в свідомості. Однак у свідомості реєструється далеко не всякий емоційний процес і аж ніяк не завжди. Виходячи з цього, коли ми говоримо про усвідомлення емоцій, слід розрізняти два явища:

- прояв досить відокремленого і організованого процесу, що впливає на перебіг діяльності і пережитого суб'єктивно (в цьому випадку людина знає, що він щось переживає, і це переживання відрізняється від попередніх);
- власне усвідомлення, яке полягає в знанні про свій стан, вираженому в словесних (знакових) категоріях. Другий вид усвідомлення лежить в основі

процесів контролю над емоціями, в основі здатності передбачати їх розвиток, знання факторів, від яких залежить їх сила, тривалість і наслідки.

Розуміння емоцій взаємопов'язане з можливостями їх вираження. Оволодіння мовою емоцій вимагає засвоєння загальноприйнятих в певній культурі форм їх вираження, а також розуміння індивідуальних проявів емоцій у людей, з якими людина живе і працює. Відзначимо, що розуміння емоцій складніше, ніж їх вираження.

Розуміння емоцій пов'язано також з рівнем розвитку емпатії. Згідно К. Роджерсу (1993), емпатійний спосіб спілкування з іншою особою має кілька граней. Він має на увазі входження в особистий світ іншого і перебування в ньому «як вдома». Він включає постійну чутливість до мінливих переживань партнера по спілкуванню. Це нагадує тимчасове життя іншим життям, делікатне перебування в ньому без оцінювання і засудження. Це означає уловлювання того, що інший ледь усвідомлює. Однак при цьому відсутні спроби розкрити неусвідомлювані почуття, оскільки вони можуть виявитися травмуючими. Необхідно також повідомлення своїх вражень про внутрішній світ іншого, коли Ви «дивитеся свіжим і спокійним поглядом» на ті елементи, які хвилюють або лякають Вашого співрозмовника. Бути емпатичним - означає бути відповідальним, активним, сильним і в той же час - тонким і чуйним.

Слід виділити наступні причини труднощів в розумінні індивідуальних відмінностей емоцій інших людей:

- зосередженість на власній особистості призводить до нездатності помічати і правильно оцінювати емоційний стан інших людей;
- почуття власної переваги;
- почуття тривоги, пов'язане з емоціями інших людей або власними; тривога спонукає уникати всього того, що могло б викликати емоції;
- будь-яка вигода від нерозуміння емоцій інших людей.

Самомотивація. Емоції мають мотивуючу силу, змушуючи людей діяти. Слово «емоція» походить від латинського дієслова «mōtio», що

означає «рухатися». Емоція - це засіб, за допомогою якого взаємодіють тіло і розум, вони постійно змінюються і «переміщуються». Так, якщо ми повністю функціональні і благополучні, вони позитивні, якщо немає - емоції «переміщуються» до негативного полюсу.

Можна припустити в структурі емоційного інтелекту наявність емоцій, «самотивуючих» когнітивну діяльність, пов'язану з емоційною сферою, точніше, з розпізнаванням, виразом, розумінням емоцій.

Таким чином, емоційний інтелект являє собою сукупність емоційних і соціальних здібностей, таких, як здатності до розуміння власних емоцій і емоцій інших людей, до управління емоційною сферою і самотивації. Всі структурні компоненти емоційного інтелекту взаємопов'язані, і їх тісна взаємозалежність сприяє ефективному міжособистісному взаємодії.

1.2. Визначення моделей та основні методи дослідження емоційного інтелекту

Підсумовуючи теоретичні аспекти пропонуємо розглянути декілька найвідоміших моделей емоційного інтелекту. Серед них представлена модель здібностей Дж. Маєра, П. Саловея, Д. Карузо.

Згідно з уявленнями авторів оригінальної концепції емоційного інтелекту Дж. Маєра, П. Саловея, Д. Карузо, емоційний інтелект - це група ментальних здібностей, які сприяють усвідомленню і розумінню власних емоцій і емоцій оточуючих.

Емоційний інтелект розглядається як підструктура соціального інтелекту, яка включає здатність спостерігати власні емоції і емоції інших людей, розрізняти їх і використовувати цю інформацію для управління мисленням і діями.

Структура емоційного інтелекту, запропонована Дж. Маєром, П. Саловеєм в 1990 році, представлена в таблиці 1.2.1:

Таблиця 1.2.1

Структура емоційного інтелекту

Структурні компоненти емоційного інтелекту		
Ідентифікація і вираз емоцій	Регуляція емоцій	Використання емоцій в мисленні і діяльності
Власних (вербальне або невербальне) Інших людей (невербальне сприйняття або емпатія)	Власних Інших людей	Гнучке планування Творче мислення Перемикання уваги Мотивація

Як видно з таблиці, емоційний інтелект трактувався як складний конструкт, що включає три типи здібностей. Серед них: ідентифікація і вираз емоцій, регуляція емоцій, використання емоційної інформації в мисленні і діяльності. Кожен тип здібностей складається з декількох компонентів. Так, здатність до ідентифікації і вираження емоцій ділиться на два компонента, перший з яких спрямований на власні емоції, другий - на емоції інших людей. У перший компонент включаються вербальний і невербальний субкомпоненти, в другій - субкомпоненти невербальне сприйняття і емпатія. Регуляція емоцій включає дві складові: регуляцію особистих і чужих емоцій. Використання емоцій в мисленні і діяльності передбачає гнучке планування, творче мислення, здатність до перемикання уваги і мотивацію.

На думку Дж. Маєра і П. Саловея, емоційний інтелект (далі по тексту - EI) представлений в двох «іпостасях»: внутрішньоособистісний EI і міжособистісний EI.

Перший передбачає здатність людини встановлювати взаємозв'язки між думками, вчинками і почуттями, в той час як другий допомагає пристосуватися до інших людей, навчитися співпереживати їм, надихати і стимулювати їх до тих чи інших дій, розібратися в своїх зв'язках і спростити спілкування з оточуючими.

Представляють певний інтерес обґрунтовані Дж. Маєром і П. Саловеєм (1994) принципи теорії емоційного інтелекту, які пов'язані з такими характеристиками, як емпатія, обізнаність, рівновага, відповідальність.

Емпатія є ключовою емоційною здатністю. Переживати емпатичні реакції означає ідентифікувати себе з почуттями іншої людини і таким чином співпереживати або співчувати йому. Емпатія проявляється в розпізнаванні емоцій, чуйності, розумінні і демонстрації емпатійних переживань об'єкту. З підвищенням рівня емпатії поліпшується здатність розрізняти емоції в лицьовій експресії, кольорі і абстрактних зображеннях. Перспектива розвитку емпатійних реакцій пов'язана з розвитком емоційної грамотності, яка допомагає людині точно визначати свої почуття і взаємодіяти з ними.

Обізнаність. Щоб підтримувати емоційну рівновагу, онтологічним еквівалентом якої є в повсякденній свідомості щасливе життя, необхідно бути компетентним у власних почуттях. Для цього необхідно вміти диференціювати різні їх модальності, розрізняти і приймати продуктивні і непродуктивні емоції. При цьому слід вміти диференціювати їх в «реальному форматі», тобто саме тоді, коли вони переживаються.

В ході онтогенетичного розвитку людина формує індивідуальний словник емоційних станів, який починає активно розпізнаватися в процесі навчання рідної мови. Вербально можна висловитися не тільки переживаннями, але і їх інтенсивністю. У процесі соціалізації носія системи емоційних здібностей, вони орієнтовані на усвідомлення власних переживань і емоційних станів інших людей.

Рівновага. Досвід емоційного життя людини зберігається в підкіркових відділах мозку, тобто в так званому висцеральному мозку.

Нова кора як раціональний мозок концептуалізує, аналізує і оцінює ситуації, визначає можливість ризику або отримання нагороди. Основний принцип теорії ЕІ полягає в тому, що люди з високим емоційним інтелектом здатні врівноважувати функціонування двох областей мозку, що взаємодіють між собою.

Відповідальність. Людина з високим рівнем ЕІ бере відповідальність за власне благополуччя, яке визначається розумовою діяльністю і психічним здоров'ям. Емоції завдяки властивій їм здатності активації спонукають

людину до здійснення певного вибору, який призводить до конкретних дій і певної поведінки.

Факт прийняття особистістю рішення щодо певної активності передбачає відповідальність за власні дії.

Людина діє відповідально, якщо вона не приносить шкоди ні собі, ні іншим, контролює власні оцінки, думки, регулює власні емоції, приймає відповідальність за можливість свого щастя, не звинувачує інших у власних нещастях, встановлює безпечні для себе межі спільного існування, розпізнає свої емоції та емоції інших людей, а також чесно і відкрито взаємодіє зі своїми почуттями.

Структура ЕІ в подальшому була доопрацьована.

В основу нового варіанту моделі лягли уявлення про те, що емоції містять інформацію про зв'язки людини з іншими людьми або предметами.

Точніше кажучи, вони «інформують» людину про характер цих зв'язків, при цьому зв'язки можуть бути різними: актуальними, в спогадах або навіть уявними. Зміна зв'язків тягне за собою зміну емоцій. Відповідно до цих уявлень емоційний інтелект розуміється як здатність переробляти інформацію, що міститься в емоціях. Згідно удосконаленої моделі ЕІ включає в себе чотири компоненти («гілки»), кожен з яких відноситься як до власних емоцій людини, так і до емоцій інших людей.

Розрізнення (ідентифікація) і *вираз* емоцій включає взаємопов'язані здібності до сприйняття емоцій, їх ідентифікації, адекватному вираженню, розрізнення справжніх емоцій і їх імітації по лицьовій і пантомімічній експресії, а також про особливості локалізації.

Асиміляція емоцій в мисленні (використання емоцій для покращення ефективності мислення і діяльності), або фасилітації мислення, містить в собі здатність використовувати емоції для направлення уваги на важливі події, викликати емоції, які сприяють вирішенню завдань, використовувати коливання настрою як засіб аналізу різних точок зору на проблему. Так знання про конкретні емоції, зв'язок емоцій і мислення можуть

використовуватися в управлінні плануванням, сприяють рішенню різних типів проблем.

Розуміння (осмислення) емоцій є здатністю розуміти комплекси емоцій, зв'язку між емоціями, причини емоцій, переходи від однієї емоції до іншої, вербальну інформацію про емоції. Розвиток даного компонента ЕІ пов'язано з розвитком мови і логічного мислення. Усвідомлена регуляція емоцій має на увазі здатність до контролю над емоціями, зниження інтенсивності негативних емоцій, усвідомлення власних емоцій, в тому числі і неприємних, здатність до рішення емоційних проблем без придушення пов'язаних з ними негативних емоцій; вона сприяє особистісному зростанню і поліпшенню міжособистісних відносин. Даний компонент ЕІ тісно пов'язаний з особистісними утвореннями, такими як цілі, Я-концепція, усвідомлення себе в системі соціальних зв'язків. Значення емоційної саморегуляції зростає в ранній дорослості, включаючи здатності до уникнення певних почуттів або відновленню власної самоцінності для заспокоєння або досягнення самовладання.

Наступною розглянемо модель Е.Л. Носенко і Н.В. Ковриги.

В контексті операціоналізації поняття Е.Л. Носенко пропонує вважати ознаками емоційного інтелекту складові «Великої П'ятірки».

Сумлінність, відкритість новому досвіду, емоційну стійкість, дружелюбність, екстраверсію. Підставою для такого підходу є той факт, що ці якості, як і ЕІ, необхідні для успішної життєдіяльності і відображають певні характеристики емоційності як стійкої риси індивідуальності.

Так, відкритість новому досвіду, яка передбачає і толерантність до ситуацій невизначеності, має, з одного боку, потенціал стресостійкості, а з іншого - є ознакою і передумовою креативності. Ця риса в певній мірі характеризує модальність «хочу», а також готовність людини до взаємодії з навколишнім світом, іншими словами, мотиваційну готовність до активної діяльності.

Добросовісність свідчить про здатність людини досягати мети діяльності в контексті модальності «можу».

Емоційна стійкість забезпечує вміння долати труднощі, не піддаючись фрустрації при їх виникненні.

Дружелюбність є однією з ознак вміння стримувати свої емоції в спілкуванні з іншими людьми, сприймати людей такими, якими вони є, що свідчить про наявність міжособистісного або соціального інтелекту.

Екстраверсія є передумовою комунікабельності, яка також належить до ознак міжособистісного інтелекту. Перші три чинники, на думку Е.Л. Носенко, відображають внутрішньоособистісний ЕІ, останні два - міжособистісний ЕІ.

Під внутрішньоособистісним ЕІ Е.Л. Носенко і Н.В. Коврига розуміють здатність самоорганізовуватися на діяльність, досягаючи певної «екологічної майстерності», вміння упорядковувати, змінювати навколишнє середовище для досягнення власної користі; під міжособистісним - здатність людини взаємодіяти з навколишніми, встановлювати сприятливі взаємини з ними.

З опорою на емпіричні дані ними робиться висновок про те, що виявлення ЕІ опосередковано внутрішніми особливостями особистості. Як гіпотетичних компонентів ЕІ Е.Л. Носенко і Н.В. Коврига визначили: п'ять факторів «Велику П'ятірку»; показники рівня тривожності: ситуативної і особистісної; показники рівня самооцінки, толерантності до невизначеності, рівня академічної успішності та характеристики переваг.

При цьому ознаки ЕІ були розділені на наступні чотири групи:

- 1) онтологічні опосередковують внутрішні ознаки (фактори «Великої П'ятірки»);
- 2) феноменологічні внутрішні ознаки (показники его-контролю і его-пластичності; рівень толерантності до невизначеності);

3) ознаки сенситивності суб'єктів до емоціогенних збудників (показники самооцінки рівня психологічного благополуччя, ситуативної і особистісної тривожності);

4) ознаки суб'єктивного переживання успішності власної життєдіяльності (показники самооцінки ефективності стратегій допоміжної поведінки).

На думку авторів концепції низькому рівню сформованості ЕІ відповідають: здійснення емоційного реагування за механізмом умовного рефлексу (реактивний акт); ініціювання активності на сенсорно-перцептивному рівні; здійснення активності з переважанням зовнішніх компонентів над внутрішніми, на низькому рівні її усвідомлення, при низькому прояві самоконтролю, з високою ситуативною обумовленістю.

Для середнього рівня сформованості ЕІ характерно доволіне здійснення зовнішньої активності (діяльності, спілкування) на основі уявлень (мислення) з підключенням певних вольових зусиль, що певним чином відбувається в свідомості на рівні емоційних переживань; переважання внутрішнього над зовнішнім; високий рівень самоконтролю; об'єднання допоміжній поведінці стратегії концентрації на завданні зі стратегією емоційного реагування, з почуттям психологічного благополуччя, позитивного ставлення до себе як суб'єкту життєдіяльності і взаємодії. Даний рівень ЕІ передбачає високий рівень самооцінки суб'єкта, що може розглядатись як специфічне усвідомлення суб'єктом власного емоційного інтелекту.

Найбільш високий рівень емоційного інтелекту відповідає, на думку авторів, найбільш високому рівню розвитку внутрішнього світу людини. Він ґрунтується на наявності у суб'єкта відповідних установок, що відображають індивідуальну систему цінностей суб'єкта, і щодо можливих для нього альтернатив поведінки в конкретних ситуаціях життєдіяльності. Активність виникає на рівні уявлень людини про те, як потрібно поводитися в ряді подібних ситуацій життєдіяльності, які свідчать про наявність у індивіда системи знань про розумну поведінку особистості. Для даного рівня розвитку

ЕІ характерно гармонійне поєднання внутрішнього і зовнішнього, людина відчуває себе звільненою від безпосередніх вимог ситуації.

Вибір поведінки, адекватного ситуації, здійснюється без надмірних вольових зусиль, так як відображає систему соціальних звичок, які сформувалися в особистості під впливом переконань на рівні свідомості. Мотивація такої поведінки здійснюється суб'єктом не зовні, а зсередини. Достатній рівень самоконтролю з інтернальним локусом сприяє тому, що людина в зовнішній поведінці виявляє достатній рівень сенситивності до можливих емоційним подразників і інтенсивності реагування на них. Самооцінка суб'єкта з таким рівнем ЕІ є високою в усіх відношеннях. Характерний досить високий рівень психологічного благополуччя як форми відображення в свідомості оцінювання адекватності своєї поведінки розумінням про те, як необхідно діяти розумно в гармонії з іншими людьми.

У цьому, на думку Е.Л. Носенко і Н.В. Ковриги, проявляється стресозахисна і адаптивна функції ЕІ.

Індивід з високим рівнем ЕІ відчуває певну незалежність від ситуації у виборі стратегій допоміжної поведінки, різні форми якої представлені рівномірно, в гармонійному єднанні з загальним переважанням в допоміжних стратегіях найбільш продуктивною з них - концентрації на завданні.

Встановлено, що відмінності в рівнях сформованості ЕІ найбільш контрастно проявляються в показниках, котрі характеризують ставлення людини до себе як до суб'єкта життєдіяльності. Друге місце в цій своєрідній ієрархії займають розрізнення, які проявляються в відношенні суб'єкта до інших людей як до партнерів в спілкуванні і взаємодії. І нарешті, найменш суттєві відмінності виявляються у ставленні до світу і оцінках зовнішніх подій [33].

Модель емоційного інтелекту Маєра-Саловея-Карузо (модель здібностей), вважається в психології основною на даний час, саме її, як правило, використовують для опису поняття ЕІ, хоча також великою

популярністю користується заснована на цій моделі змішана модель (див. нижче).

Маєр, Саловей і Карузо виділяють лише чотири складові емоційного інтелекту:

Сприйняття емоцій - здатність розпізнавати емоції (по міміці, жестах, зовнішньому вигляду, ході, поведінці, голосу) інших людей, а також ідентифікувати свої власні емоції.

Використання емоцій для стимуляції мислення - здатність людини (головним чином несвідомо) активувати свій розумовий процес, пробуджувати в собі креативність, використовуючи емоції як фактор мотивації.

Розуміння емоцій - здатність визначати причину появи емоції, розпізнавати зв'язок між думками і емоціями, визначати перехід від однієї емоції до іншої, прогнозувати розвиток емоції з часом, а також здатність інтерпретувати емоції у взаєминах, розуміти складні (амбівалентні, неоднозначні) почуття.

Управління емоціями - здатність приборкувати, пробуджувати і спрямовувати свої емоції і емоції інших людей для досягнення поставлених цілей. Сюди також відноситься здатність приймати емоції до уваги при побудові логічних ланцюжків, вирішенні різних завдань, прийнятті рішень і виборі своєї поведінки.

Наступним кроком після визначення конструкту ЕІ є його вимір. Якщо вже проводити аналогію з інтелектом, то потрібен якийсь коефіцієнт, який буде показувати, наскільки людина емоційно «розумний». Природно, що ця мета досягається методом тестування.

В даний час існує три групи методів діагностики емоційного інтелекту: методи, засновані на самозвіті і самооцінці, методи експертної оцінки (технології «ассесмент-центр») і методи, засновані на вирішенні завдань.

Методи діагностики ЕІ, засновані на даних самозвітів і самооцінки, складаються з двох підгруп. Одні пропонують піддослідним досить

абстрактні ситуації, наприклад, «інші люди легко довіряють мені» або «я прагну займатися приємними мені справами» і, на наш погляд, більше адресовані до емоційності як риси особистості. Другі містять більш конкретний опис ситуацій, наприклад, «я панікую, коли мені потрібно протистояти будь-кому, хто злий», і, на нашу думку, є в рівній мірі як опитуваннями, так і Завданнєвими тестами, хоча в якості оцінки відповідей пропонують тільки одну альтернативу - частоту їх зустрічальності в вибірці випробовуваних (тобто автоматично виключається варіант можливості такої різниці у поведінці в даній ситуації).

Популярні технології «ассесмент-центр» добре діагностують актуальні можливості емоційного інтелекту, проте є досить трудомісткими. Прикладом може служити тест Дж. П. Пауль-Фрай «ЕІ-360», в якому вимір ЕІ включає як самооцінку, так і його оцінку оцінювачами в кількості до десяти чоловік. Однак виникають сумніви в тому, що дані технології мають високу прогностичну валідність, адже найімовірніше, оцінювачі будуть сприймати здатності оцінюваного на підставі досвіду взаємодії з ним, не враховуючи його потенційних можливостей.

Методи, засновані на вирішенні завдань, найбільш традиційні для діагностики інтелекту. Найчастіше випробуванням пропонується вирішувати завдання на розпізнавання емоцій, на вміння описувати власні емоції, на розуміння складу і взаємозв'язку різних емоцій, а також на здатність керування емоціями. Як правило, подібні завдання містять кілька варіантів відповідей, а підрахунок балів здійснюється на основі консенсусу або заданих стандартів.

Однак якщо розуміти емоційний інтелект як іншу психічну систему, відмінну від загального інтелекту, то цілком можливо, що завдання, які вирішуються на рівні емоційного інтелекту, не завжди можливо перенести в тестовий режим, оскільки сама ситуація перенесення буде спотворювати їх суть. У соціумі дані завдання постають перед людиною природним чином, вона може вибирати, вирішувати їх чи ні, у неї може бути різна мотивація по

відношенню до ситуацій, що породила завдання. Самі емоції переживаються кожною людиною індивідуально, як психічні явища вони дуже швидкоплинні і часто змінюються швидше, ніж людина ставить перед собою завдання, пов'язане з ними. Тому питання правомірності застосування до діагностики ЕІ методик, заснованих на процесі вирішенні завдань, також залишається відкритим. Якщо все-таки розглядати цей спосіб як найбільш перспективний, то автоматично виникає наступне питання: які завдання можуть і повинні входити в методику діагностики ЕІ?

Ми можемо припустити, що ці завдання повинні бути дивергентні і конкретні: повинні мати кілька можливих варіантів відповідей і бути побудовані в термінах конкретної ситуації. Дані завдання, на наш погляд, повинні представляти собою опис емоційно насичених ситуацій, а саме питання повинно бути спрямованим на вирішення якої-небудь задачі, пов'язаної з емоціями в цій ситуації. Можливим варіантом завдання може бути необхідність опису конкретної емоціогенної ситуації за певною схемою, стандартної або індивідуально перетвореної на основі стандартної.

Розроблено кілька багатошкальних тестів, більшість з яких є комерційними продуктами, використовуваними в рамках тренінгів і програм розвитку ЕІ. Переважна більшість з них розроблена за кордоном, в нашій країні цей напрям поки не настільки популярний у дослідників і розробників психодіагностичних методик. На британському сайті, присвяченому психологічному тестуванню, є тест емоційного інтелекту англійською мовою. Тест складається з 70 питань і, за прогнозами розробників, займає близько 40 хвилин. Результати видаються за наступними шкалами: «Поведінка», «Знання», «Емоційне проникнення в себе», «Мотивація», «Вираження емоцій», «Емпатія і соціальна інтуїція». Автори наводять також досить докладний опис кожного фактора. Поведінковий аспект ЕІ характеризує те, якою людиною сприймається оточуючими (яскравий, комунікабельний, тактовний, або стриманий, холодний, невиразний, що

прагне до самоти), а також здатність людини контролювати свої емоції в поведінкових реакціях.

Вітчизняна розробка тесту «Емоційний інтелект» лабораторії «Гуманітарні технології» є спробою адаптувати цей тест для російськомовних користувачів. Спочатку цей тест мав ту ж факторну структуру, однак, оскільки він поки знаходиться в процесі апробації та модифікації, остаточний варіант може відрізнятись від англійського.

Ще один тест, який необхідно розглянути - анкета для визначення рівня EI (методика шкали MSCEIT).

Він розроблений на основі теорії «перших піонерів» емоційного інтелекту Пітера Саловея і Джона Маєра. Тест складається з 141 питання, які оцінюють випробуваного по двох областях («Дослідній» і «Стратегічний») і за чотирма шкалами. Перша - «Розпізнавання емоцій» - відображає здатність тестованого сприймати і розрізняти почуття, як свої, так і оточуючих. У питаннях цього типу тестовані особи повинні подивитися на портрет і сказати, що відчуває людина, на ньому зображена.

Назву другої шкали можна перекласти з англійської як «Допомога мислення». Її сенс стає зрозумілим, якщо звернутися до прикладів питань: «Які почуття будуть найбільш адекватні при знайомстві з батьками Вашого партнера»? Тобто в даній групі питань вектор робиться на рефлексію, здатність тестованого зрозуміти, демонстрація яких почуттів буде найбільш доречна в даній ситуації (саме демонстрація, зовсім необов'язково їх відчувати).

Третя і четверта шкали цілком традиційні для такого роду тестів. «Розуміння емоцій» пояснюється як здатність розуміти комплексні емоції і «емоційні ланцюги» (як емоції переходять з однієї в іншу). «Управління емоціями» - як здатність керувати почуттями і настроєм, як у себе, так і у тих, хто нас оточує.

З перекладених з англійської мови тестів на EI, ще можна відзначити представлений І. Андрєєвою опитувальник Н. Холла (з посиланням на книгу

Ільїна 2001 року). У ньому всього 30 тверджень, ступінь своєї згоди з якими досліджуваний шкалірує від (-3) до (+3).

Також в наукових роботах зустрічається згадка методики, розробленої в Інституті психології РАН (Люсин Д.В, Марютина О.О., Степанова О.С.). Вони виділяють два види ЕІ - внутрішньоособистісний і міжособистісний, будуючи свій опитувальник відповідно до цього поділу. До міжособистісного інтелекту вони відносять всі форми розуміння і інтерпретації чужих емоцій, а до внутрішньоособистісних, відповідно, своїх.

Існують ще нетестові методи оцінки ЕІ, засновані на технології «360 градусів». Як відомо, перехресну оцінку (коли в групі випробуваних кожному пропонується оцінити кожного) можна проводити за різними критеріями. Так чому б не попросити оцінити емоційний інтелект? Ці оцінки будуть показувати, наскільки оцінювана фігура «емоційно розумна» у відносинах з людьми, що безпосереднього її оточують.

В даний час найбільш часто застосовуються чотири методики вимірювання ЕІ.

Методика М.Холла.

Найбільш широко використовується методика М. Холла, яку представив Є.П. Ільїн. Методика складається з 30 тверджень, що розбиваються на 5 шкал:

- емоційна обізнаність;
- управління своїми емоціями;
- самомотивація;
- емпатія;
- розпізнавання емоцій інших людей.

Відповідь на кожне твердження передбачає 6-бальну шкалу: від -3 - «повністю не згоден» до +3 - «повністю згоден». Однак І.Н.Андреева, описуючи цей опитувальник, відзначає деяке неспівпадіння смислового навантаження з назвою шкал. Вона розглядає управління своїми емоціями як емоційну гнучкість, самомотивацію - як довільне керування своїми емоціями,

розпізнавання емоцій інших людей - як здатність впливати на емоційний стан інших людей [6] . Також варто відзначити відсутність будь-якої інформації по психометрії даного тесту як при його створенні, так і при перекладі. Це позбавляє нас права розглядати дану методику як адекватний і валідний засіб вимірювання ЕІ. З цієї точки зору дивує її широке поширення, що ще раз піднімає питання про компетентність та етику психологів.

Методика Emotional Intelligence Test (MSCEIT)

Методика тестування емоційного інтелекту, сконструйована на базі ранньої моделі Дж.Мейера і П.Селовея Н.Шутте, Карузо з колегами. Вона складається з 33 тверджень, що розбиваються на 3 шкали:

- оцінка і вираз емоцій;
- регулювання емоцій;
- використання емоцій при вирішенні проблем.

Відповіді даються за 5-бальною шкалою: від 1 - «це абсолютно не про мене» до 5 - «це точно про мене». Оцінки за шкалами виходять методом підсумовування отриманих балів по ключам.

Цей опитувальник показав досить хороші психометричні показники при конструюванні. Єдиним мінусом даної методики є її незахищеність від соціально бажаних відповідей випробовуваних. Також ніде немає ніяких даних про проведення психометрії після перекладу методики і адаптації на україномовній та російськомовній вибірці. Однак безсумнівним плюсом цієї методики є простота у використанні і обробці.

«Емоційний інтелект-2» .

Методика створена Є.А.Орел на базі західних досліджень з даної тематики. Подальша розробка тесту («Емоційний інтелект-2») здійснювалася В.В.Одінцовою під науковим керівництвом А.Г.Шмельова. Застосовувана на практиці версія методики («Емоційний інтелект-2») складається з 66 питань, кожне з яких має п'ять варіантів відповіді. Ці питання згруповані в шість шкал:

- загальна шкала (сумарний бал по всіх шкалах);

- самоаналіз і самозахист (шкала відображає здатність респондента тверезо оцінювати свої сильні і слабкі сторони, розпізнавати і розуміти свої емоції, вміння вибудовувати певний «психологічний захист» від неприємностей);

- самоконтроль (шкала відображає наявність у респондента внутрішньої мотивації, самодисципліни, наполегливості в досягненні поставлених цілей);

- вираження емоцій (шкала відображає здатність респондента адекватно виражати і контролювати свої емоції і належним чином реагувати на прояви емоцій інших людей);

- соціальна чуйність (шкала відображає здатність респондента правильно зрозуміти і оцінити мотиви, які стоять за поведінкою оточуючих його людей, і адекватно на них реагувати на основі цього розуміння);

- самооцінка чуйності (шкала відображає оцінку респондентом власних якостей: чуйності, проникливості, розуміння мотивів поведінки оточуючих).

Стандартизація існуючого варіанту методики проводилася на широкій вибірці добровольців, які виконували інтернет-версію методики в її дослідному варіанті, на сайті НК-Лабораторії «Гуманітарні технології» (понад 600 протоколів) [34].

Варто відзначити велику практичну спрямованість даної методики. Як сфери її застосування розглядаються психодіагностичні дослідження особистості дорослих людей з метою виявлення напрямків психологічної допомоги, самопізнання, а також використання в якості додаткового інструменту діагностики при підборі і оцінці фахівців, сфера діяльності яких безпосередньо пов'язана зі спілкуванням (керівники, менеджери з продажу, бізнес-тренери і т.д.).

Тест Емінем Д. Люсина.

Тест Емінем Д. Люсина спирається на власну модель ЕІ автора. Емоційний інтелект визначається як здатність до розуміння своїх і чужих

емоцій і управління ними. Як здатність до розуміння, так і здатність керувати емоціями може бути спрямована і на власні емоції, і на емоції інших людей. Таким чином, автор вводить поняття внутрішньоособистісного і міжособистісного емоційного інтелекту, які передбачають актуалізацію різних когнітивних процесів і навичок, але повинні бути пов'язані один з одним. Правда, визначення, запропоноване Д.Люсіним, перегукується з моделлю Х. Гарднера, який вважав, що ЕІ є частиною соціального інтелекту. Особистісний інтелект розділений на інтер і інтраперсональний, що передбачає знання про себе та інших. На підставі такої моделі пропонується тест, що складається з 40 питань з відповідями за 4-бальною шкалою, які групуються в 6 факторів.

1. Міжособистісний ЕІ:

- шкала М1 - інтуїтивне розуміння чужих емоцій;
- шкала М2 - розуміння чужих емоцій через експресію;
- шкала МОЗ - загальна здатність до розуміння чужих емоцій.

2. Внутрішньоособистісний ЕІ:

- шкала В1 - усвідомлення своїх емоцій;
- шкала В2- управління своїми емоціями;
- шкала В3 - контроль експресії.

Пропонована модель ЕІ, як стверджує автор, принципово відрізняється від змішаних моделей тим, що в конструкт не вводяться особистісні характеристики, які є корелятами здатності до розуміння і управління емоціями. Допускається набуття лише особистісних характеристик, які більш-менш прямо впливають на рівень і індивідуальні особливості ЕІ.

Проте дана методика не може бути віднесена і до моделей здібностей, з огляду на те, що є опитувальником, заснованим на самозвіті. Роботи зі стандартизації й вивчення психометричних показників даного тесту тривають, тому важко судити про надійність і валідності даної методики. Паралельно Д. Люсин веде роботу зі створення нової версії тесту, в яку буде додана шкала, яка вимірює здатність керувати чужими емоціями,

уточнюється зміст шкал для підвищення їх надійності, триває збір даних для перевірки валідності опитувальника [30].

1.3. Визначення взаємозв'язку емоційного інтелекту як чинника впливаючого на ефективність комунікацій співробітників бізнес організацій

Прихильники змішаних моделей ЕІ заявляють, що даний конструкт вкрай важливий для успіху в юридичних, медичних, педагогічних і інженерних професіях. На думку Р. Купера і А. Савафа, «... якщо інтелектуальної рушійною силою в бізнесі ХХ століття був IQ, то ... на початку ХХІ століття це буде ЕІ)» [28]. Подібний ентузіазм щодо ЕІ пояснюється потребою виявити здібності, що зумовлюють ефективну професійну діяльність. Однак щодо думки, що ЕІ більш ефективний при відборі кадрів, ніж традиційний психометричний інтелект, є підстави для скептицизму. Опубліковані до теперішнього часу дослідження не дають підстав вважати, що ЕІ пророкує професійну успішність у цілому краще, ніж вже існуючі методики на вимірювання здібностей і особистісних особливостей.

Відзначаються окремі переваги ЕІ в прогнозі ефективності виконання трудових обов'язків. У дослідженні, проведеному С. Коте і К. Мінерс, встановлено, що працівники з низьким когнітивним інтелектом відрізнялися більш старанним виконанням своїх обов'язків і більш вираженою громадянською поведінкою, якщо вони мали високі показники ЕІ, на відміну від своїх колег з високим рівнем когнітивного інтелекту, але без переваг в ЕІ.

Таким чином, особи з високим рівнем ЕІ вже на етапі вибору професії воліють здійснювати діяльність у соціальній сфері. Помірно високий рівень ЕІ сприяє ефективності діяльності в сфері «людина - людина», зокрема в сфері обслуговування і в управлінні. Керівників з високим рівнем ЕІ відрізняє більша ефективність діяльності, гнучкість у виборі стилю керівництва і перевага просоціальних стратегій подолання криз.

ЕІ може бути індивідуальним і колективним. Колективний ЕІ залежить від правил і звичок, за якими взаємодіють члени команди. Групи з різним рівнем ЕІ відрізняються (ефективністю комунікацій) ступенем залученості колективу в роботу. Для ефективної комунікації та діяльності потрібен загальний емоційний настрій команди. Стан бізнес організації схожий на музичний інструмент, де всі струни мають звучати в унісон. Керівник організації (команди, групи) повинен відстежувати, чи не фальшивить інструмент і яка нота западає.

ЕІ групи складається з трьох чинників: довіри між учасниками, спільності інтересів, переконаності учасників у тому, що разом вони можуть досягти більш високих результатів, ніж поодиночі.

Члени команди з розвиненим ЕІ підтримують один одного і можуть прийняти чужу точку зору без агресії і образи. Ключ до ефективності комунікацій - це рівновага між інтересами колективу і окремої людини.

Внутрішньокмандна ефективність, на думку американського психолога К. Арджириса, заснована на ЕІ членів команди і позитивних нормах, до яких він відніс щирість ідей і почуттів, відкритість, експериментування, допомога іншим бути щирими і відкритими щодо їх ідей і почуттів, допомога іншим в експериментуванні, індивідуальність, роздуми, зацікавленість, внутрішнє зобов'язання.

Рольовий склад команди, як фактор ефективності, встановлений М. Белбіном, дає уявлення про те, що група, в якій є виконавці всіх ролей, буде ефективно працювати над виконанням будь-якого завдання. Також була встановлена залежність ефективності групи від профілю команди - від балансу ролей в ній. Склад групи повинен відповідати вимогам завдання, для виконання якого вона створена. Однак слід пам'ятати, що людина в команді - це щось більше, ніж просто представник того чи іншого типу, що виконує якесь завдання. При такому підході ефективність комунікації співробітників гарантована.

Позитивна взаємозалежність - сприйняття членами команди міжособистісних комунікацій, які забезпечують успішність діяльності кожного. Взаємозалежність характеризується тим, що кожен індивід впевнений в тому, що:

- інші співробітники намагаються діяти на благо спільної вигоди;
- інші співробітники розділяють загальну долю в разі досягнення спільної мети і отримання вигоди від неї, як і в разі поразки і втрат;
- досягнення групових цілей обумовлено зусиллями усіх співробітників;
- колеги розділяють почуття ідентичності, засноване на членстві в бізнес організації.

Критерієм ступеня згуртованості команди може виступати взаємна довіра і повага один до одного.

Пропоную розглянути фактори, що можуть позитивно впливати на ефективність комунікації співробітників бізнес організації та діяльність підприємства у цілому за умов наявності високого рівня ЕІ у членів команди.

Ефективна командна робота.

При високому рівні ЕІ, співробітники ефективно взаємодіють між собою, діляться ідеями та відкриті для ідей інших, що сприятливо впливає на роботу та атмосферу у цілому.

Високий рівень самосвідомості.

Кожен співробітник цілком усвідомлено несе відповідальність за свої дії, не звинувачує оточення за власні невдачі, а при успіху, члени команди здатні адекватно оцінити досягнення іншого. Такі працівники вміють приймати зворотний зв'язок і використовувати його для поліпшення своєї роботи і особистісного зростання. Для них конструктивна критика - можливість навчитися працювати краще. А співробітники, які не вміють приймати зворотний зв'язок, схильні переходити в захисну позицію, емоційно реагувати, при цьому їх продуктивність знижується. Працівники з розвиненим ЕІ краще знають себе і можуть точніше планувати час на

виконання своєї роботи, в той час як інші з більшою ймовірністю будуть надто оптимістичні або песимістичні в оцінці необхідного часу.

Емпатія.

Ця властивість допомагає співробітникам будувати сприятливі умови для формування колективу. Наприклад, співчуття через сімейні обставини чи особисті негаразди запорука підтримки всередині колективу.

Висока мотивація.

Співробітники з розвиненим ЕІ оптимістичні і захоплено працюють над досягненням особистих і професійних цілей. У них гнучке мислення-мислення зростання, вони не сварливі та долають перешкоди, з якими стикаються. Мотивація таких людей більше обумовлена їх внутрішніми амбіціями, ніж зовнішніми факторами. Вони працелюбні і прагнуть успішно завершити роботу.

Професіоналізм у відносинах.

Ще одна перевага ЕІ - вміння розуміти інших людей і впливати на них. Люди з високим ЕІ вміють визначати, що подобається і не подобається оточуючим. Це допомагає вибудовувати міцні і професійні відносини-на роботі і в особистому житті. Розвиток ЕІ відкриває здатність «читати» мову тіла і вираз обличчя співрозмовників, це дозволяє краще взаємодіяти і правильно спілкуватися. Можливо визначити, що інші дійсно думають і відчувають, не покладаючись лише на слова, які вони говорять. Емоційне забарвлення при живому спілкуванні ми дізнаємося не з слів, а з того як вони вимовлені. Такі навички дозволяють побудувати кращі відносини з клієнтами, колегами і своїм керівництвом.

Простіше впроваджувати зміни.

Для бізнес організації важливо не стояти на одному місці, а значить розвиватися. Розвиток - це регулярні та неминучі зміни. Багато співробітників чітко розуміють, що зміни в компаніях відбуваються для поліпшення бізнесу, значить і їх блага, проте не всі і не завжди вітають зміни з розкинутими обіймами. Коли робочі процеси стали звичними, люди схильні

чинити опір змінам. Співробітники з високим ЕІ легше приймають зміни і ростуть разом з компанією. Завдяки такій гнучкості, вони ж позитивно впливають на прийняття змін у своїй команді.

В епоху постмодернізму, коли зростає кількість міжособистісних інтеракцій, змінюються їх виміри (від безпосереднього спілкування до взаємодії через соціальні мережі та ЗМІ), що неминуче позначається як на процесі формування особистості, так і на виборі нею траєкторії власного життєвого шляху, все більш актуальним стає питання налагодження якісного контакту з собою. Адже такий контакт дозволяє зрозуміти та усвідомити власні інтенції, потреби і бажання, налагодити конструктивні стосунки зі світом, а також ефективно презентувати себе в ньому. Саморозуміння постає ключем до взаєморозуміння, а відтак і впливає на практики конструювання міжособистісного та ширших соціальних дискурсів.

Розвиток само - і взаєморозуміння, а також розгортання суб'єктного потенціалу особистості уможлиблюється завдяки емоційному інтелекту. Його дослідження хоч і відносно недавно стало предметом наукового інтересу у психології, проте вже встигло не тільки набутися популярності серед науковців і практиків, але й укоренитися в буденній свідомості. Це й не дивно, адже емоції пронизують усі сфери життя людини, і від їх конструювання, розуміння, усвідомлення, коригування та спрямування залежить осмисленість буття, вибір і торування конгруентної ідентичності особи траєкторії життєвого шляху, побудова «здорових» стосунків із собою, навколишніми людьми і світом, досягнення успіху тощо. Таким чином, підвищений інтерес до емоційного інтелекту зумовлює збільшення кількості та якості його досліджень, сприяє появі плюралізму думок та водночас вимагає структурування поглядів на цей феномен з огляду на домінуючу в сучасній науці постнекласичну раціональність. Вона, на думку В. С. Стьопіна (2000), дозволяє враховувати співвіднесеність отримуваних знань про об'єкт не тільки із засобами, але й ціннісно-цільовими структурами діяльності. Отже, пост - некласична раціональність дозволяє розглянути феномен

емоційного інтелекту з аксіологічної точки зору, що безумовно розширює діапазон його досліджень та створює сприятливе тло для вивчення його ролі у процесі конструювання й торування суб'єктом свого життєвого шляху в сучасному неоднорідному і нелінійному соціальному просторі.

Термін «емоційний інтелект» вперше зустрічається у назві докторської дисертації У. Пейна у 1985 році. Проте, появі нового поняття у психологічній науці передували численні роботи, присвячені вивченню власне емоцій, їх походження, функціонального значення у поведінці людини, зв'язку емоцій і мислення людини; а також тенденція до розширення поняття інтелекту та визначення різних його видів. Так, вже на філософському етапі розвитку психології були виділені і розмежовані когнітивна та емоційна сфери людини, теоретично розглядалась та обговорювалась їх роль у пізнанні та регуляції поведінки [37].

У період становлення психології як окремої науки великий акцент був зроблений на дослідження інтелектуальних емоцій та почуттів. Це питання знаходило відображення у працях видатних вчених, таких як А. Біне, Е.Б. Тітченер, В. Джемс, Т. Рібо. Паралельно з ідеєю про когнітивне визначення емоційних процесів, яке розвивали такі дослідники як М. Арнольд, Р. Лазарус, П. Симонов, Х. Хекхаузен, С. Шехер, з'являлися наукові праці, що підкреслювали вплив емоцій на мислення та інші когнітивні процеси, представлені, наприклад, Е. Айзенем, Р. Кліннертом, К. Ізардом та іншими. Методологічні основи подолання розриву між пізнавальними та емоційними процесами були також закладені вченими радянської школи психології, зокрема, Л.С. Виготським, С.Л. Рубінштейном, О.М. Леонтьєвим [59].

У 1980-х роках клінічний фізіолог Р. Бар-Он розпочав дослідження, спрямоване на розуміння загального емоційного стану та благополуччя людей [8]. Це дослідження включало введення терміну "коефіцієнт емоційності" та створення анкети для його вимірювання.

У 1990 році американські професори П. Селовей та Дж. Мейер опублікували концепцію емоційного інтелекту [43]. Той самий рік був

відзначений їхнім обзором емоційного мислення, що відкрило глибоке дослідження феномену емоційного інтелекту. Згодом до цієї роботи приєднався Д. Карузо, і разом був розроблений тест для вимірювання розвитку емоційного інтелекту - MSCEIT.

Термін "емоційний інтелект" став широко відомим завдяки журналістові з "Нью Йорк Таймс" Д. Гоулману. У своїй книзі "Емоційний інтелект", що вийшла у 1995 році, він просто та доступно розкрив важливу роль емоційного інтелекту у житті кожної особистості [16]. Автор стверджує, що вміння контролювати свої емоції має позитивний вплив як на особистісний розвиток, так і на успішність у професійній сфері.

На сьогоднішній день розуміння емоційного інтелекту та його складових представлено різними концепціями. В основі цих досліджень лежать моделі західних вчених (Дж. Мейєра, П. Селовея, Д. Карузо; Р. Бар-Она; Д. Гоулмана; К. Петридаса та А. Фернхема), які послужили основою для подальших вивчень вітчизняних науковців [17, 31, 58]. Однак, слід відзначити, що, незважаючи на спільну термінологію, науковці трохи по-різному розуміють сутність емоційного інтелекту. Ці різноманітні погляди можна об'єднати у три основні групи: моделі здібностей, моделі характеристик/рис та поєднані моделі.

ЕІ визнається ключовим чинником успіху в різних сферах життя, включаючи бізнес та професійний розвиток. Його розуміння та розвиток може значно покращити ефективність комунікацій та взаємодії в колективі, сприяючи створенню здорового та продуктивного робочого середовища.

Висновки до першого розділу

У цілому встановлено, що людина з високим рівнем ЕІ більш глибоко усвідомлює емоції, використовує їх в процесі мислення, розуміє їх значення і керує емоціями більш ефективніше, ніж інші люди. Рішення емоційних проблем при цьому вимагає менше когнітивних зусиль. Такий індивід має в деякій мірі перевагу у вербальному, соціальному та інших видах інтелекту,

особливо в тому випадку якщо у нього високі показники розуміння емоцій. Людина з високим рівнем ЕІ схильна бути більш відкритою, ніж інші. Схильність до соціальної взаємодії, такої як навчання і консультування, у неї більш виражена, ніж до духовної чи адміністративної діяльності.

Індивіди з високим рівнем ЕІ менш схильні до проблем в поведінці, вони уникають саморуйнівних, негативних дій: куріння, надмірного вживання алкоголю, наркотиків і жорстокості. Такі люди в більшій мірі підходять для створення вірних відносин і мають більше позитивних соціальних зв'язків, особливо при наявності високих оцінок у сфері управління емоціями. Вони також можуть бути більш обізнаними в описі власних цілей, намірів і своєї місії.

Співробітники з високим рівнем ЕІ у цілому характеризуються такими особливостями: не схильні до захисного поведінки, мають можливість змінювати емоції в більш ефективному напрямленні (наприклад, бути реалістичними оптимістами), обирають ефективні емоційні рольові моделі, здатні повідомляти про свої переживання і обговорювати їх, розвивають експертні знання в області емоцій (пов'язані з естетичними, моральними і етичними почуттями, вирішенням соціальних проблем, лідерством, духовними переживаннями).

РОЗДІЛ 2

ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ЯК ЧИННИКА ЕФЕКТИВНИХ КОМУНІКАЦІЙ СПІВРОБІТНИКІВ БІЗНЕС ОРГАНІЗАЦІЙ

В даному розділі здійснюється вибір та обґрунтування методичного інструментарію експериментального дослідження, описуються етапи організації та проведення дослідження, а також проводиться аналіз та інтерпретація отриманих даних, формується гіпотеза.

2.1. Загальна характеристика бази проведення дослідження

Мета дослідження: в нашому дослідженні ми поставили на меті вивчити рівень ЕІ та загальний рівень ефективності комунікацій співробітників бізнес організації (згуртованості) для подальшого впровадження тренінгу, покращення показників та встановлення чи є ЕІ чинником формування згуртованого колективу.

Вивчення особливостей впливу ЕІ, як чинника ефективних комунікацій співробітників бізнесорганізацій, зокрема акціонерного товариства «Українська залізниця».

Для вибірки були обрані молоді люди віком 18-26 років. У дослідженні приймало участь 40 співробітників, з них 29 чоловіків та 11 жінок. Вибірка формувалася за попередньої згоди респондентів.

Дослідження включає в себе застосування опитувальника «Методика оцінки емоційного інтелекту Н.Холла» [Додаток А], методика діагностики емоційного інтелекту Д. Люсіна [Додаток Б] та опитувальник «Визначення індексу групової згуртованості Сішора», [Додаток В] спостереження за досліджуваними безпосередньо для визначення рівня ефективності комунікацій співробітників (згуртованості колективу) у робочому процесі. Досліджуваним були видані бланки з питаннями, була прочитана інструкція та почалось тестування, на відповіді пішло приблизно 90 хвилин. По

закінченню тестування були зібрані бланки, проведено підрахунок та інтерпретація результатів.

2.2. Методологічна основа дослідження

Незважаючи на численні теоретичні та практичні розробки у сфері емоційного інтелекту, є серйозні застереження щодо можливостей його вимірювання. Відповідно до двох типів теоретичних моделей, які лежать в основі концепцій ЕІ, є два типи методик вимірювання ЕІ: одні з них сконструйовані як тестові завдання, що передбачають правильні та хибні відповіді за зразком тестів інтелекту (матриці Равена, тест Векслера тощо), а інші збудовані як опитувальники - самозвіти респондентів, які не передбачають «правильних» чи «хибних» відповідей. Перший тип методик відповідає моделі здібностей, другий - змішаній.

Проаналізувавши існуючі методи діагностики ЕІ для нашого дослідження було обрано Тест Н. Холла [Додаток А] на визначення рівня емоційного інтелекту, він спирається на змішану модель емоційного інтелекту та збудований як опитувальник, що передбачає оцінку 5-ти складових частин емоційного інтелекту: емоційна обізнаність, управління емоціями, самомотивація, емпатія, розпізнавання емоцій інших людей. Шкала відповідей є шестиступеневою та включає наступні варіанти відповідей: повністю не погоджуюсь, в основному не погоджуюсь, частково не погоджуюсь, частково погоджуюсь, в основному погоджуюсь, повністю погоджуюсь. Автор методики виділяє три рівні емоційного інтелекту за кожною зі шкал: низький (7 і менше), середній (8-13) та високий (14 і більше балів).

Аналіз змістовної валідності тесту (оцінка запитань по суті) дозволяє зробити наступні висновки. Сутнісний аналіз шкал та конкретних тверджень по кожній з них дозволяє поділити шкали на дві групи: три перші шкали стосуються інтрапсихічного виміру та вимагають від респондента

певного рівня саморефлексії та осмислення життєвого досвіду. Іншими словами, для вимірювання даних складових емоційного інтелекту необхідно спиратись на інші когнітивні навички респондента, тому таке вимірювання, хоча і є суб'єктивним, але не викликає методологічних застережень. Дві останні шкали стосуються інтерперсональної площини та вимагають від респондента наявності навичок, які, власне, і вимірює даний тест, - навичок складових ЕІ. Іншими словами, опитування за шкалами «Емпатія» і «Розуміння емоцій інших людей» можна звести до прямого запитання, зверненого до респондента: «наскільки розвинутим є у вас емоційний інтелект?». Така форма опитування зводить нанівець діагностичну цінність даного тесту, адже самі запитання не розкривають навичок чи рис, що характеризують рівень емоційного інтелекту особистості. Таким чином, тест не витримує перевірки на змістовну валідність.

Проілюструємо вищезазначені висновки на прикладі конкретних тверджень з методики Н. Холла. Зокрема, якщо припустити, що респондент має невисокий рівень емоційного інтелекту, то виникає закономірне запитання - наскільки адекватно він може оцінити себе за такими параметрами по шкалі «емпатії»: «я чутливий до емоційних потреб інших людей», «я добре розумію емоції інших людей, навіть якщо вони не виражені відкрито», «я добре вмію розпізнавати емоції за виразом обличчя», «я добре вловлюю знаки у спілкуванні, які вказують на те, чого потребують інші», «я добре настроююсь на емоції інших людей» (останнє твердження викликає особливі сумніви навіть щодо свого змісту). Аналогічні застереження можна висловити і щодо деяких тверджень шкали «Розуміння емоцій інших людей»: «я адекватно реагую на настрої, прагнення та бажання інших людей», «я допомагаю іншим використовувати їхні спонукання для досягнення особистих цілей», «зі мною можна порадитись щодо питань стосунків між людьми».

Особливі застереження можна також висловити до наступного твердження з методики Н. Холла: «знання моїх справжніх почуттів важливе

для підтримання доброї форми» (шкала «Емоційна обізнаність»). Поняття «доброї форми» є дуже абстрактним - воно не присутнє як широко уживаний вербальний штамп у побутовій мові, тому вносить значну долю невизначеності у розуміння даного твердження респондентами.

Другою методикою для діагностики ЕІ нами був обраний тест-опитувальник емоційного інтелекту Д.Люсіна [Додаток Б]. У вітчизняній психології відома змішана концепція ЕІ, розроблена Д.В. Люсиним. Він запропонував поглянути на зв'язок емоційного інтелекту та індивідуальних особливостей особистості під іншим кутом зору.

Відповідно, ЕІ можливо описати як конструкт з подвійною природою і пов'язаний як із когнітивними здібностями, так і з особистісними характеристиками. На думку Люсіна, ЕІ - це психологічне утворення, формоване протягом людського життя, враховуючи чинники, які обумовлюють його рівень й індивідуальні особливості.

В якості опитувальника нами була обрана методика ЕмІн Д.В. Люсіна, в основі якої лежить уявлення про ЕІ як про змішаний конструкт, що поєднує у собі когнітивні здібності та особистісні характеристики (цікавість до внутрішнього світу людей, схильність до психологічного аналізу поведінки, тощо). Автор трактує ЕІ як здатність до розуміння своїх і чужих емоцій та управління ними. У структурі ЕІ Д.В. Люсін виділяє міжособистісний емоційний інтелект (МЕІ) - розуміння емоцій інших людей та управління ними, а також внутрішньо-особистісний емоційний інтелект (ВЕІ) - розуміння власних емоцій та управління ними. Опитувальник ЕмІн складається з п'яти субшкал: дві субшкали вимірюють різні аспекти МЕІ і три субшкали вимірюють різні аспекти ВЕІ:

МР «міжособистісне розуміння» - розуміння чужих емоцій; здатність розуміти емоційний стан людини на основі зовнішніх проявів емоцій (міміка, жестикуляція, звучання голосу) та/або інтуїтивно; чутливість до зовнішніх станів.

МУ «міжособистісне управління» - управління чужими емоціями; здатність викликати у інших людей ті чи інші емоції, знижувати інтенсивність небажаних емоцій. в інших людей.

ВП «внутрішньо-особистісне розуміння» - розуміння своїх емоцій; здатність до усвідомлення своїх емоцій: їх розпізнавання та ідентифікація, розуміння причин, здатність до вербального описання.

ВУ «внутрішньо-особистісне управління» - управління своїми емоціями; здатність та потреба керувати власними емоціями, викликати та підтримувати бажані емоції та тримати під контролем небажані.

ВЕ «внутрішня експресія» - контроль експресії; здатність контролювати зовнішні прояви своїх емоцій.

Значення по шкалам MEI та BEI отримуються шляхом обчислення суми відповідних субшкал: $MEI = MP + MU$; $BEI = BP + BU + BE$.

Окремо також обчислюються значення шкал «розуміння емоцій» та «управління емоціями» шляхом складання показників відповідних субшкал: $PE = MP + BP$; $UE = MU + BU + BE$.

В нашій роботі для дослідження ефективності комунікацій співробітників (групової згуртованості) була використана методика «Визначення індексу групової згуртованості Сішора» [Додаток В]. Групова згуртованість - надзвичайно важливий параметр, що показує ступінь інтеграції групи, її згуртованість і єдність. Дана методика дозволяє визначити ефективність комунікацій групи, не тільки шляхом розрахунку відповідних соціометричних індексів, а за допомогою спеціального опитувальника, що складається з 5 питань з декількома варіантами відповідей на кожен. Відповіді кодуються в балах, а потім легко переводяться на індекси.

2.3. Емпіричне дослідження емоційного інтелекту та комунікацій

Результати емпіричного дослідження ЕІ співробітників за методиками «Опитувальник емоційного інтелекту» Н. Холла представлені в таблиці 2.3.1, на рисунку 2.3.1. Середній рівень за шкалою «Емоційна поінформованість»

виявлено у 52% досліджуваних і в 31% - високий рівень. Отримані дані дають змогу констатувати, що опитувані достатньо добре обізнані з власними емоційними станами та можуть їх диференціювати.

За шкалою «Управління своїми емоціями» низький рівень показали 31% респондентів, середній - 61% і високий - тільки 7,9%, що свідчить про наявність в більшості з них емоційної ригідності, негнучкості.

Управляти своєю поведінкою за рахунок управління емоціями (шкала «Самомотивація») на високому рівні можуть 18,4% досліджуваних, на середньому (достатньому) - 63,2%, а на низькому (зовсім не можуть управляти) - 18,4%.

Дослідження «Емпатії» як складової частини емоційного інтелекту показало, що 28,9% досліджуваних мають високий рівень емпатії. Вони здатні краще за інших зрозуміти емоційний стан іншої людини за допомогою співпереживання, проникнення в її суб'єктивний світ та готові надати підтримку. Середній рівень «Емпатії» характерний для 47,4% респондентів, що свідчить про епізодичну «сліпоту» до почуттів і думок інших. Низький рівень мають 23,7% опитаних. Їх більше цікавлять власні переживання; вони погано сприймають внутрішній світ іншої людини, її приховані емоції.

Високий рівень «Розпізнавання емоцій інших людей» мають 21,1% респондентів, середній рівень - у 63,2% Вони можуть розпізнавати почуття та емоції інших людей, впливати на їх емоційний стан. Низький рівень «Розпізнавання емоцій інших людей» характерний для 15,8,7% респондентів. Вони зазнають труднощів в оцінці та диференціації емоційних станів інших.

Щодо показника «Інтегративний емоційний інтелект», то більшість опитуваних (71,1%) мають середній рівень його розвитку.

Таблиця 2.3.1

Результати первинного дослідження за методикою «Опитувальник емоційного інтелекту» Н. Холла

Складові емоційного інтелекту	Кількість респондентів (%) низький середній		
	низький	середній	високий
Емоційна поінформованість(ЕО)	13%	53%	34%
Управління своїми емоціями	31%	61%	8%
Самотивація (С)	18%	64%	18%
Емпатія (Е)	24%	47%	29%
Розпізнавання емоцій інших людей (РЕ)	16%	63%	21%
Інтегративний емоційний інтелект (І)	21%	71%	8%

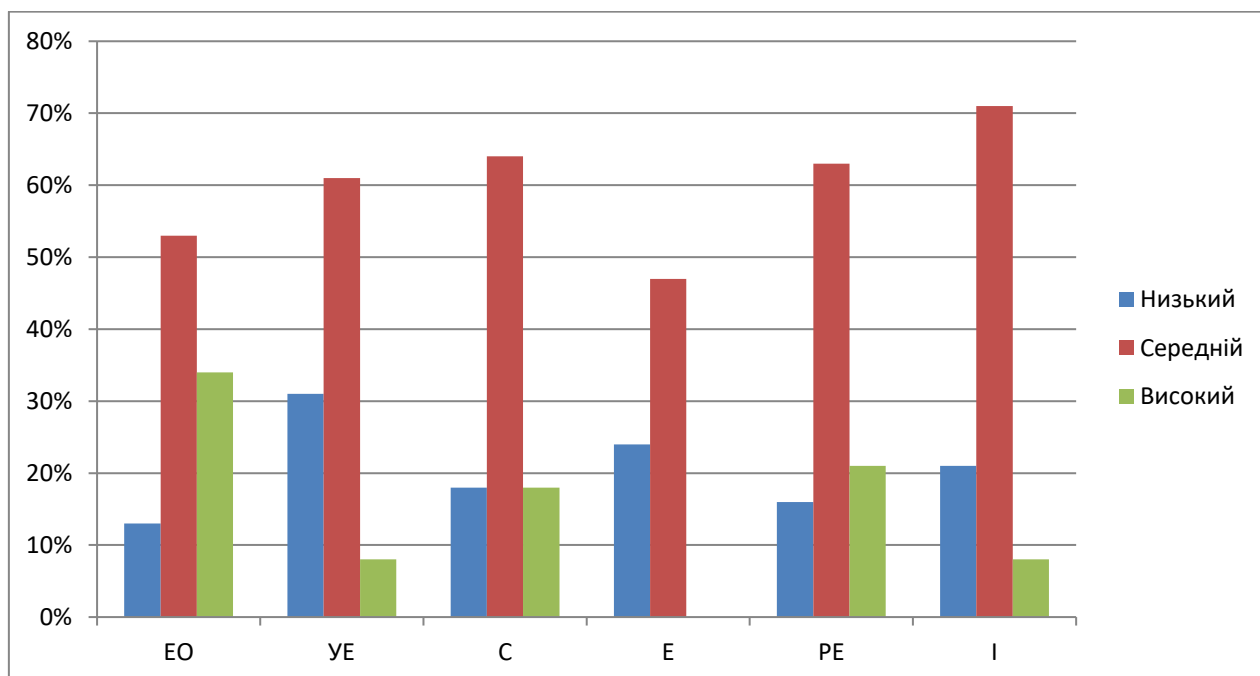


Рисунок 2.3.1 Результати діагностики рівнів емоційного інтелекту за методикою Н.Холла

Результати емпіричного дослідження емоційного інтелекту співробітників ЕМІн Д.В. Люсіна представлені в таблиці 2.3.2, на рисунку 2.3.2.

Таблиця 2.3.2

Результати первинного дослідження емоційного інтелекту
респондентів ЕМІн Д.В. Люсіна

Шкала*	Дуже високий	Високий	Середній	Низький	Дуже низький
MP	7%	19%	33%	20%	22%
MY	12%	13%	39%	23%	13%
BP	7%	14%	42%	23%	14%
BY	15%	16%	28%	27%	14%
BE	3%	18%	39%	28%	12%
MEI	11%	17%	36%	19%	15%
BEI	7%	15%	39%	24%	17%
PE	5%	19%	36%	21%	19%
YE	12%	18%	32%	25%	13%
ZEI	8%	18%	37%	17%	20%

*MP - Міжособистісний інтелект. Розуміння емоцій

MY - Міжособистісний інтелект. Управління емоціями

BP - Внутрішньоособистісний інтелект. Розуміння емоцій

BY - Внутрішньоособистісний інтелект. Управління емоціями

BE - Внутрішньоособистісний інтелект. Контроль експресії

MEI - Міжособистісний інтелект.

BEI - Внутрішньоособистісний інтелект.

PE - Розуміння емоцій.

YE - Управління емоціями.

ZEI - Емоційний інтелект - заг. показник.

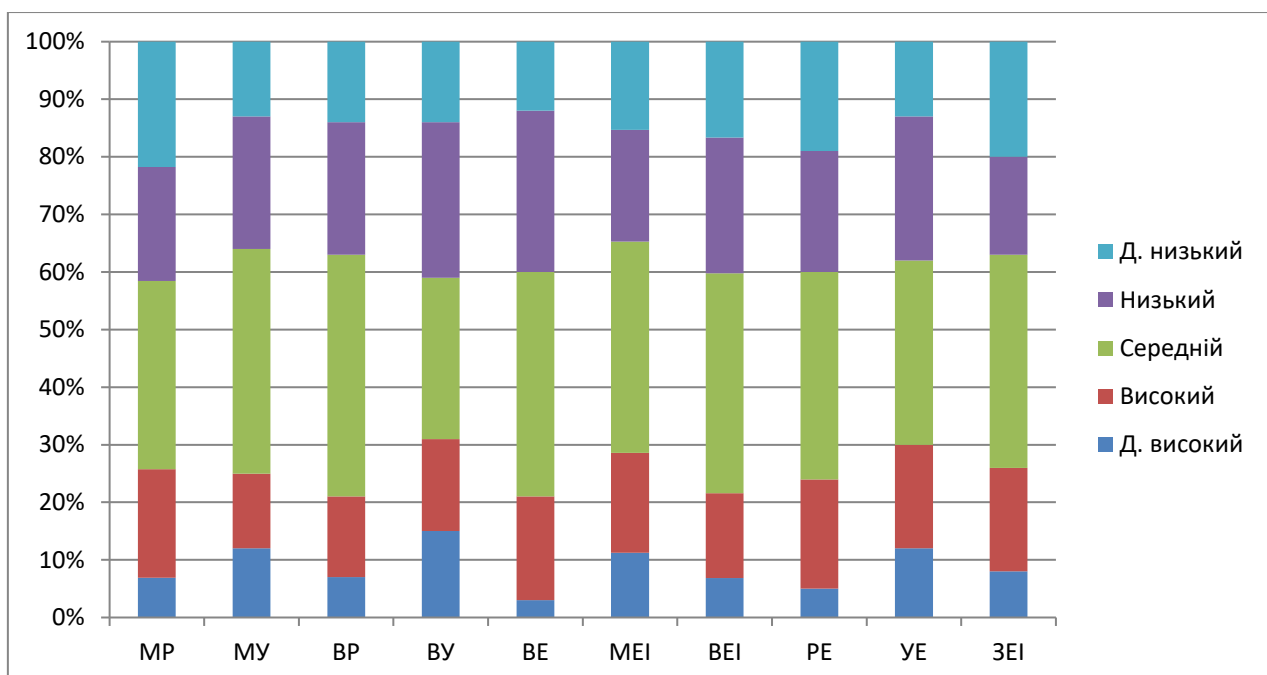


Рисунок 2.3.2 Діаграма результатів дослідження за методикою ЕмІн
Д.В. Люсіна

Отримані дані діагностики інтегративного показника емоційного інтелекту з використанням ЕмІн Д.В. Люсіна свідчать про те, що лише у 8% опитаних був діагностований дуже високий рівень емоційного інтелекту, високий - у 18%. Велика кількість досліджуваних - 37% - має середній рівень розвитку емоційного інтелекту. Значній частині молоді притаманний низький (17%) та дуже низький (20%) рівень емоційного інтелекту. Середній показник емоційного інтелекту - 83,75 бали, що відповідає середньому рівню. Подібні значення спостерігаємо і по окремим шкалам. Так, середні показники міжособистісного та внутрішньо-особистісного інтелекту становлять відповідно - 42,14 та 41,61 бали, що відповідає середньому рівню.

Значних відмінностей не спостерігається і окремо в умінні управляти емоціями та у здатності їх розуміти. Середні показники по даним шкалам становлять відповідно - 42,39 та 41,5 бали, що теж знаходиться в межах середнього рівня. Ступінь вираженості окремих складових емоційного інтелекту також відповідає середнім значенням. До них відносяться: здатність розуміти емоційний стан людини на основі зовнішніх проявів

емоцій (міміки, жестикуляції, звучання голосу) та чутливість до внутрішніх станів інших людей; здатність викликати у інших людей ті чи інші емоції, зокрема, знижувати інтенсивність небажаних емоцій; розпізнавання та ідентифікація власних емоцій, розуміння їх причин, можливість вербального описання; здатність та потреба керувати своїми емоціями, викликати у себе та підтримувати бажані емоції та тримати під контролем небажані; здатність контролювати зовнішні прояви своїх емоцій.

За даними отриманих результатів за опитувальником «Визначення індексу групової згуртованості Сішора» нами було констатовано, що серед респондентів більшість має середній показник згуртованості у колективі, а саме 19 респондентів, за кількісним показником по низькій згуртованості - 4 респондента, по 3 респондента по показникам вище середнього та нижче середнього, а також 2 респондента з високим рівнем згуртованості у колективі.

Дані представлені у вигляді таблиці 2.3.3. та рисунку 2.3.3.

Таблиця 2.3.3

Показники за опитувальником «Визначення індексу групової згуртованості Сішора»

Показник за шкалою	Кількість респондентів
Високий	7%
Вище середнього	10%
Середній	60%
Нижче середнього	10%
Низький	13%

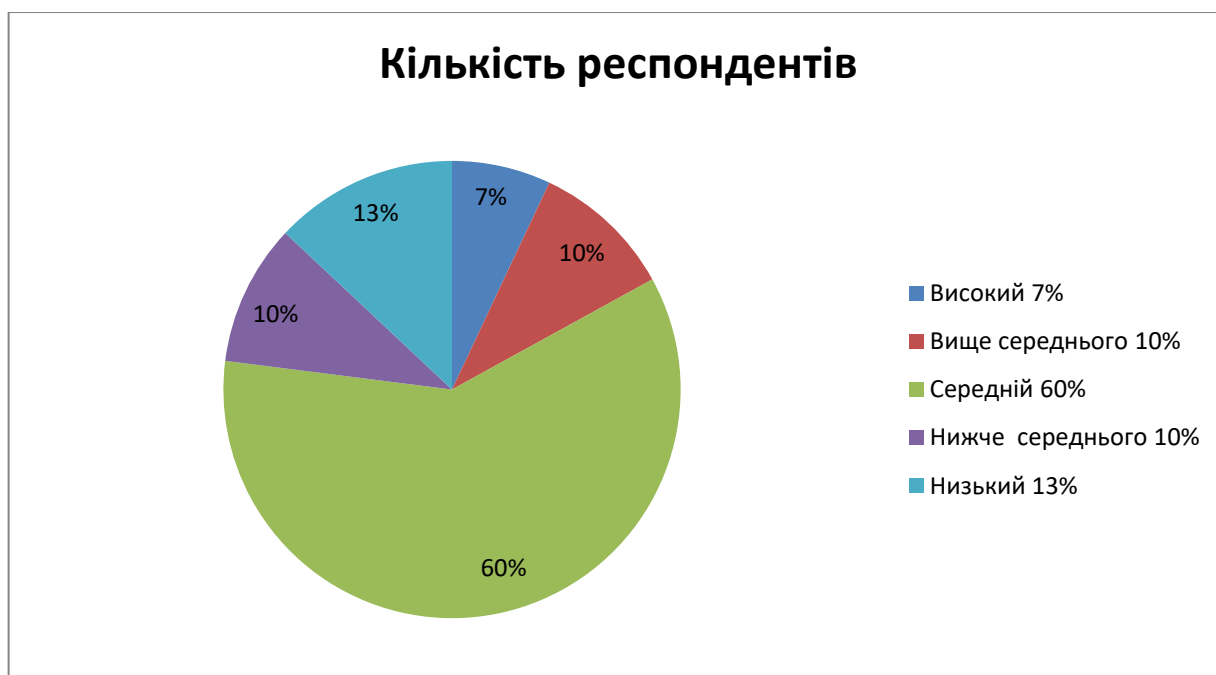


Рисунок 2.3.3. Діаграма результатів дослідження за методикою Сішора

Таким чином, у більшості половини колективу рівень групової згуртованості середній і лише 20 % групи має граничні показники високого та низького рівня, значить, групу не можна назвати повністю згуртованою, потрібне проведення тренінгів та групової роботи колективу. Можливо, такі показники обумовлені тим, що співробітники в колективі часто змінюються. Нові спеціалісти не завжди затримуються в колективі і йдуть на інше місце роботи. Співробітники, які пропрацювали досить багато років мають високий рівень комунікацій (згуртованості), а нові ще не встигли стати частиною колективу.

Висновки до другого розділу

Нами було проаналізовано та визначено три основні методики для дослідження емоційного інтелекту та рівня ефективності комунікацій (згуртованості) в колективі, а саме опитувальник «Методика оцінки емоційного інтелекту Н.Холла», тестопитувальник емоційного інтелекту Д.Люсіна та опитувальник «Визначення індексу групової згуртованості Сішора».

Аналіз за першою методикою свідчить про наявність в більшості з них емоційної ригідності, негнучкості. Дослідження «Емпатії» як складової частини ЕІ показало, досліджувані мають високий рівень емпатії. Вони здатні краще за інших зрозуміти емоційний стан іншої людини за допомогою співпереживання, проникнення в її суб'єктивний світ та готові надати підтримку.

Отримані дані діагностики інтегративного показника емоційного інтелекту з використанням ЕмІн Д.В. Люсіна свідчать про те, що лише у незначної кількості опитаних діагностований дуже високий рівень емоційного інтелекту. Велика кількість досліджуваних має середній рівень розвитку емоційного інтелекту. Подібні значення спостерігаємо і по окремим шкалам. Так, середні показники міжособистісного та внутрішньо-особистісного інтелекту відповідає середньому рівню.

Значних відмінностей не спостерігається і окремо в умінні управляти емоціями та у здатності їх розуміти. Ступінь вираженості окремих складових емоційного інтелекту також відповідає середнім значенням. До них відносяться: здатність розуміти емоційний стан людини на основі зовнішніх проявів емоцій (міміки, жестикуляції, звучання голосу) та чутливість до внутрішніх станів інших людей; здатність викликати у інших людей ті чи інші емоції, зокрема, знижувати інтенсивність небажаних емоцій; розпізнавання та ідентифікація власних емоцій, розуміння їх причин, можливість вербального описання; здатність та потреба керувати своїми емоціями, викликати у себе та підтримувати бажані емоції та тримати під контролем небажані; здатність контролювати зовнішні прояви своїх емоцій.

За даними отриманих результатів за опитувальником «Визначення індексу групової згуртованості Сішора» нами було констатовано, що серед респондентів більшість має середній показник згуртованості у колективі.

Отримані нами дані були підставою для розробки тренінгової програми розвитку рівня ЕІ та встановлення ЕІ як чинника ефективних комунікацій співробітників (формування згуртованості колективу) бізнес організації.

РОЗДІЛ 3

РОЗРОБКА МОДЕЛІ ПСИХОКОРЕКЦІЙНОЇ ПРОГРАМИ (ТРЕНІНГУ) ДЛЯ РОЗВИТКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ СПІВРОБІТНИКІВ БІЗНЕС ОРГАНІЗАЦІЙ

3.1. Розробка та впровадження психокорекційної програми

Після обробки та аналізу отриманих результатів, було зроблено висновок, що проведення тренінгової програми розвитку емоційного інтелекту всім респондентам буде актуально.

Розробка та впровадження тренінгової програми розвитку емоційного інтелекту для покращення рівня ефективності комунікацій (згуртованості у колективі) співробітників бізнес організацій.

За результатами проведеного дослідження була створена експериментальна група з 40 осіб та впроваджена тренінгова програма.

Мета даної корекційної програми - формування та покращення показників емоційного інтелекту.

Виходячи з мети, було сформовано наступні завдання програми:

- гармонізації взаємин співробітників в колективі;
- розвитку здібностей співробітників до міжкультурного діалогу та взаємодії;
- розвитку лідерських якостей;
- розвитку гуманних почуттів;
- формування позитивного ставлення до світу;
- зниження рівня агресивності співробітників і актів прояву агресії;
- появи стійкого інтересу до власного емоційного світу і до інших співробітників, як до носіїв емоційної енергії.

Перелік методів і форм роботи, які будуть використовуватися під час занять: активні методи та групова форма роботи.

Очікувані результати:

- покращений показників емоційного інтелекту;
- покращення рівня згуртованості у колективі.

Організація занять.

Програма розрахована на 6 занять по 2 години кожне. Заняття проводиться 2-3 рази на тиждень

Кількість осіб у групі: 40 осіб.

Форма занять: групова.

Тематичний план тренінгу розвитку емоційного інтелекту

ЗАНЯТТЯ 1.

Знайомство. Діагностика емоційного інтелекту.

Мета: знайомство; формування уявлень про ЕІ; самоаналіз емоційного інтелекту учасниками групи.

Тривалість: 2 години (120 хв.).

Матеріали: папір, ручка; зображення людей в різних емоційних станах.

ЗАНЯТТЯ 2.

«Я і світ навколо».

Мета: розвиток групової перцепції; формування умінь чути, розуміти і передавати настрої, почуття, емоції.

Тривалість: 2 години (120 хв.)

Матеріали: зображення «мамлини», «жакарега», «куки», «Буби» на форматі А4 кожен; кишенькові дзеркала.

ЗАНЯТТЯ 3.

«Я - емоція - почуття».

Мета: знайомство з основними емоційними станами, емоціями та почуттями людини.

Тривалість 2 години (120 хв.)

Матеріали: 2-3 листа ватману, старі журнали для вирізання елементів калажа, фломастери, олівці; мадагаскарські шиплячі таргани і домашні щури.

ЗАНЯТТЯ 4.

«Я розумію - я довіряю»

Мета: розвиток автентичності учасників, розвиток навичок саморозуміння і самоконтролю, розвиток почуття довіри.

Тривалість: 2 години (120 хв.)

Матеріали: картки з написаними на них назвами емоцій і почуттів, ручки, папір.

ЗАНЯТТЯ 5.

"Я знаю"

Мета: розвиток емоційного досвіду і емоційної обізнаності.

Тривалість 2 години (120 хв.).

Матеріали: картки з написаними на них назвами емоцій і почуттів, ручки, папір.

ЗАНЯТТЯ 6.

"Я справжній"

Мета: розкриття емоційного потенціалу учасників; розвиток емоційної креативності.

Тривалість: 2 години (120 хв.)

Матеріали: папір для кожного члена групи, фарби, пензлі, олівці.

Правила тренінгу:

1. Активність
2. «Я - висловлювання»
3. Право на помилку
4. «Один голос в ефірі»
5. Конфіденційність
6. Дотримання тимчасового регламенту.
7. Телефони на віброрежимі.

ЗАНЯТТЯ 1. Знайомство.

Мета: знайомство; формування уявлень про ЕІ; самоаналіз емоційного інтелекту учасниками групи.

Вправа 1. «Наші імена» (15 хв.)

Мета: знайомство, розвиток внутрішньогрупової працездатності.

Обладнання: Папір, ручка.

Опис: Всі учасники тренінгу сидять в колі і після команди тренера, діляться на групи за належністю до власного імені (Наприклад: всі учасники з ім'ям Наташа сідають зліва від тренера і т.д.) Якщо повторюваного імені немає, то учасник з рідкісним ім'ям в групі, буде виконувати вправу самостійно.

Після того, як всі групи будуть сформовані, тренер дає завдання.

Інструкція: Кожній групі потрібно представити їх загальне ім'я. Для цього необхідно перекласти ім'я, які його основні характеристики). Якщо такої інформації немає, то можна розповісти, чому Вас назвали саме так, і хто придумав для Вас це ім'я. Яке похідне від Вашого імені Вам подобається найбільше.

У цій частині тренінгу, ведучий може запропонувати групі ряд методик з діагностики ЕІ. Отримані результати обговорюються в групі (45 хв.).

Вправа 2. (25 хв.)

Мета: знайомство з поняттями емоцій, почуттів і інтелекту; знайомство з поняттям «емоційний інтелект».

Групі задаються наступні питання для обговорення:

Що таке емоції? Яке місце вони займають в нашому житті? Для чого потрібні емоції і чи потрібні взагалі? Що таке почуття? Чим відрізняються почуття від емоцій? Що таке інтелект? Чи існує зв'язок інтелекту і емоцій? Який це зв'язок? Після обговорення питань, тренер робить коротке теоретичне повідомлення про те, що таке ЕІ і яка його структура.

Емоції - психологічні стани, що виражаються у формі переживань, відчуттів приємного або неприємного, задоволення або незадоволення людини. Емоції служать для оцінки людиною навколишнього його світу - людей, предметів, явищ і подій. Виділяють п'ять основних функцій емоцій.

1 - Оцінка значимості. Емоція дає можливість оцінити силу подразника, його вплив на людину, оцінити критичну або конфліктну ситуацію.

2 - Спонування, мотивація до тих чи інших дій з метою задовольнити свої потреби чи бажання.

Емоційні стани виявляються на фізіологічному рівні (адреналін).

3- Регуляція діяльності, оцінка удалих або невдалих дій.

4 - Передбачення, здатність випереджати розвиток подій, передбачати приємний або неприємний результат.

5 - Експресивна - вираження емоцій у вигляді міміки, рухів, жестів, звуків.

Емоції мають декілька характеристик, такі як порушення або сила (афект, заздрість), а також «зарядженість» емоції («позитивні» і «негативні» емоції).

Види емоційних станів:

Настрій - відображення емоційного стану людини (поганий, хороший). Може зберігатися або змінюватися.

Тривога - емоційний стан, що характеризується почуттям невизначеності, поганими передчуттями, сприйняттям безпечних ситуацій як містять загрозу.

Фрустрація - (невдача) - емоційний стан, що виникає в ситуації нездійснення значущою для людини мети незадоволення значущої потреби. Якщо не усунути причини фрустрації, то людина може впасти в депресивний стан, відчувати проблеми з пам'яттю, мисленням. Негативний ефект фрустрації проявляється часто в агресивній поведінці, злості, втрати самоконтролю.

Стрес - (напруга) реакція організму на екстремальне, сильний вплив, фізичне або психологічне, а також виникає у відповідь на дане вплив стану нервової системи або організму в цілому.

Емоційний інтелект - продукт особистої і соціальної компетентності. Особиста компетентність повністю зосереджена на вас, вашому внутрішньому світі, умінні його розуміти і керувати ним, соціальна - на тому, як ви поведетеся з іншими людьми, зосереджена на зовнішньому світі.

Вправа 3. (15 хв.)

Мета: визначення меж власного емоційного поля учасниками групи; самоаналіз особливостей емоційної сфери учасників групи в ході цілеспрямованого міжособистісного взаємодії.

Члени групи об'єднуються в пари (краще з менш знайомими членами групи).

З якої причини виникав сміх, посмішка, збентеження і т.д. (Якщо члени групи говорять про них).

Які думки приходили до вас в голову під час виконання вправи? (Це питання є найбільш значущим при визначенні меж емоційного поля. Так в ході виконання вправи відбувається активна взаємодія емоційних структур суб'єктів, що викликає коливання їх емоційного досвіду. В результаті встановлюється зв'язок між актуальною ситуацією взаємодії і минулим емоційним досвідом людини.) Якщо учасники не можуть вербалізувати думки, що виникають в ході вправи, тренер просить виконати його ще раз і дає наступну інструкцію:

«Знову уважно дивитися один на одного, і нічого не говорите, поки я не скажу «стоп». Але тепер постарайтеся поспостерігати за виникаючими думками і переживаннями».

Найбільш широке емоційне поле діагностується у тих людей, у яких будуть виникати думки не тільки з приводу свого партнера по вправі або всього того, що відбувається в групі, а й щодо інших (сторонніх) людей, ситуацій. Межі емоційного поля змінюються щохвилини і залежать від домінуючих переживань людини. Так якщо студент перебуває у сварці з батьками і переживає з приводу цієї ситуації, то перебуваючи в університеті кордони його емоційного поля будуть охоплювати не тільки актуальну ситуацію взаємодії з педагогом і однокурсниками, а й поширюватися далеко за межі стін університету, як би «чіпляючись» за конфлікт.

Вправа 4. (20 хв.)

Мета: самоаналіз здібностей учасників групи до впізнавання і називання емоцій.

Обладнання: зображення людей в різних емоційних станах; папір і ручка для кожного учасника

Тренер демонструє учасникам групи зображення людей в різних емоційних станах.

Інструкція: «Уважно подивіться на зображення і запишіть в своїх листочках «Назви» емоцій або почуттів, які, на вашу думку, відчуває людина на картинці ». Потім все зображення обговорюються в групі. Аналізуються причини помилок в визначенні емоцій.

Підбиття підсумків.

ЗАНЯТТЯ 2. «Я і світ навколо».

Мета: розвиток групової перцепції; формування умінь чути, розуміти і передавати настрої, почуття, емоції.

Вправа 1. «Ім'я-рух» (10 хв.)

Мета: Зняття зайвого емоційного напруження в групі і знайомство її учасників.

Процедура: Учасники групи по черзі виголошують свої ігрові імена, але супроводжують їх певним рухом рук, може бути, характерним для себе жестом. Потім все хором називають ім'я чергового учасника і повторюють його жест.

Вправа 2. «Слухання» (60 хв.)

Мета: Дана вправа дає можливість учасникам познайомитися ближче, оволодіти вміннями емпатичного слухання; воно також викликає сильні внутрішньо групові почуття, веде до згуртованості.

Процедура: Розділіться на групи по 6-8 осіб однієї статі. Сядьте в коло. Хтось викликається першим зайняти місце в центрі кола (на десять хвилин). Якщо ви перебуваєте в центрі, висловіться на тему «чоловік серед чоловіків і серед жінок» або «жінка серед жінок і серед чоловіків». Члени групи повинні слухати з повним розумінням, не сперечатися, не перебивати мовця. Говоріть

якомога довше. Якщо ви не хочете використовувати всі десять хвилин, продовжуйте решту часу сидіти в центрі мовчки. Коли ваші десять хвилин закінчаться, наступний член групи займає місце в центрі кола.

Тема завдання релевантна і значима майже для кожного. Вона може також породжувати серед чоловіків або серед жінок сильні почуття солідарності, які повинні обговорюватися групою. Згодом учасники будуть частіше відкривати свої приховані почуття і ділитися ними з іншими. У зрілої групі вправа може проводитися так, щоб чоловіки і жінки виконували вправу по черзі. У більш молодій групі вправа може проводитися з темами «про любов», «взаємини з батьками» і ін.

Вправа 3. (15 хв.).

Мета: ілюстрація значущості невербального спілкування в міжособистісної комунікації. Обладнання: зображення «мамлини», «жака» Інструкція: «Спробуємо провести невеличкий експеримент. Вам пропонуються 2 слова з незнайомого вам мови, що позначають деякі об'єкти: мамлина, жакарег, кука, бубу. Ось їх зображення. Скажіть який з них «мамлина» а який «жакарег»? Чому ви так вважаєте? Опишіть їх, які вони?» «рега», «куки», «Буби» на форматі А4 кожен.

У багатьох експериментальних дослідженнях доведено, що мамлина і жакарег - це перші 2 фігури для більшості людей, в незалежності від культурної, етнічної та мовної групи. І, відповідно, кука і бубу - більш плавні і м'які 3 і 4 фігури.

Отримані в групі результати аналізуються і група приходить до висновку про те, що будь-яке слово і дія несе емоційне забарвлення і сприймається іншими людьми не тільки на рівні інтелекту, але і за допомогою емоцій.

Вправа 4. «Лицедії» (20 хв.).

Мета: придбання вміння мімічного вираження сенсу інформації. Устаткування: дзеркала.

Тренер говорить про роль міміки в міжособистісної комунікації. Тренер дає завдання виразити емоції за допомогою міміки перед дзеркалом: гнів, страх, відраза, радість, очікування, подив, обурення, презирство.

Рефлексія.

Вправа 5. «Асоціації» (15 хв.).

Мета: розвиток соціальної перцепції.

Тренер повідомляє: «Ми будемо повідомляти кожному присутньому по черзі які асоціації він у нас викликає. Може він нам нагадує тварину, рослину, предмет або будь-яке явище природи? »

Потім тренер звертається до учасника, про якого йшла мова, з питанням про те, яка асоціація йому сподобалася найбільше (була, найвірнішою, найнесподіванішою і т.д.) Вправа повторюється для кожного учасника.

ЗАНЯТТЯ 3. «Я - емоція - почуття»

Мета: знайомство з основними емоційними станами, емоціями та почуттями людини.

Вправа 1. Маркер. Чорний мішок.

Вправа 2. (30 хв.)

Мета: Згуртування групи, створення довірчої атмосфери.

Устаткування: 2-3 листа ватману, старі журнали для вирізання елементів колажа, фломастери, олівці.

Хід вправи: Учасники об'єднуються в групи по 2-3 людини. Учасникам пропонують створити колаж, на підставі якого можна буде дізнатися емоційний портрет кожної підгрупи. Кожен учасник додає в колаж ті елементи, які на його думку характеризують його емоційне життя.

Колажі можна до кінця дня (або до кінця семінару) розмістити на стіні в робочій кімнаті.

Тренер направляє групу до аналізу зображень, пошуку відмінностей і подібності.

Висновок: люди відчують одні й ті ж емоції, але одні частіше - інші рідше, одні сильніше - інші слабше.

Вправа 3. (15 хв.).

Мета: розвиток навичок самоаналізу; отрефлексикування домінуючих і найбільш значущих емоційних переживань.

Проаналізуйте, які почуття ви відчували за останній місяць частіше за інших? Що доставляє вам найбільшу радість? Яких емоцій вам в житті не вистачає? Що вас найчастіше засмучує?

Учасники записують відповіді на питання, потім зачитують. Обговорення в групі.

Вправа 5. (20 хв.).

Мета: знайомство з емоцією відрази; її впливом на життя людини; розвиток відкритої емоційної позиції.

Тренер повинен ознайомитися з останніми дослідженнями емоції відрази.

Психологи і нейробіологи, які вивчають природу емоцій, припускають, що багато моральних установок людства вирости з почуття огиди, яке у людини, в порівнянні з тваринами, надзвичайно розвинулося і ускладнилося. Відраза є основою багатьох забобонів і заважає людям ставитися один до одного по-людськи.

Всі ми добре знаємо, що багато наших моральних оцінок і суджень засновані більше на емоціях, ніж на розумі. Складніше відповісти на питання, чи добре це, чи можуть емоції служити надійною основою благополучного існування і розвитку соціуму. Не тільки дилетанти, а й деякі експерти вважають, що емоції, інтуїтивні спонукання та інші природні позиви - цілком надійні критерії істинності в етичних питаннях. Ця точка зору заснована на припущенні, або, скоріше, на інтуїтивній переконаності в тому, що перша, безпосередня, що не затуманена всілякими резюмуваннями емоційна реакція і є найвірніша, тому що вона йде «з глибини душі» і несе в собі «глибинну мудрість» . Голос серця, одним словом. На це особливо

напирають противники клонування, стовбурових клітин, штучного осіменіння та інших технологій, «замах на найсвятіше» і «викликають природне відторгнення».

Тим часом допитливі нейробіологи проникають все глибше в горезвісні «глибини душі», і те, що вони там знаходять, не завжди схоже на мудрість, яку слід почитати понад розум.

Кілька дослідних колективів в останні роки активно вивчають природу відрази - однієї з базових людських емоцій, яка, як з'ясовується, сильно впливає на суспільну мораль і соціальні відносини. Оглядова стаття знайомить читачів з їх досягненнями.

Не можна сказати, щоб відразу була виключно людським почуттям: тваринам вона теж властиво, але в меншій мірі і в набагато більш простих формах. І мавпа, і кішка, і новонароджене немовля, взявши в рот що-небудь неприємне на смак, можуть виплюнути це з характерною гримасою. Але від «несмачно» до «противно» - чимала дистанція. Тільки людина, яка вийшла з дитячого віку, здатна відмовитися від їжі лише на тій підставі, що вона не там лежала або до тієї торкалися. Пол Розін з Пенсільванського університету, один з піонерів в цій галузі досліджень, вважає, що з появою розуму первинна, успадкована від тварин предків емоція різко розширилася, включивши в себе, зокрема, ідею контакту, перенесення «скверни» шляхом дотику. Так, добровольці, що брали участь в експериментах Розіна, навідріз відмовлялися пити сік, до якого доторкнувся вусиком простерилізований тарган, або з бездоганно чистого нічного горщика.

З цієї особливості первісного мислення, очевидно, зросла так звана контагіозна магія (див. Дж. Фрезер. «Золота гілка», глава 3). У тварин і новонароджених дітей нічого подібного не спостерігається.

Біологічний, еволюційний сенс відрази видається більш-менш зрозумілим: це цілком адаптивне, що сприяє виживанню прагнення уникнути контактів з заразою, не їсти непридатну і небезпечну їжу, а також зберегти

власну цілісність, утримуючи всередині те, що повинно бути всередині (наприклад, кров), і зовні те, що повинно бути зовні (наприклад, фекалії).

Відраза у людей чітко ділиться на «первинне» - це практично несвідома психічна реакція на всякі гидоти - і «вторинне», або моральне, що стосується більш абстрактних предметів, таких як ідея клонування. Зв'язок між ними найтісніший. У всіх без винятку людських культурах прийнято поширювати слова і поняття, що позначають об'єкти первинного відрази, на людей, що порушують моральні та суспільні норми - наприклад, на брехливих політиків, продажних чиновників і т. ін. Люди, затавровані таким чином, можуть навіть сприйматися як джерело якоїсь містичної «зарази», на кшталт якихось тарганів. Наприклад, пропозиція надіти на себе добре випраний светр Гітлера не викликає у більшості людей ні найменшого ентузіазму. На думку Розіна, це означає, що ідея «заразність» в людській свідомості поширюється і на моральні якості особистості, інакше чим пояснити неприязнь до ні в чому не винному светра.

Пол Блум, відомий читачам «Елементів» як автор статті про опір наукового знання, налаштований більш скептично: на його думку, справжню відразу люди відчують тільки до тих абстрактних ідей, які безпосередньо асоціюються з об'єктами «первинної» відрази, а у всіх інших випадках (наприклад, коли говорять про «огидні політичні технології»), це не більше ніж метафора.

Джонатан Хайдт з університету Вірджинії вважає, що знайшов доказ єдиної фізіологічної природи «первинної» і моральної відрази: йому вдалося експериментально показати, що обидві емоції призводять до уповільнення пульсу, а при особливо гострій реакції - ще й до почуття «грудки в горлі». На думку Хайдта, це показує, що моральна відраза - ніяка не метафора, а саме справжня відраза.

Бразильський нейробіолог Жоржі Молл прийшов до схожих висновків, спостерігаючи за активністю мозку випробовуваних за допомогою магнітно-резонансної томографії (МРТ). Виявилося, що при «первинній» і моральній

відразу порушуються одні й ті ж ділянки мозку, а саме бічна і середня лобнозорова кора. Ці області відповідають і за деякі інші неприємні переживання, такі як жаль про втрачені можливості. Однак було виявлено і відмінності: моральна відраза пов'язана з більш сильним збудженням передньої частини лобнозорової кори, яка вважається більш еволюційно молодішою і, мабуть, відповідає за обробку найбільш абстрактних емоційних асоціацій.

Незалежно від того, чи є «первинна» і моральна відраза одним і тим же або різними почуттями, «первинна» огида сама по собі може надавати цілком реальний вплив на наші моральні судження й оцінки і, як наслідок, на наше ставлення до людей і соціальну поведінку. Психологи з Прінстонського університету за допомогою МРТ показали, що порушення відділів мозку, що відповідають за страх і огиду, знижує активність тих відділів, які відповідають за жалість, співчуття і взагалі за сприйняття інших людей як людей (на відміну від неживих об'єктів). Іншими словами, до противного, брудного бомжа автоматично виникає почуття відрази, яке не дає нам подумати про цю людину як про особистість, змушуючи сприймати його як «купу сміття».

Розін, Хайдт і деякі їх колеги припускають, що відраза може відігравати суттєву - і в основному негативну роль в житті людських колективів. Якщо спочатку огида виконувало в основному функції гігієнічного характеру, то в ході подальшої еволюції це почуття, схоже, було «рекрутировано» для виконання зовсім інших, чисто соціальних завдань. Об'єкт, що викликає огиду, повинен бути відкинутий, ізольований або знищений, від нього необхідно дистанціюватися. Це робить огиду ідеальним «сирим матеріалом» для розвитку механізмів підтримки цілісності групи, що могло бути вкрай важливо для первісних людей. Припускають, що невеликі колективи наших предків жорстоко конкурували один з одним. Згуртованість групи підвищувала її шанси на виживання, а протистояння зовнішнім ворогам - найкращий спосіб домогтися максимальної згуртованості.

Можливо, ще на зорі людської історії наші предки навчилися відчувати відразу до різного роду чужинців, «не наших», «не таких, як ми». Марк Хаузер, психолог з Гарвардського університету, який працює також і з мавпами, зазначає, що непрості відносини між групами бувають не тільки у людини, але і у інших соціальних тварин, які теж прекрасно вміють відрізняти своїх від чужих. Але люди чомусь особливо сильно зациклені на своїх міжгрупових відмінностях і надають їм, в порівнянні з тваринами, непомірно велике значення. Для підкреслення міжгрупових відмінностей часто-густо залучаються морально-етичні оцінки, в тому числі засновані на почутті відрази (наприклад, російське слово «поганий» початково означало всього-на-всього «іновірець, язичник»). За словами Хайдта, якщо первинна огида допомагала вижити індивідууму, то моральна відраза допомагала вижити колективу, зберегти цілісність соціуму - «і саме тут відраза проявляє себе з огидного боку».

Нечистоплотні політики в усі часи активно використовували відразу як інструмент згуртування і підпорядкування колективів, нацьковування одних груп на інші. Нацистська пропаганда називала євреїв «щурами» і «тарганами». Ті ж епітети застосовували до своїх противників ворогуючі сторони під час збройної агресії російської федерації. Якщо люди починають відчувати відразу до чужинців, вони вже не можуть сприймати їх як людей, відчувати жалість або співчуття.

На думку Молла та інших експертів, відраза і донині служить джерелом упередженості і агресії. Потрібно десять разів подумати, перш ніж приймати рішення на основі подібних емоцій, які йдуть «з глибини душі». Історія це підтверджує. Були часи, коли огидними, нечистими вважалися, наприклад, жінки (особливо під час менструації), психічно неповноцінні люди або міжрасовий секс. Сьогодні мало хто в цивілізованих країнах захищатиме подібні погляди, і багато дійсно - на фізичному рівні - перестали відчувати відразу до всього перерахованого. Якщо в минулому огида не була хорошим моральним індикатором, то з чого б їй стати таким сьогодні? У

багатьох випадках те, що здається нам огидним, дійсно погано і шкідливо, але це не означає, що розумні люди повинні будувати свої відносини на дрімучих сліпих інстинктах.

Відомо, що люди дуже сильно розрізняються за ступенем вираженості емоції первинної відрази: одні ледь свідомість не втрачають при вигляді таргана або неспущеної води в унітазі, а іншим хоч би що. Виявилось, що існує значуща кореляція між цим показником і політичними переконаннями. Люди, схильні відчувати сильну відразу по «первинним» стимулам, частіше дотримуються консервативних поглядів і є переконаними противниками клонування, генно-модифікованих продуктів, гомосексуалізму, міні-спідниць, штучного осіменіння та інших неподобств. Люди зі зниженою гидливістю, навпаки, зазвичай мають ліберальні погляди і просто не можуть зрозуміти, чому все вищеперелічене може комусь здаватися огидним.

Дослідження в цій галузі тільки починаються, так що мова йде лише про найперші, попередні результати, багато з яких можуть в подальшому і не підтвердитися. «Проте, - робить висновок Ден Джонс - важко не прийти до висновку, що якщо ми будемо менше думати черевом, а більше - головою і серцем, то зможемо розширити межі своєї моральної всесвіту». Під «серцем» тут, мабуть, маються на увазі ті відділи префронтальної кори, які відповідають за людяне ставлення до інших людей, співчуття і співпереживання.

Учасникам пропонується приміряти речі (светр, шапку) злочинця, вбивці, людини хворої на СНІД (це може бути кілька речей на вибір) або ін. хворобами.

Учасникам задаються питання, щодо того, що вони відчують.

Тренер підводить групу до обговорення емоції відрази, її впливу на свідомість і переконання людини.

Вправа 6. «Змалюй стан» (15 хв.).

Мета: розминка, розвиток навички передачі і розуміння емоцій.

Ведучий готує два набори карток. В одному записані емоційні стани людини (радість, здивування, образа, втома і т.д.), в іншому - частини тіла людини (спина, голова, брови, пальці і т.д.). Кожен з учасників вибирає по одній картці з кожного набору. Потрібно зобразити обраний стан за допомогою заданої карти.

Вправа 7. «Приручи свій страх» (15 хв.).

Мета: аналіз страхів учасників групи (робота на рівні архетипічних емоційних структур, усвідомлення своїх страхів, розвиток здібностей контролю власних страхів).

Устаткування: мадагаскарські шиплячі таргани і домашні щури.

Увага! Перед початком вправи тренеру необхідно переконатися у відсутності в учасників групи панічних страхів використовуваних тварин (опитати всіх). Необхідно надати можливість усім учасникам відійти від тварин, покинути аудиторію в разі сильного страху.

Теоретичне повідомлення про види страху. Аналіз архетипних страхів, які притаманні більшості людей і є породженням інстинкту самозбереження, і страхи суб'єктивні, які заважають людині жити, але не виконують будь-якої захисної функції - це фобічні страхи, і близькі до них стани.

Для розвитку емоційного інтелекту людині необхідно розвивати навички самоконтролю і одним з видів контролю власних емоцій є боротьба зі своїми страхами. Учасникам пропонується «приручити свій страх». У нашому тренінгу використовуються у вигляді «приручених страхів» мадагаскарські шиплячі таргани і домашні щури.

Мадагаскарські шиплячі таргани - доброзичливі і чисті комахи, що не переносять паразитів і небезпечних для людини захворювань, в розмірі можуть досягати 6-8 см. У багатьох людей здатні викликати страх і огиду, що є причиною їх ефективності в нашому тренінгу.

Щури виконують ту ж функцію, що і таргани.

Учасникам можна запропонувати помацати тварину, що викликає страх. Після багато хто усвідомлює безпричинність свого страху і здатні брати тварин на руки і т.д.

Рефлексія.

Вправа 8. «Чарівне дерево» (10 хв.).

Мета: зняття емоційної напруги; підвищення енергетичного потенціалу особистості.

В основі методу покладено метод візуалізації і входження в образ.

Уявіть себе могутнім деревом. Увійдіть в образ. Уявіть як зверху в вас вливається енергія космосу. Уявіть її у вигляді золотого потоку. Відчуйте як енергія проходить через весь ваш організм до п'ят ніг, пронизує вас наскрізь, наповнюючи життєдайною силою, розпливаючись теплом по всьому вашому тілу до кінчиків пальців.

Уявіть, що через ступні ніг в вас вливається енергія землі у вигляді срібного потоку і наповнює силою і бадьорістю все ваше тіло.

Вихід з образу.

ЗАНЯТТЯ 4. «Я розумію - я довіряю»

Мета: розвиток автентичності учасників, розвиток навичок саморозуміння і самоконтролю, розвиток почуття довіри.

Вправа 1. (15 хв.).

Мета: розвиток групової перцепції.

Всі учасники групи сідають по колу.

Інструкція: «На нас чекає спільно вирішити одну задачу: як можна швидше всім одночасно, не домовляючись і не промовляючи ні слова, «викинути» однакову кількість пальців на обох руках. Вирішувати це завдання ми будемо в такий спосіб: я буду рахувати - раз, два, три - і на рахунок три всі одночасно «викидають» пальці. Якийсь час, достатній для того щоб зрозуміти, чи впоралися ми з завданням, не опускаємо руки. Якщо завдання не вирішено, ми робимо чергову спробу. Зрозуміло? Давайте почнемо».

Вправа може проходити по-різному. Іноді групі потрібно до тридцяти повторень, перш ніж завдання буде вирішено, іноді досить чотирьох-п'яти. У будь-якому випадку вправа дає багатий матеріал для обговорення, який може використовуватися в ході тренінгу, а також в різних соціально-психологічних практикумах.

Можна звернути увагу на функціонування таких феноменів як громадська думка, груповий тиск, авторитет, груповий настрій, емоційний настрій групи.

Вправа 2. «Гарячий стілець» (20 хв.).

Мета: розвиток автентичності учасників, розвиток навичок самоконтролю, аналіз почуття довіри.

Випадає жереб. Той, кому випадає жереб стає господарем «гарячого стільця». Всі члени групи протягом 10 хвилин ставлять йому будь-які питання, на які він повинен відповідати відверто.

Бажано, щоб у вправі всі учасники побували на «гарячому стільці». Потім тренер пропонує кожному записати свої почуття на листочках (почуття які вони відчували в ході вправи, ставлячи питання і відповідаючи на них). Листочки збираються і тренер зачитує всі почуття, не називаючи авторів.

Групове обговорення. Рефлексія.

Вправа 3. «Чи довіряєте падіння» (20 хв.).

Мета: аналіз здібностей учасників групи контролювати власні емоції; аналіз почуття довіри, як екзистенціальної цінності особистості.

Учасники утворюють велике коло. Одна людина встає в центр кола. Він повинен впасти на руки кому-небудь з кола, для цього потрібно закрити очі, розслабитися і падати назад. Кожен повинен мати можливість падати і ловити.

Після закінчення завдання група обговорює враження від виконаної вправи. Обговорюється які саме емоції відчувала людина (страх, тривогу, недовіру) і як все-таки прийшов до довіри.

Тренер проводить паралель між поняттями довіри і безумовного прийняття і їх значимості у встановленні тісних, довірчих, близьких відносин з іншими людьми.

Вправа 4 (20 хв.).

Мета: розвиток розуміння учасниками власних почуттів; розуміння сутності різних емоційних категорій; аналіз взаємодії різних почуттів і емоцій в житті людини.

Обладнання: картки з написаними на них назвами емоцій і почуттів, ручки, папір.

Група ділиться на пари або трійки (робота може проходити індивідуально). Учасникам дають картки з написаними на них назвами емоцій і почуттів.

Інструкція: «Розкладіть усі картки парам так, щоб емоції (почуття), які на них написані, були найбільш близькими, схожими».

Після того як всі учасники закінчать комбінувати картки, вони обговорюються в групі.

Далі дається зворотна інструкція: «Розкладіть усі картки парам так, щоб емоції, які на них написані, були протилежними одні одним».

Зазвичай у всіх учасників виходять різні пари, в залежності від особистого емоційного досвіду, установок і ін. Отримані пари обговорюються в групі. Тренер дає визначення кожного поняття і аналізує разом з групою найбільш близькі / протилежні поняття.

Вправа 5 (20 хв.).

Перед виконанням даної вправи тренер робить коротке повідомлення про «Енергії емоцій» згідно з концепцією Бойко.

Мета: Самоаналіз емоційного життя; розвиток емоційної обізнаності. Який вплив робить моя психічна енергія на партнерів?

Що визначає комунікативні переваги та вади моєї енергії?

Чи можна і як управляти своїми енергетичними проявами, якщо виникає конкретна мета - вплинути на даного партнера?

Що відбувається зі мною, коли я опиняюся під впливом тієї чи іншої за якістю психічної енергії партнера?

Чи зумію я управляти енергетичними станами партнера, якщо це буде потрібно під час співпраці з ним або психотерапевтичного впливу?

Цю вправу можна задати додому. Рефлексія. Підбиття підсумків.

ЗАНЯТТЯ 5. «Я - знаю»

Мета: розвиток емоційного досвіду і емоційної обізнаності.

Вправа 1. «Моя головна ідея» (10 хв.).

Мета: особистісний самоаналіз, розвиток саморозуміння.

Кожен учасник намагається підкреслити, що в його характері здається йому найважливішим, істотним, і наділити цю «головну ідею своєї особистості» в коротку формулу (наприклад: «Лід і полум'я», «Як би чого не вийшло» та ін.). Група сідає півколом. Кожен учасник представляється групі, спочатку називаючи своє ім'я в тональності, що відповідає «головній ідеї» (бурхливо, різко, наполегливо або ж мирно, соромливо, ніяково), а потім призводить відповідне висловлювання. Група обговорює, чиї уявлення справили найбільш враження або ж були найнесподіванішими, розширюють знання про дану людини в новому руслі.

Вправа 2 (30 хв.).

Мета: аналіз власного емоційного досвіду; розвиток емоційної обізнаності.

Учасникам пропонуються бланки.

Обладнання: картки з емоціями і почуттями, ручки, папір.

Інструкція: «Виключіть з кожної трійки то слово, яке, на вашу думку, є зайвим (в меншій мірі пов'язане з двома іншими) виходячи з вашого особистого емоційного досвіду ».

При аналізі вправи важливо звертати увагу на те, з яких причин виключається третє слово: особистісна значимість, виділення категорій (2 слова почуття, а 3 емоція і т.д.).

Картки: Біль, страх, горе. Любов, радість, щастя. Ненависть, злість, лють. Печаль, смуток, меланхолія. Страх, злість, біль. Оптимізм, веселощі, радість. Відраза, ненависть, страх. Насолода, задоволення, радість. Симпатія, любов, щастя. Агресія, злість, страх. Інтерес, здивування, передбачення.

Зазвичай у всіх учасників виходять різні відповіді, в залежності від особистого емоційного досвіду, установок і ін. Отримані пари обговорюються в групі. Тренер дає визначення кожного поняття і аналізує разом з групою «чому саме таке слово виявилось зайвим?».

Рефлексія.

Вправа 3. «П'ять рівнів емоцій».

Мета: Сформувати системне уявлення про емоційний взаємовплив.

Інструкція: Наше завдання - вбудувати наше розуміння про емоційні взаємодії у взаємодію з реальною людиною і відпрацювати в парі з нею спілкування п'ятого рівня. За процедурою: два учасники виходять в коло, формуючи пару за довільним принципом. Обігрується конкретна ситуація з життя або роботи. Тільки після того, як обидва учасники пари завершать свою роботу, відбувається вербальна зв'язок.

Вправа 4. «Печаль, горе, депресія» (15 хв.).

Мета: знайомство з категоріями печалі, горя і депресії; розвиток емоційної обізнаності.

Інструкція: «Згадайте про найяскравіший переживання печалі або горя». Кожен учасник групи розповідає свою історію.

Тренер задає питання: Для чого людині потрібна печаль? які особистісні зміни відбуваються у людини в процесі бідкання? Як допомогти людині в горі? Доброзичливість!

Теоретичне повідомлення про природу печалі, особливості бідкання і депресії в рамках екзистенціальної психології. Матеріал підбирається в залежності від вікової категорії учасників.

Вправа 5. «Що в мені?» (30 хвилин).

Мета: виявити конфліктні зони емоційного життя особистості.

Інструкція: «Уявіть собі, що ви психічний посуд, в якому знаходяться різні речовини, рідини і елементи. У кожному з вас, їх більше 10. Вони різного кольору, різної консистенції, одних більше, інших менше. Назвіть їх і опишіть».

Завдання виконується письмово. Кожен називає ці речовини, а тренер задає питання: - Якою буде їхня природа? - Коли вони народилися? - Яка з перерахованих речей найстаріша? - Яка найнеобхідніша / непотрібна? - Які почуття вона викликає у вас / у ін. Людей?

Рефлексія.

Вправа 6. «Візьми і передай» (15 хв.).

Мета: зняття емоційної напруги; розвиток навички невербального спілкування.

Учасники стають в шеренгу один за одним, тобто спиною до інших. Ведучий кладе руку на плече першій людині, той повертається і приймає «подарунок». Це може бути невербальне зображення тварини, предмета і т.д. Людина отримує подарунок передає його таким же способом наступному в шерензі і відвертається. Таким чином, всі передають один одному цей уявний предмет і результат виходить як в «зіпсованому телефоні».

Рефлексія.

Вправа 7. На зняття м'язових затискачів (15 хв.).

Мета: усунення емоційних блоків; зняття м'язової напруги.

Під впливом психічних навантажень виникають м'язові затиски, напруга. Уміння їх розслабляти дозволяє зняти нервово-психічну напруженість, швидко відновити сили.

Оскільки домогтися повноцінного розслаблення всіх м'язів відразу не вдається, потрібно зосередити увагу на найбільш напружених частинах тіла.

Сядьте зручно, якщо є можливість, закрийте очі; - дихайте глибоко і повільно;

- пройдіться внутрішнім поглядом по всьому вашому тілу, починаючи від верхівки до кінчиків пальців ніг (або в зворотній послідовності) і знайдіть

місця найбільшої напруги (часто це бувають рот, губи, щелепи, шия, потилиця, плечі, живіт);

- постарайтеся ще сильніше напружити місця затискачів (до тремтіння м'язів), робіть це на вдиху;

- відчуйте цю напругу;

- різко скиньте напругу;

- робіть це на видиху;

- зробіть так кілька разів.

В добре розслабленому м'язі ви відчуєте появу тепла і приємну тяжкість.

Якщо зажим зняти не вдається, особливо на обличчі, спробуйте розгладити його за допомогою легкого самомасажу круговими рухами пальців (можна вдіяти гримаси - подиву, радості та ін.).

За результатами даної вправи, в залежності від емоційної благополучності групи, можлива подальша робота з м'язовими затисками за допомогою методів арт- терапії, методу «розстановок», тілесно-орієнтованої терапії.

Підбиття підсумків.

ЗАНЯТТЯ 6. «Я - справжній»

Мета: розкриття емоційного потенціалу учасників; розвиток емоційної креативності.

Вправа 1. «Розрахуватися» (10 хв.).

Мета: підготовка групи для наступної вправи на провокацію емоцій, концентрація уваги на партнерах, усвідомлення єдності групи.

Треба встати «зграйкою» і розрахуватися за номерами, не змовляючись про порядок, не дивлячись один на одного, просто відчуваючи, що зараз моя черга і назвати наступний номер. Потрібно відчувати рівновагу свідомості, що досягається певним чином від «Я», очікуванням свого місця в загальному просторі і часі.

Вправа виходить не відразу, але коли виходить, кожен учасник відчуває себе частинкою цілого, виникає загальний позитивний настрій.

Вправа 2. «Чи довіряєте біг» (15 хв.).

Мета: самоіндукція, провокування емоцій, розвиток імпульсивності, тренування здатності «віддаватися обставинам» тут і тепер ».

Група ділиться на пари: ведучий і ведений тримаються за руки. Далі всім парам задається загальний темп броунівського руху. При цьому ведені повинні рухатися з закритими очима, довіряючи ведучому, який відповідає за те, що його ведений ні з ким не зіткнеться. Подив, страх, насага виникають навіть при русі в самому повільному 1-му темпі, а в 3-му ведені не можуть втриматися від вигуків і сміху. Емоційний шлейф залишається ще довгий час.

Вправа 3. «Наклеп. Енергетичні відмінності » (60 хв.).

Мета: усвідомлення енергетичних відмінностей, різних психофізичних станів; тренування безперервності мислення на задану тему, енергетики, емоційності.

Є 3 темпи руху: 1-й - сповільнений рух, майже рапід, 2-й - нормальна ходьба, 3-й - біг. Ведучий задає темп руху ударами. Крім темпу руху ведучий ставить тему «обмови». Наклеп - це безперервне промовляння вголос думок, асоціацій, видінь в зв'язку із заданою темою. Головна умова - безперервність: немає завдання говорити пов'язано або розумно, немає завдання скласти розповідь, є завдання не допускати дірок в мові, а отже, в мисленні на тему.

Вправа починається з бавовни ведучого, який називає тему і темп руху. Учасники починають броунівський рух в заданому темпі і наклеп самі собі, майже бурмочучи. Ведучий по бавовні змінює темп руху. Не менш ніж через 10 хвилин завдання темпу знімається, але ведучий пропонує вибрати партнера, з яким потрібно продовжити наклеп. Партнером може стати інший учасник, підлога, стіна, стеля. Якщо партнером виявляється інший учасник групи, він не повинен зупинятися в своєму намовлянні, але намагатися почути партнера і бути почутим в той же час.

Досліджуються відмінності в енергії, витраченої на виконання різних завдань. Якщо партнером є підлога, то потрібно мінімум енергії, стіни трохи більше, стелі ще більше, а іншому учаснику потрібна максимальна енергія, тому що у нього - таке ж завдання.

Наступне ускладнення: ведучий стає партнером всіх учасників одночасно. Кожен учасник повинен докласти всіх зусиль, щоб бути почутим. Справа не в гучності, гучністю тут нічого не домогтися, потрібна участь всього організму. У цьому варіанті кількість енергії подесятерється і стає вище верхньої межі кожного учасника.

Головний результат вправи: усвідомлення необхідності і достатності енергії в різних ситуаціях, виникає усвідомлення сильного емоційного включення, іноді з протилежними знаками у різних учасників. Вправа спрямована ще й на тренування безперервності мислення на задану тему. Чим більше енергії потрібно на подолання виникаючих перешкод для здійснення безперервності мислення, тим легше і спонтанніше стає наклеп.

Автор вправи звертає увагу на те, що при його здійсненні вдається качнути за межі середньо-нормального, або побутового діапазону три маятника - енергетики, емоційності, свободи усвідомлення неусвідомленого.

Вправа триває не менше 30 хвилин, вже в перші 5 - 10 хвилин поверхнева інформація, пов'язана з темою, вичерпана, а умова безперервності вимагає продовження. Спонтанність обмови до фіналу заснована на знаннях, витягнутих з найвіддаленіших куточків пам'яті, на забутій інформації, на активації асоціативних зв'язків, актуалізації несвідомого, що неможливо без емоційного включення. Інформація витягується в зв'язку з емоційним контекстом, який виникає «тут і тепер».

Вправа 4. «Малюнок» (30 хв.).

Мета: збереження енергетичного потенціалу групи; передача позитивних емоцій; підведення підсумків тренінгу.

Обладнання: папір для кожного члена групи, фарби, пензлі, олівці.

Кожен учасник підписує свій аркуш паперу і залишає на своєму стільці. Інші учасники фарбами або олівцями в будь-який абстрактній формі залишають йому свої побажання, позитивні емоції, настрій і т.д.

В результаті у кожного учасника тренінгу залишається «емоційнозаряджена» картина в пам'ять про тренінг.

Рефлексія.

Підведення підсумків тренінгу.

3.2. Оцінка ефективності впливу психокорекційної програми

Впровадивши тренінгову програму, нами було проведено контрольне тестування. Під час проведення повторної діагностики нами було виявлено позитивні зміни у досліджуваних характеристиках.

Детальний аналіз контрольного дослідження за методикою визначення емоційного інтелекту за методикою Н.Холла представлений у таблиці 3.2.1.

Таблиця 3.2.1

Результати контрольного дослідження за методикою «Опитувальник емоційного інтелекту» Н. Холла

Складові емоційного інтелекту	Кількість респондентів (%) низький середній високий					
	низький		середній		високий	
	до	після	до	після	до	після
Емоційна поінформованість(ЕО)	13%	6%	53%	26%	34%	68%
Управління своїми емоціями	31%	15%	61%	58%	8%	27%
Самотивація (С)	18%	7%	64%	74%	18%	19%
Емпатія (Е)	24%	10%	47%	42%	29%	48%
Розпізнавання емоцій інших людей (РЕ)	16%	5%	63%	61%	21%	34%
Інтегративний емоційний інтелект (І)	21%	9%	71%	34%	8%	57%

Детальний аналіз також проведено порівнянням результатів контрольної і експериментальної груп до та після впровадження тренінгової

програми за опитувальником «Визначення індексу групової згуртованості Сішора», більшість респондентів визначили групову згуртованість показником вище середнього, а саме 17 осіб, по 6 респондентам показники розподілились на високий та середній показник групової згуртованості та один респондент оцінює групову згуртованість таку, як нижче середнього.

Результати контрольного емпіричного дослідження емоційного інтелекту співробітників ЕмІн Д.В. Люсіна представлені в таблиці 3.2.2.

Таблиця 3.2.2

Результати контрольного дослідження емоційного інтелекту респондентів ЕмІн Д.В. Люсіна

Шкала*	Дуже високий		Високий		Середній		Низький		Дуже низький	
	до	після	до	після	до	після	до	після	до	після
МР	7%	12%	19%	25%	33%	34%	20%	2%	22%	1%
МУ	12%	12%	13%	18%	39%	67%	23%	3%	13%	—
ВР	7%	8%	14%	17%	42%	68%	23%	4%	14%	3%
ВУ	15%	19%	16%	21%	28%	54%	27%	4%	14%	2%
ВЕ	3%	8%	18%	24%	39%	58%	28%	7%	12%	3%
МЕІ	11%	11%	17%	18%	36%	65%	19%	6%	15%	—
ВЕІ	7%	8%	15%	17%	39%	71%	24%	4%	17%	—
РЕ	5%	5%	19%	23%	36%	48%	21%	13%	19%	11%
УЕ	12%	13%	18%	26%	32%	53%	25%	5%	13%	3%
ЗЕІ	8%	19%	18%	26%	37%	44%	17%	9%	20%	2%

*МР - Міжособистісний інтелект. Розуміння емоцій, МУ - Міжособистісний інтелект. Управління емоціями, ВР - Внутрішньоособистісний інтелект. Розуміння емоцій, ВУ - Внутрішньоособистісний інтелект. Управління емоціями, ВЕ - Внутрішньоособистісний інтелект. Контроль експресії, МЕІ - Міжособистісний інтелект, ВЕІ - Внутрішньоособистісний інтелект,

РЕ - Розуміння емоцій, УЕ - Управління емоціями, ЗЕІ - Емоційний інтелект - заг. показник.

Результати індексу групової згуртованості контрольної та експериментальної груп наведено у таблиці 3.2.3.

Таблиця 3.2.3

Контрольні показники за опитувальником «Визначення індексу групової згуртованості Сішора»

Показник за шкалою	Кількість респондентів до	Кількість респондентів після
Високий	7%	20%
Вище середнього	10%	57%
Середній	60%	20%
Нижче середнього	10%	3%
Низький	13%	—

Якісний аналіз отриманих результатів свідчить про те, що більшість респондентів, а це 57%, оцінюють рівень загальної згуртованості колективу вище середнього, це може свідчити про те, що збільшилось тяжінням людей один до одного у пошуках допомоги або підтримки в процесі досягнення тих чи інших цілей утворились взаємні емоційні перевагами у колективі, також високий рівень обумовлений бажанням уникнути конфліктів, середній рівень тепер характерний тільки для нових членів колективу, показник нижче середнього отримав респондент у якого спостерігається професійне вигорання.

Для перевірки достовірності наших досліджень була виконана математична обробка з використанням критерію Т- Вілкоксона. В ході обробки даних ми отримали результат (0.05), тобто в нашому випадку критерій значущий, з чого слідує, що ми залишаємося в рамках

альтернативної гіпотези. З результатів можна зробити висновок, що тенденція є позитивна.

3.3. Практичні поради співробітникам бізнес організацій та їх керівництву

Саме ЕІ відрізняє успішних лідерів від усіх інших. Менеджери з розвиненим ЕІ більш продуктивні в наймі нових співробітників, краще мотивують колег, ефективні в сфері послуг. Але емоційний інтелект важливий на будь-якому етапі вашої кар'єри, особливо якщо ви хочете досягти високого рівня відповідальності за вашу роботу. А в інших аспектах життя ЕІ дозволяє бути більш щасливим, здоровим і зміцнити відносини. Так як же поліпшити емоційний інтелект і змусити його працювати на вас?

1. Розвивайте емоційне самосвідомість.

Емоції можуть змусити людину вести себе незвично і часто непродуктивно, а самосвідомість поліпшить вашу здатність розуміти і інтерпретувати власні емоції, настрої і внутрішні мотиви. Ця практика допоможе і розпізнавати емоційні стани інших людей і розуміти, що стоїть за їх словами і діями. Кажучи коротко, якщо ви не розумієте власну мотивацію і поведінку, то й інших не зрозумієте.

Що для цього робити:

Проговорюйте кожен день три фрази, які починаються словами «Я відчуваю себе ...», - завдяки цій техніці ви поступово зможете навчитися точно визначати свої емоції і підвищити самосвідомість.

Кожен день приділяйте час випробуванню емоцій - сформулюйте, що ви відчуваєте і чому.

Нагадуйте собі, що емоції мінливі і недовговічні, тому не можуть бути основою для спілкування і прийняття рішень.

Міркуйте про те, як негативні емоції - розчарування, відторгнення, гнів або ревності - впливають на ваших колег і клієнтів.

Визначте ваші страхи і бажання. Це допоможе краще зрозуміти, що вас турбує і рухає вами.

Перевірте, як ви реагуєте на стрес. Турбуєтеся ви кожен раз, коли щось йде не так, як ви запланували?

2. Емоційний самоконтроль.

Важливо розвинути здатність контролювати імпульсивні реакції і емоції, які негативно впливають на ваш потенціал і лідерство. Це наступний крок після розвитку самосвідомості. Коротко кажучи, самоконтроль - це здатність стати «вище» жалюгідних пояснень, ревнощів, зривів і не дозволяти емоціям контролювати вас. Завдяки самоконтролю ви будете думати, перш ніж діяти, і створите репутацію надійного члена в будь-якій команді.

Техніки самоконтролю:

Не дозволяйте собі приєднуватися до тієї чи іншої сторони під час офісних драм і конфліктів.

Якщо ситуація емоційно важка і заряджена, відступіть на час, не приймайте рішення відразу. Проаналізуйте ваші емоції.

Прийміть факт, що життя мінливе, і фрустрація і розчарування є частиною будь-якої роботи. І професійна реакція на них - це «мозкові штурми» і розробка стратегій, а не скарги і відсторонення від роботи.

Не приєднуйтеся до гри «знайди винного», не показуйте пальцем на всіх і все, що вас оточує. Крім себе: вивчіть і прийміть свої помилки.

Залишайтеся сконцентрованою на собі і тих речах, які ви можете контролювати, а не на тому, що поза вашою владою.

Знайдіть способи, як реагувати на емоції, які б не включали спонтанні реакції або некоректні висловлювання.

3. Розвивайте здатність виявляти співчуття.

Співчуття - природний шлях в розвитку емоційного самосвідомості. Воно дозволяє відійти від вашого особистого досвіду і побачити і зрозуміти проблему з точки зору іншої людини. Розвиваючи емпатію, ви показуєте

ваше вміння ставитися до людей з повагою, добротою, гідністю і професіоналізмом. Співчуваючі люди свідомі в розпізнаванні почуттів інших, навіть якщо вони неочевидні.

Як розвинути емпатію:

Живіть по золотому правилу - ставитися до інших так, як ви хочете, щоб ставилися до вас. Свою точку зору підтримувати легко, керуючись цим почуттям, поставте себе на місце іншої людини і подивіться на ситуацію з її позиції.

Розвивайте вміння слухати і розмірковувати над тим, що сказав ваш співрозмовник.

Хоча б раз на день питайте, як людина себе відчуває, наприклад, за шкалою від 0 до 10. Так ви спонукаєте оточуючих висловлювати свої емоції і краще їх розуміти.

Визнайте тривоги і почуття інших людей - дайте їм зрозуміти, що ви бачите їх джерело і усвідомлюєте цінність їх точки зору.

4. Працюйте над вашою мотивацією.

Мотивація - це пристрась та ентузіазм у вашій роботі і кар'єрі, які не можна пояснити грошима або статусом, це те, що допомагає реалізовувати свої внутрішні цілі і робити це з завидною наполегливістю.

Як поліпшити мотивацію:

У будь-якій складній ситуації і навіть при провалі намагайтеся знайти хоча б одну гарну річ.

Фіксуйте момент, коли ви думаєте і говорите в негативному ключі. Припиніть це робити, зробіть паузу і ще раз «перейдіть» в розумі всі ваші думки і слова. Змініть їх на позитивні, навіть якщо спочатку вам доведеться прикинутися.

Легко забути, що ви дійсно любите в своїй роботі. Знайдіть час, щоб згадати і сформулювати це, а також головну причину, чому ви хочете реалізуватися саме в тому, що робите.

Пам'ятайте, що люди притягуються до позитивних, енергійних і надихаючих людей. Якщо ви підвищите мотивацію, то отримаєте більше уваги від колег, топ-менеджерів і клієнтів.

Поставте собі надихаючі і в той же час досяжні цілі. Зробіть список, що потрібно зробити, щоб їх досягти. Нагороджуйте себе, коли ви досягаєте ключових цілей.

5. Поліпшуйте навички спілкування.

Важливий аспект емоційного інтелекту - вміння добре взаємодіяти з іншими людьми, але це не означає, що інтроверти або сором'язливі люди мають низький EI. Навички спілкування можуть приймати різні форми, адже це не тільки вміння бути доброзичливим, але і вміння слухати, переконувати, вербальні і невербальні навички комунікації. Керівники з високим емоційним інтелектом часто дуже гарні в спілкуванні, вирішенні конфліктів і поділі свого бачення з командою - вони показують приклад поведінки і цінностей, яким можуть слідувати інші.

Як покращити навички спілкування:

Вивчайте конфлікти та їх вирішення, це допоможе у важких ситуаціях з колегами, клієнтами або постачальниками.

Вчіться хвалити інших, так ви надихнете команду і зробите її лояльною.

Намагайтеся зрозуміти людину, з якою розмовляєте. У вас не може бути тільки одного підходу, який би спрацював з усіма на роботі.

Висновки до третього розділу

Впровадивши тренінгову програму, нами було проведено контрольне тестування. Під час проведення повторної діагностики нами було виявлено позитивні зміни у досліджуваних характеристиках.

В процесі дослідницької діяльності було з'ясовано, що одним із засобів розвитку емоційного інтелекту виступає психокорекційна програма (тренінг). Саме тому впровадження психокорекційної програми для

розвитку емоційного інтелекту як чинника ефективності комунікацій співробітників бізнес організацій сприятиме покращенню соціального клімату, розумінню та усвідомленню своїх емоцій та емоцій інших людей, розвитку довіри всередині колективу, що, в свою чергу, позитивно впливає на формування згуртованості.

Тренінгова програма щодо покращення емоційного рівня досліджуваних, ефективно вплинула на показник згуртованості та зменшила конфліктність в колективі організації протягом 6 занять, котрі тривали 2 години з різними видами роботи.

Тренінгова програма показала свою ефективність, оскільки у досліджуваних покращилась атмосфера, встановився тісний взаємозв'язок між членами групи, утворені спільні цілі, покращено комунікативні зв'язки у колективі, підвищились мотивація до взаємодії, взаємодопомога.

Кількісний та якісний аналіз особливостей розвитку емоційного інтелекту як чинника ефективних комунікацій співробітників бізнес організацій учасників контрольного та констатуючого експерименту виявив значні відмінності.

Слід відмітити що математична обробка також підтвердила ефективність даної корекційної програми.

ВИСНОВКИ

Поняття «емоційний інтелект» з'явилося тільки в ХХ столітті, вжив його Майкл Белдок, однак, незважаючи на це, коріння емоційного інтелекту знаходять свій початок ще в філософських і релігійних вченнях. Н. І. Андрєєва у своїй книзі «Азбука емоційного інтелекту» писала про те, що багато філософських вчених і релігійних діячів вважали важливим не тільки раціональне, а й емоційну частину людини. «Ідея єдності емоційного і раціонального початку в людині зародилася в філософських і релігійних вченнях».

Емоційний інтелект - це вміння бути уважним до емоційної частини своєї особистості, вміння відстежувати свої емоції і розуміти про що вони говорять, якщо людина розуміє свої почуття, вона природно буде щасливішою. «Успіх і щастя у всіх сферах життя визначаються усвідомленням своїх емоцій і здатністю справлятися зі своїми почуттями».

У ході дослідження ми визначили структурні компоненти емоційного інтелекту:

Ідентифікація і вираз емоцій (ділиться на два компонента, перший з яких спрямований на власні емоції, другий - на емоції інших людей).

Регуляція емоцій (регуляцію особистих і чужих емоцій) .

Використання емоцій в мисленні і діяльності (використання емоцій в мисленні і діяльності передбачає гнучке планування, творче мислення, здатність до перемикавання уваги і мотивацію).

Розпізнавання власних емоцій. Для емоційного досвіду суб'єкта і для його поведінки важливо, що переживання емоції і називання її (визначення) є різними феноменами, які можуть бути емпірично розведені. Називання (визначення) емоції розглядається як результат конструктивних процесів, які трансформують перцептивні переживання у внутрішній досвід, модифікуючи ці переживання. У зв'язку з цим можна навести три основні функції

називання емоцій: закріплення досвіду, міжособистісна комунікація, емоційна експресія.

Розпізнавання емоцій є проблематичним для особистостей з вираженою алекситемією. Термін «алексitemія» («почуття без слів») був введений американським психіатром Сіфнесом. Суттєвими рисами алекситемічного конструкту є: труднощі в ідентифікації та описі своїх почуттів; нездатність до диференціації почуттів і тілесних відчуттів; недолік уяви, ригідність і конкретність (Н.Д. Семенова, 1991).

У результаті емпіричного дослідження нами було констатовано наступні результати:

- наявність у більшості респондентів емоційної ригідності, негнучкості;
- дослідження «Емпатії», як складової частини емоційного інтелекту, показало, що досліджувані мають високий рівень емпатії. Вони здатні краще за інших зрозуміти емоційний стан іншої людини за допомогою співпереживання, проникнення в її суб'єктивний світ та готові надати підтримку;
- більша кількість досліджуваних має середній рівень розвитку емоційного інтелекту. Подібні значення спостерігаємо і по окремих шкалах;
- середні показники міжособистісного та внутрішньо - особистісного інтелекту відповідають середньому рівню;
- констатовано, що серед респондентів більшість має середній показник ефективності комунікацій (згуртованості у колективі).

Аналіз результатів емпіричного дослідження показав існування незначних проблем з рівнем емоційного інтелекту досліджуваних також виявлено незначні проблеми рівня згуртованості в колективі.

Отримані нами дані були підставою для розробки тренінгової програми розвитку рівня емоційного інтелекту та встановлення емоційного інтелекту як чинника формування ефективних комунікацій співробітників бізнес організації .

Після проведення діагностики контрольної групи нами було встановлено ефективність даної психокорекційної програми розвитку емоційного інтелекту та доведено вплив емоційного інтелекту на формування згуртованості в колективі.

Дані були проаналізовані якісно, кількісно та доведено значущість дослідження математично.

Психокорекційна програма (тренінг) розвитку емоційного інтелекту виявився ефективним для вирішення питання покращення комунікацій співробітників.

Для подальшого розвитку емоційного інтелекту було надано рекомендації працівникам, а саме:

1. Розвивати емоційну самосвідомість.
2. Емоційний самоконтроль.
3. Розвивати здатність виявляти співчуття.
4. Працювати над мотивацією.
5. Поліпшувати навички спілкування.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Ставків А. В., Проектування професійних проб по психології,. Навчально-методичний посібник, 2007 URL: http://psih.pp.ua/p118_97_2007.html.
2. Борисов Є. Ф., Економічна теорія, 1999 <http://epi.cc.ua/ekonomicheskaya-teoriya128.html>.
3. Гончарова С. Ю., Сотникова Ю. В., «Вивільнення найманих працівників. Регіональні особливості», Монографія, 2015 URL <http://repository.hneu.edu.ua/bitstream/123456789/11716/1/2015-92.pdf>.
4. Петрик В.М.«Сугестивні теорії маніпуляційного впливу» навчальний посібник URL: <https://pidru4niki.com/19790213/psihologiya/sugestivni-tehnologiyi-manipulyativnogo-vplivu>.
5. Могиляста С.М. «Аналіз теоретичних підходів до дослідження Збірник наукових праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України емоційного інтелекту особистості». URL: [http:// www.apppsychology.org.ua/data/jrn/v6/i14/44.pdf](http://www.apppsychology.org.ua/data/jrn/v6/i14/44.pdf)
6. Носенко Е.Л. «Емоційний інтелект як чинник досягнення життєвого успіху», Монографія, Київ, «Освіта України»,2016, URL: repository.dnu.dp.ua
7. Барретт Л. Ф. Як народжуються емоції: Таємне життя мозку. Пер. з англ. Я. Лебеденка. Харків : Клуб сімейного дозвілля, 2018. 480 с.
8. Bar-On Reuven. The Bar-On Model of Emotional-Social Intelligence (ESI)1 / Reuven Bar-On., 2006. 28 с.
9. Brackett M. Emotional Intelligence and its Relation to Everyday Behaviour / M. Brackett, J. Mayer, R. Warner., 2004. 17 с.
10. Берн Е. «Ігри, в які грають люди. Люди, які грають в ігри», Клуб сімейного дозвілля, Харків, 2021, с 254.
11. Белкіна В. Що таке емоційний інтелект і як дізнатися свій рівень EQ? URL: [Бйр://i18iesbpo1odu.gi/раде/8bbo-iake-etocippii-iiieieki-i-i-ak-sii/pai8I-a-8\;i_i-giuep-ec](http://i18iesbpo1odu.gi/раде/8bbo-iake-etocippii-iiieieki-i-i-ak-sii/pai8I-a-8\;i_i-giuep-ec) - Назва з екрану.

12. Bharwaney Geetu. EQ and the Bottom Line: Emotional Intelligence Increases Individual Occupational Performance, Leadership and Organisational Productivity / Geetu Bharwaney, Reuven Bar-On, Adèle MacKinlay., 2007. – 39 с
13. Зарицька В.В. «Емоційний інтелект: аналіз наукових теорій», журнал «Теорія і практика сучасної психології» №1 2010. URL: http://tpsp-journal.kpu.zp.ua/archive/1_2010/6.pdf.
14. Власова О.І. Психологія соціальних здібностей: структура, динаміка, чинники розвитку: Монографія/О.І. Власова К.: Видавничо-поліграфічний центр «Київський університет»/, 2005.
15. Гацько А.Ф., Смігунова О.В. (2016) Емоційний інтелект як стратегічний важіль лідерства. Вісник Харківського національного технічного університету сільського господарства імені Петра Василенка. Вип. 177. С. 61-67. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vkhdtusg_2016_177_10.
16. Івашенко А.А., Ічанська О.М. «Емоційний інтелект як засіб створення позитивного психологічного клімату в організації» Матеріали XXV-ої Міжнародної науково-практичної конференції «Сучасні аспекти модернізації науки: стан, проблеми, тенденції розвитку», м. Рига (Латвія), 2022, URL: perspectives.pp.ua.
17. Гоулман Д. Емоційний інтелект. Пер. з англ. С.-Л. Гумецької. Харків : Віват, 2023. 512 с.
18. Лелюх-Степанчук О.О. «Емоційний інтелект, як проблема психологічної науки» URL: <http://www.apppsychology.org.ua/data/jrm/v10/i31/11.pdf>.
19. Дервянко С.П. «Емоційний інтелект як чинник соціально-психологічної адаптації особистості до студентського середовища», дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата психологічних наук, URL: <https://mydisser.com/dfiles/62866035.doc>.
20. Гоулман Д. «Емоційний інтелект. Чому може значити більше ніж IQ», МІФ, 2020, с 544.

21. Дарвін Чарльзи «Вирази емоцій у людини і тварин», UM.CO.UA, URL: <http://um.co.ua/13/13-8/13-83322.html>.
22. Карикаш В. И. «Пять вершин на жизненном пути: психотерапия посредством трансформации экзистенциальной идентичности», Позитум Украина : науч.-практ. ж-л. 2008. № 2.. 18–20 с.
23. Карпенко Є.В. Сучасні вектори дослідження емоційного інтелекту особистості стаття: науч.-практ. ж-л «Психологія і особистість» 2019. № 1 (15) 60, 2019 URL: orcid.org/0000-0002-4046-0410 <http://doi.org/10.5281/zenodo.2559617>.
24. Кулик Н. А., Гільова Л. Л. Емоційний інтелект: аналіз сучасних західних досліджень. Проблеми сучасної психології. 2018. Вип. 39. С. 79–90.
25. Кутас М. С. Розвиток професійно значущих якостей майбутнього фахівця з управління проектами засобом соціально-психологічного тренінгу. Актуальні проблеми психології : збірник наукових праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка НАПН України. К., 2014. Т. 1: Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія. Вип. 40. С. 60–65.
26. Куценко Я.М. Емоційний інтелект: проблеми діагностики / Я.М. Куценко // Проблеми сучасної психології. 2011. Випуск 14. С. 417-426.
27. Карпенко, Є. (2016). Структура та функції емоційної компетентності в процесі життєтворення. Збірник наукових праць "Проблеми сучасної психології". URL: <https://doi.org/10.32626/2227-6246.2016-34.%>
28. Matthews G. Emotional intelligence: Science and myth / G. Matthews, M. Zeidner, R. D. Roberts. – Cambridge, MA: MIT Press, 2004.
29. Діомідова Н. Ю. «Теоритичні підходи до визначення емоційного інтелекту», тези, «Науковий огляд», Том 4, № 14 (2015), URL: <https://naukajournal.org/index.php/naukajournal/article/view/470>.
30. Лящ О.П. «Особливості взаємозв'язку емоційного інтелекту та міжособистісної взаємодії юнаків», Наукові записки Національного

університету «Острозька академія», серія «Психологія», Випуск 4, URL: <https://eprints.oa.edu.ua/id/eprint/7516/1/16.pdf>

31. Mayer J. The Ability Model of Emotional Intelligence: Principles and Updates / J. Mayer, D. Caruso, P. Salovey., 2016. 11 с.

32. Колісник Л.О. «Проблема діагностики емоційного інтелекту», Тези, Депозиторій СумДУ URL: https://essuir.sumdu.edu.ua/bitstream/123456789/46747/3/Kolisnyk_Problema_dagnostiki_emoziynogo_intelektu.pdf

33. Носенко Е. Л., Коврига Н. В. Емоційний інтелект: концептуалізація феномену, основні функції : монографія. Київ : 2003. 159 с.

34. Соціальна психологія в Україні: довідник / за ред. М. М. Слюсаревського ; упоряд. І. І. Ревера, С. Є. Фіськович; Ін-т соц. та політ. психології НАПН України. Вид. друге, перероб. і допов. Київ: Талком, 2019. 324 с.

35. Параскевова К. Г. «Емоційний інтелект як чинник регуляції емоційно-мотиваційної сфери особистості»: автореф. дис. канд. психол. наук : 19.00.01. Харків, 2015. 17 с.

36. Передало Х.С. (2020) Емоційний інтелект та його роль в підприємницькій сфері. Управління соціально-економічними трансформаціями господарських процесів: реалії та виклики, Мукачєво, 6-7 квітня 2020р. С. 189-191

37. Пейн В. Л. Вивчення емоцій: розвиток емоційного інтелекту. Ph.D. The union for experimenting colleges and university, United States – Yellow Springs, Ohio, 1985. URL : <http://eqi.org/payne.htm>

38. Сіренко О.М., «Історія становлення позитивної психотерапії, як окремого напрямку психології (друга половина XX-початок XXI ст.)»,Тези. Історія науки і техніки, 2018, том 8, вип. 2 (13) URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/229566763.pdf>.

39. Романова В. С. Емоційний інтелект як чинник групової динаміки: автореф. дис. канд. психол. наук. Київ, 2012. 18 с.

40. Ткаченко О. «Принципи, категорії і методологічні проблеми психології», Тези, «Психологія і суспільство», URL: [http:// pis.wunu. edu.ua/ index. php/uapis/issue/view/38](http://pis.wunu.edu.ua/index.php/uapis/issue/view/38).

41. Емоційний інтелект особистості (на хвилі Нової української школи): Навчально-методичний посібник / Марія Яцюк, Вінниця: Вид-во «Діло», 2019. 105 с.

42. Рейковский Я., Экспериментальная психология эмоций. 1979. 438 с.

43. Саловей П. Емоційний інтелект / П. Саловей, Дж. Д. Майер // Уява, пізнання та особистість. 1990. № 9.— pp. 185–211.

44. Широн Ю. О. Тест емоційного інтелекту MSCEIT: опис, валідація та адаптація / Юлія Олегівна Широн // Галицький економічний вісник. — Т.:ТНТУ, 2022. Том 74. № 1. С. 141–151, URL: [http:// elartu. tntu. edu. ua/ handle/lib/38695](http://elartu.tntu.edu.ua/handle/lib/38695)

45. Собченко О.М. Здібності у структурі емоційного інтелекту як фактор формування особистості. / О.М. Собченко // Наука. Релігія. Суспільство. 2010. №4. С. 85-87.

46. Орлова Д.В. «Формування понятійного поля «емоційний інтелект» та концептуальні підходи до його розуміння», Тези, Вісник Харківського Національного Університету імені В.Н.Каразіна, випуск № 1099, URL: http://visnyk-ps.univer.kharkov.ua/vystnik_psy_ukr/nomera/1099.pdf.

47. Іванова Є.О. « Розвиток і психодіагностика емоційного інтелекту в підлітковому віці», Актуальні проблеми соціології, психології, педагогіки. 2014 №1 (22), URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/229856663.pdf>.

48. Васильєва Г. «Емоційна компетентність, як фактор, що впливає на рівень соматизації», Теорія і практика сучасної психології, 2019 р., № 2, Т. 2, URL: www.tpsp-journal.kpu.zp.ua.

49. Толочко С.В. (2018) Структурно-системний аналіз визначення сучасних ключових компетентностей у світі. ScienceRise: Pedagogical Education». №5. С. 36-42. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/texcped_2018_5_10.

50. Челало С. (2015) Емоційний інтелект у контексті розвитку особистості. URL: <https://www.cuspu.edu.ua/en/ntmd/konferentsiy/3-mizhnarodna-internet-konferentsiia-2015/sektsiia-1/3519emotsiynny-intelekt-u-konteksti-rozvytku-osobystosti>.

51. Чернуша О.С. (2017) Відмінності між поняттями «компетенція» та «компетентність» в управлінні підприємством. Сучасні підходи до управління підприємством. URL: <http://conf.management.fmm.kpi.ua/proc/article/view/101187>.

52. Четверик-Бурчак А. Г. Механізми впливу емоційного інтелекту на успішність життєдіяльності особистості : дис. канд. психол. наук : 19.00.01. Дніпропетровськ, 2015. 187 с.

53. Шпак М. Емоційний інтелект в контексті сучасних психологічних досліджень / М. Шпак // Психологія особистості. - 2011. - № 1(2). - С. 282 -288.

54. Кондакова І. В., «Соціально-психологічні аспекти професійного самовизначення особистості», Наука, інновації та освіта: проблеми та перспективи. Матеріали V Міжнародної науково-практичної конференції Токіо, Японія 8-10 грудня 2021 р., URL: <https://sci-conf.com.ua/wp-content/uploads/2021/12/SCIENCE-INNOVATIONS-AND-EDUCATION-PROBLEMS-AND-PROSPECTS-8-10.12.21.pdf>

55. Щетініна Л. В., Рудакова С. Г., Засєць А. І. Емоційний інтелект в управлінні персоналом: підходи до розуміння та його розвиток. Бізнес Інформ. 2019. Вип. 3. С. 385–393.

56. Лаврова, М., Смокова, Л. «Детермінуюча роль емоційного інтелекту у формуванні стратегій долаючої стрес поведінки у співробітників митних органів», Collection of Research Papers "Problems of Modern Psychology", (23), URL: <https://doi.org/10.32626/2227-6246.2014-23.%p>.

57. Філіпова І. Емоційний інтелект як засіб успішної самореалізації / І. Філіпова // Соціальна психологія : Український науковий журнал. 2007. № 4. С. 68-79.

58. Фредеріксон Н. Характер емоційного інтелекту як предиктор соціоемоційних результатів у ранньому підлітковому віці / Н. Фредеріксон, К.В. Петрідес, Е. Сіммондс // Особистість та індивідуальні відмінності. 2012. № 52. С. 323–328.

59. Isen A.M. Affect, accessibility of material in memory, and behavior: A cognitive loop? / A.M. Isen et al. // J. Pers. Soc. Psychol. – 1978. – V. 36. pp. 1-12.

316. Jong-Gierveld J.D. Types of loneliness / J.D. Jong-Gierveld, J. Raadschelders // Loneliness: a sourcebook of current theory, research and therapy / L.A. Peplau, D. Perlman, eds. – New York : Wiley, 1982. – pp. 21–39

60. Ярош Н. С., Артюхова В. В. Співвідношення понять емоційний інтелект та саногенне мислення особистості. Психологічний часопис. 2019. Вип. 6 (5). С. 122–133.