

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ЛІНГВІСТИКИ ТА СОЦІАЛЬНИХ КОМУНІКАЦІЙ
КАФЕДРА ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ ПРОФЕСІЙНОЇ ОСВІТИ

ДОПУСТИТИ ДО ЗАХИСТУ
Завідувач випускової кафедри
_____ Лузік Е.В.
«__» _____ 2021 р

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

ВИПУСКНИКА ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ «МАГІСТР»

Галузь знань: 05 Соціальні та поведінкові науки

Спеціальність 053 «Психологія»

Освітньо-професійна програма «Практична психологія»

Тема: «Емоційний інтелект як чинник ефективної комунікації держслужбовців»

Виконавець: студентка ПП-626 Безугла Вікторія Юріївна

Керівник: кандидат психологічних наук, доцент Проскурка Наталія Миколаївна

Нормоконтролер: _____ Михеєва Т.О.
(підпис)

КИЇВ 2021

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Факультет лінгвістики та соціальних комунікацій
Кафедра педагогіки та психології професійної освіти
Галузь знань: 05 Соціальні та поведінкові науки
Спеціальність 053 «Психологія»
Освітньо-професійна програма «Практична психологія»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

_____ Лузік Е.В.

«__»_____2021 р.

ЗАВДАННЯ

на виконання кваліфікаційної роботи

Безуглої Вікторії Юріївни

1. Тема кваліфікаційної роботи: «Емоційний інтелект як чинник ефективної комунікації держслужбовців», затверджена наказом ректора від «04» жовтня 2021 р. № 2132/ст.

2. Термін виконання роботи: з 11 жовтня 2021 до 16 грудня 2021 р.

3. Вихідні дані до роботи: робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків загальним обсягом 105 сторінок, з них обсяг основного тексту 63 сторінки, список використаних джерел нараховує 50 позицій.

4. Зміст пояснювальної записки: Вступ; Розділ 1. Теоретичні аспекти вивчення емоційного інтелекту та ефективної комунікації держслужбовців; Розділ 2. Емпіричне дослідження емоційного інтелекту як чинника ефективної комунікації держслужбовців; Розділ 3. Шляхи розвитку емоційного інтелекту як чинника ефективної комунікації держслужбовців; Висновки; Список використаних джерел та літератури; Додатки.

5. Перелік обов'язкового графічного (ілюстративного матеріалу): 8 таблиць, 11 рисунків.

Календарний план-графік

№ пор.	Завдання	Термін виконання	Відмітка про виконання
1.	Опрацювання та реферування літератури з теми дослідження. Визначення об'єкта і предмета дослідження	11.10.2021	
2.	Формулювання мети, завдання досліджень. Складання попереднього плану роботи. Узгодження з керівником	15.10.2021	
3.	Написання основної частини. Перше читання керівника	15.11.2021	
4.	Написання висновків.	22.11.2021	
5.	Оформлення роботи. Подання дипломної роботи на розгляд керівнику	29.11.2021	
6.	Попередній захист кваліфікаційної роботи	01.12.2021	
7.	Опрацювання зауважень і виправлення недоліків	13.12.2021	
8.	Подання остаточного варіанту на кафедру	16.12.2021	
9.	Захист кваліфікаційної роботи	23-24.12.2021	

Консультанти з окремих розділів

Розділ	Консультант (посада, П.І.Б.)	Дата, підпис	
		Завдання видав	Завдання прийняв

8. Дата видачі завдання: «__» _____ 2021 р.

Керівник дипломної роботи _____ Проскурка Н. М.
(підпис керівника) (П.І.Б.)

Завдання прийняв до виконання _____ Безугла В.Ю.
(підпис випускника) (П.І.Б.)

7. Дата видачі завдання: «__» _____ 2021 р.

РЕФЕРАТ

Пояснювальна записка до кваліфікаційної роботи «Емоційний інтелект як чинник ефективної комунікації держслужбовців»: 105 сторінок, 8 таблиць, 11 рисунків та 5 додатків.

Об'єкт дослідження - комунікація держслужбовців.

Предмет - вплив емоційного інтелекту на ефективну комунікацію держслужбовців.

Мета роботи полягає у дослідженні впливу емоційного інтелекту на ефективність комунікації держслужбовців.

У кваліфікаційній роботі розкрито сутність емоційного інтелекту та його основні складові; окреслено особливості професійної діяльності держслужбовців Антимонопольного комітету України; проаналізовано поняття «ефективна комунікація» та «комунікативна компетентність» у професійній діяльності держслужбовців; схарактеризовано психодіагностичний інструментарій для визначення рівня розвитку емоційного інтелекту та показників комунікації у держслужбовців розроблено психокорекційну програму, що містить в собі вправи, які націлені на розвиток емоційної компетентності, співпереживання, вміння регулювати свої емоційні прояви, розуміти емоції та почуття інших; проаналізовано результати дослідження та встановлено ефективність застосування корекційно-розвивальної програми; надано рекомендації щодо подальшого підвищення ефективності комунікації держслужбовців.

Результати кваліфікаційної роботи дають підстави констатувати, що розвиток емоційного інтелекту позитивно впливає на показники ефективної комунікації держслужбовців.

ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ, КОМУНІКАЦІЯ, САМОКОНТРОЛЬ, РЕФЛЕКСИВНІСТЬ, КОМУНІКАТИВНА ТОЛЕРАНТНІСТЬ, ПРОФЕСІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ, ДЕРЖСЛУЖБОВЦІ АНТИМОНОПОЛЬНОГО КОМІТЕТУ УКРАЇНИ

ЗМІСТ

Стор

ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ВИВЧЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ ДЕРЖСЛУЖБОВЦІВ.....	11
1.1 Концептуальні підходи до вивчення емоційного інтелекту у психологічних дослідженнях	11
1.2 Теоретичні підходи до визначення поняття «ефективна комунікація» та «комунікативна компетентність» у професійній діяльності держслужбовців.....	17
1.3 Емоційний інтелект як чинник ефективної комунікації держслужбовців.....	21
Висновки до першого розділу.....	25
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ЯК ЧИННИКА ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ ДЕРЖСЛУЖБОВЦІВ.....	27
2.1. Організаційно-процесуальний аспект емпіричного дослідження впливу емоційного інтелекту на ефективність комунікації держслужбовців.....	27
2.2. Аналіз та інтерпретація результатів дослідження впливу емоційного інтелекту на ефективність комунікації держслужбовців	30
Висновки до другого розділу.....	40
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ РОЗВИТКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ЯК ЧИННИКА ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ ДЕРЖСЛУЖБОВЦІВ.....	42
3.1. Розробка та впровадження психокорекційної програми розвитку емоційного інтелекту держслужбовців як чинника ефективної комунікації.....	42

3.2. Оцінка ефективності впливу психокорекційної програми розвитку емоційного інтелекту як чинника ефективної комунікації держслужбовців.....	45
3.3. Практичні рекомендації держслужбовцям щодо підвищення ефективності комунікації	55
Висновки до третього розділу.....	60
ВИСНОВКИ.....	64
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	69
ДОДАТКИ.....	

ВСТУП

Актуальність дослідження. В сучасному світі одним з найважливіших елементів успішної професійної діяльності є ефективна комунікація в процесі ділового спілкування. Особливого значення даний феномен набуває для працівників соціального спрямування, до яких відносяться посади державної служби. Державний службовець – професія типу «Людина-людина», де комунікація перетворюється у професійно значущу категорію, як один із методів встановлення зв'язків між державою та інституціями суспільства, між органами державної влади й громадськістю. Одним з основних завдань державного службовця є цілеспрямована робота над вдосконаленням професійних навичок ділового спілкування, підвищення власної комунікативної компетентності, що забезпечує як професійне зростання спеціаліста, так й ефективність державної служби в цілому.

Емоційний інтелект є новим поняття у психологічній науці, проте вже зарахований дослідниками до необхідних професійних компетентностей сучасності. Адже сучасні дослідження доводять той факт, що ефективність будь-якої діяльності лише на третину залежить від інтелектуальних здібностей людини, решта – знання та вміння керувати власними емоціями та розпізнавати емоції інших людей.

Проблема вивчення ефективної комунікації і чинників, що на неї впливають є дослідженням багатьох науковців. Основними вимогами в професійній комунікації державного службовця є такі якості як: комунікабельність (здатність легко сходитися в контакт з людьми) (І.А. Зимня, Н.В. Кузьміна, А.К. Маркова), емоційна компетентність (здатність керувати власними емоціями та розуміти емоції інших) (Н.Холл, Д.В. Люсін), емпатичність (здатність до співпереживання) (Н.В.Таценко, В.Дільтей), рефлексивність (здатність зрозуміти іншу людину) (В.О. Моляко, А.Є. Карпов, І.М. Скитяєва), толерантність (повага до свободи іншої людини, її поглядів, думок, поведінки) (В. В. Бойко, А. Д. Віслова). Володіння даними здібностями і постійні вправи в їх розвитку – запорука успішної

комунікації професіонала. Одним з найважливіших чинників ефективної комунікації є емоційний інтелект.

Взаємозв'язок між ефективним спілкуванням та емоційним інтелектом досліджували такі зарубіжні вчені як Дж. Майер та П.Саловей (розглядаючи емоційний інтелект, як сукупність здібностей), Д.Гоулман (трактуючи емоційний інтелект як систему особистісних компетенцій), Р.Бар-Он, Д. Люсін (орієнтовані на змішані моделі емоційного інтелекту), К.Петрідес, Е.Фернхем (створили диспозиційну концепцію емоційного інтелекту). Серед радянських науковців проблемі емоційного інтелекту присвячені праці І.М.Андрєєва, О.М.Приймаченко, І.В Плужникова та ін.

Аналіз літератури з даної проблематики дає можливість стверджувати, що даний феномен є не до кінця дослідженим та виявляє інтерес для майбутніх досліджень, адже у психології не існує єдиного погляду на структуру емоційного інтелекту, а також відсутні дослідження про вплив емоційного інтелекту на ефективність комунікації держслужбовців. Цим і обумовлюється вибір теми дослідження: «Емоційний інтелект як чинник ефективної комунікації держслужбовців».

Об'єктом нашого дослідження є комунікація держслужбовців.

Предмет дослідження: вплив емоційного інтелекту на ефективну комунікацію держслужбовців.

Мета дослідження полягає у дослідженні впливу емоційного інтелекту на ефективність комунікації держслужбовців.

Визначена мета дає можливість сформулювати **завдання кваліфікаційної роботи:**

1. Здійснити теоретичний аналіз вивчення особливостей комунікації державних службовців, визначити місце емоційного інтелекту в структурі ефективної комунікації держслужбовців.

2. Підібрати діагностичний інструментарій та обґрунтувати програму емпіричного дослідження визначення впливу емоційного інтелекту на ефективність комунікації держслужбовців.

3. На основі результатів констатувального етапу експерименту розробити та зреалізувати психокорекційну програму розвитку емоційного інтелекту як чинника ефективної комунікації держслужбовців.

4. Експериментально перевірити ефективність запропонованої програми розвитку емоційного інтелекту держслужбовців.

5. Розробити практичні рекомендації щодо підвищення ефективності комунікації держслужбовців.

Відповідно до мети і завдань дослідження обрано й використано комплекс **методів:**

теоретичні - аналіз та подальша систематизація, класифікація, узагальнення та порівняння теоретичних і експериментальних даних;

емпіричні: експеримент (констатувальний, формувальний етапи), спостереження, бесіди, тестування; комплекс методик для дослідження держслужбовців: опитувальник емоційного інтелекту «ЕмІн» Д. Люсіна; методика «Оцінка самоконтролю в спілкуванні» М. Снайдер; «Методика діагностики рівня рефлексивності» О. Карпова; опитувальник «Діагностика комунікативної толерантності» В. Бойко; методика «Дослідження комунікативних та організаторських здібностей» В. В. Синявського і Б. А. Федоришина.

методи статистично-математичної обробки даних: виявлення ступеня узгодженості змінних відбувалося за допомогою критерію Колмогорова-Смирнова, критерію рангової кореляції Пірсона, непараметричного критерію Вілкоксона для залежних груп, що дає можливість оцінити різницю досліджуваних показників до та після експериментального впливу. Розрахунки були проведені за допомогою пакету статистичних програм SPSS Statistics 17.0, Microsoft Office Excel 2010.

Наукова новизна отриманих результатів полягає в тому, що:

- поглиблено уявлення про особливості ефективної комунікації держслужбовців;
- розкрито особливості впливу емоційного інтелекту на показники ефективної комунікації держслужбовців;

– розроблено програму розвитку емоційного інтелекту як чинника ефективної комунікації держслужбовців.

Практичне значення роботи полягає у розробці та впровадженні тренінгової програми розвитку емоційного інтелекту держслужбовців Антимонопольного комітету України для підвищення характеристик їх професійної комунікації через навчання навичкам розуміння власних емоцій та емоцій навколишніх людей. Матеріали кваліфікаційної роботи рекомендується використовувати: а) при організації професійного навчання державних службовців Антимонопольного комітету; б) у розробці індивідуальних програм професійного розвитку фахівців Антимонопольного комітету; в) у процесі проведення лекційних та практичних занять у ЗВО при викладанні навчальних курсів: «Соціальна психологія», «Психологія особистості», «Диференціальна психологія», «Психологія управління».

Апробація отриманих результатів. Основні ідеї та результати дослідження були представлені на засіданні випускової для спеціалізації «Практична психологія» кафедри – педагогіки та психології професійної освіти.

Структура та обсяг кваліфікаційної роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел, що налічує 50 найменувань, додатків на 37 сторінках. Основний зміст роботи викладений на 63 сторінках і містить 8 таблиць, 11 рисунків. Загальний обсяг роботи – 105 сторінок.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ВИВЧЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ ДЕРЖСЛУЖБОВЦІВ

1.1 Концептуальні підходи до вивчення емоційного інтелекту у психологічних дослідженнях

Виникнення поняття емоційного інтелекту пов'язане з дослідженням проблеми взаємодії емоцій та перцептивно-когнітивних функцій людини [20]. Серед вчених досить довгий час існували різні погляди стосовно зазначеної вище взаємодії та ролі емоцій в процесах розвитку та функціонування когнітивної сфери особистості. Наукове товариство розділилося на два протилежні лагери: одні вбачали деструктивну (дезорганізуючу) роль емоцій у процесах розвитку (П.Жане, Д.Хебб, Л.Фестінгер та ін.), інші вчені вбачали адаптивне та конструктивне значення емоцій (П.Анохін, Т.Рібо, С.Рубінштейн та ін.). Через це, як зауважують А. Карпов і А. Петровська [26], наукові концепції зарубіжних і вітчизняних вчених щодо тлумачення сутності емоційного інтелекту нерідко підлягають критиці через відсутність єдиного, загально визнаного розуміння цього конструкту та його змісту.

Сучасний стан розробленості даного феномену характеризується науковим осмисленням природи емоційного інтелекту, появою різних концептуальних підходів до розуміння його структури, обґрунтуванням як теоретичних засад, так і вивченням прикладного значення, розробкою психодіагностичних методик його вимірювання. Це зумовило виокремлення проблеми емоційного інтелекту в контексті загальної проблеми психології особистості у самостійний дослідницький напрям [38].

Американський психолог Дж. Майер, що є одним з перших вчених, що досліджували поняття емоційного інтелекту, виділяє п'ять періодів у зарубіжній історії XIX-XX століття [45], які характеризують розвиток наукових досліджень про емоційний інтелект (табл. 1.1.1).

Періодизація історії вивчення емоційного інтелекту (за Дж. Майєром)

Період	Роки	Характеристика періоду
1	1900-1969	Період відносно відокремленого дослідження емоцій та інтелекту
2	1970-1990	Період розкриття характеру впливу когніцій та емоцій
3	1990-1993	Визначення поняття «емоційний інтелект» як окремого психологічного явища
4	1994-1997	Період популяризації поняття емоційного інтелекту, розкриття практичної значущості його дослідження
5	1998-теперішній час	Період уточнення концептуалізації конструкту емоційного інтелекту

Для першого етапу пізнання феномену емоційного інтелекту характерним є його дослідження в рамках теорій інтелекту (ґрунтуючись виключно на когнітивній концепції). На первинних етапах вивчення емоційного інтелекту увага була зосереджена на виявленні первинних факторів серед фізіологічних реакцій і емоцій. Важливим аспектом у формуванні конструкту емоційного інтелекту стали дослідження соціального інтелекту Р. Торндайком в 1920 р, що визначається як загальна здатність розуміти інших людей і, на основі цього, виключно суб'єктивного розуміння, діяти розмірковано та мудро, адекватно щодо оточуючих [50].

Наступний (другий) період характеризується стрімким зростанням інтересу до вивчення взаємодії емоційних та когнітивних процесів, що знайшло відображення у появі низці наукових досліджень (взаємозв'язок схильності до змін у настрої та креативності, вивчення здатності до емоційної саморегуляції, вплив депресії на реалістичність мислення тощо). Крім того, активні дослідження у

суміжних з психологією галузях знань посприяли становленню поняття «емоційний інтелект». Так, у 1973 році дослідники з клінічної психології ввели в обіг таке поняття як «алекситимія», що означає протилежні прояви до емоційного інтелекту, а саме труднощі у передачі, словесному описі свого емоційного стану [49]. У працях, що спрямовані на дослідження особливостей дитячого розвитку з'являється поняття «емоційна обдарованість», а в 1985 році канадський клінічний психолог Р. Бар-Он [42] вводить поняття «коефіцієнт емоційності» і впроваджує анкету для його виміру. В ході досліджень закономірностей функціонування мозку, вчені вказують на тісний взаємозв'язок між когніціями і емоціями.

На третьому етапі все популярнішими серед науковців стають уявлення про когнітивну природу емоцій. Ці уявлення дають поштовх для розроблення методик, що дозволяють досліджувати сприйняття невербальної інформації, в тому числі і виявлення емоцій у жестах та міміці. Революційною на даному етапі стала опублікована у 1900 році робота американських дослідників Дж. Майєра і П. Селовея в якій вони вперше в науковому світі запропонували визначення поняттю «емоційний інтелект», а також методику його виміру [47]. В цей період емоційний інтелект виділили як унітарну здібність, різновид інтелекту, що пов'язаних із оперуванням емоційною інформацією та формуванням емоційного досвіду суб'єкта [28].

Для четвертого періоду вивчення феномену емоційного інтелекту характерним є популяризація даного терміну, що в першу чергу сталася завдяки виходу в світ у 1995 році книги «Емоційний інтелект» американського дослідника Д. Гоулмана [43], яка стала бестселером. В книзі емоційний інтелект представляється як один з основних факторів досягнення життєвого успіху людиною у всіх сферах життя. Саме в цей період проблематика досліджень у сфері емоційного інтелекту переходить від теоретичного до більш практичного спрямування, відбувається впровадження методик для виміру даного феномену, прийоми його розвитку, що допомагали б людині у професійному та особистісному становленні.

Під час п'ятого періоду відбувається формування безлічі варіантів удосконалення концепцій емоційного інтелекту. Так само продовжується теоретичне вивчення структури емоційного інтелекту, його елементів та впливу даного феномену на всі сфери особистості, але поряд з тим з'являється все більше тренінгових розробок, що дозволяють підвищити рівень емоційного інтелекту, що за словами авторів – надасть можливість людині ефективно налагоджувати міжособистісні стосунки, краще справлятися зі стресом тощо.

Таким чином концептуалізація конструкту емоційного інтелекту пройшла багато етапів перш ніж набула сучасного вигляду. На основі цього в сучасній науковій школі існують основні моделі емоційного інтелекту. Найвідомішою та найбільш ранньою є модель здібностей, запропонована ще Дж. Майєром і П. Селовеєм, а пізніше доповнена Д. Карузо, в якій емоційний інтелект розуміється як набір здібностей людини. В рамках даної моделі виокремлюють чотири основних компоненти емоційного інтелекту:

- 1) сприйняття, оцінка і вираз емоцій;
- 2) використання емоцій для підвищення ефективності мислення і діяльності;
- 3) розуміння і аналіз емоцій;
- 4) свідоме управління емоціями [46].

Існують також змішані моделі емоційного інтелекту, серед них найбільш популярною є концепція Д. Гоулмана [13]. Дана концепція визначає емоційний інтелект як здатність людини тлумачити власні емоції і емоції інших оточуючих людей для того, щоб використовувати отриману інформацію для реалізації власних цілей. Д. Гоулман виділяє наступні компоненти емоційного інтелекту:

- 1) самосвідомість (адекватна самооцінка, емоційна самосвідомість, впевненість у собі);
- 2) самоконтроль (адаптивність, оптимізм, ініціативність, контроль емоцій);
- 3) соціальна чуйність (ділова обізнаність, співпереживання);
- 4) керування відносинами (командна робота, врегулювання конфліктів, сприяння змінам) [12].

Клінічний психолог Р. Бар-Он [42] запропонував власну модель емоційного інтелекту як альтернативу до визначення показника когнітивного інтелекту. Згідно з теорією Р. Бар-Она, емоційний інтелект становить множинність некогнітивних здібностей і навичок, що впливають на можливості індивіда успішно долати перешкоди і тиск оточення. За Р. Бар-Она структура емоційного інтелекту складається з п'яти основних компонентів:

- 1) внутрішньоособистісний емоційний інтелект;
- 2) міжособистісний емоційний інтелект;
- 3) адаптивність;
- 4) регуляція стресу;
- 5) загальний настрій.

Концепція розроблена російським психологом Д. Люсіним за останні роки набула значної популярності [31]. Вона ґрунтується на визначенні емоційного інтелекту як здібності до розуміння і управління емоціями, як своїми власними, так і чужими. На думку дослідника емоційний інтелект є саме когнітивною здібністю, а особистісні риси можуть допомагати чи заважати оперувати емоціями, але не є компонентами емоційного інтелекту. В даній концепції виділяється чотири конструкти:

- 1) розуміння чужих емоцій;
- 2) управління емоціями інших;
- 3) розуміння власних емоцій;
- 4) управління власними емоціями [30].

Диспозиційна модель емоційного інтелекту, запропонована англійськими дослідниками К. Петридесом та А. Фернґемом заслуговує окремої уваги [48]. Ці вчені вважають, що існують певні особистісні риси, які безпосередньо пов'язані з емоційним функціонуванням особистості.

В Україні вивченням емоційного інтелекту присвячені праці І. Ф. Аршави (зосереджує увагу на таких компонентах як «емоційна стійкість» та «емоційна напруженість») [6;7], О. М. Собченко (розглядає емоційний інтелект як сукупність когнітивних, емоційних, адаптаційних та соціальних здібностей, в своїх

дослідженнях аналізує структуру та функції емоційного інтелекту) [37], О. І. Власової (емоційний інтелект характеризується ступенем розвитку емоційних здібностей, які є функціональною складовою більш загальних – соціальних здібностей) [10], Н. В. Ковриги (увага дослідниці зосереджена на стресозахисній і адаптивній функціях емоційного інтелекту) [27], О. С. Науменко (аналізує співвідношення понять «соціальний інтелект» і «емоційний інтелект», і розглядає обидва феномени як складові соціальної обдарованості) [32], Е. Л. Носенко (розробила рівневу модель емоційного інтелекту, розглянула емоційний інтелект як форму рефлексивної свідомості) [33], О. О. Бантишевої (дослідила взаємозв'язок емоційного інтелекту та схильності особистості до віктимної поведінки) [8], С. П. Дерев'янка (розглядає емоційний інтелект як чинник оптимізації соціально-психологічної адаптації особистості) [16] та ін.

Отже, феномен емоційного інтелекту втілює єдність афективних і інтелектуальних процесів, то його відображення в понятті залежить від існуючих в науці підходів у визначенні інтелекту та емоцій. Поняття «емоційний інтелект» має безліч різноманітних визначень насамперед через наявність різних наукових підходів до розуміння феноменів «емоції» та «інтелект». Узагальнюючи їх, емоційний інтелект визначають як:

- здібність розуміти відносини особистості, що репрезентуються у емоціях, та управляти емоційною сферою на основі інтелектуального аналізу і синтезу;
- здатність ефективно контролювати емоції та використовувати їх для поліпшення мислення;
- сукупність емоційних, особистих та соціальних здібностей, які здійснюють вплив на загальну здатність ефективно справлятися з вимогами й тиском оточуючого середовища;
- емоційно-інтелектуальна діяльність тощо.

Таким чином, поняття «емоційний інтелект» має багато визначень в залежності від поглядів їх авторів. Узагальнюючи існуючі в науці визначення, можна стверджувати, що у широкому розумінні емоційний інтелект визначається

як здатність людини до усвідомлення, прийняття та управління емоційними станами і почуттями як власними, так і інших людей.

1.2. Теоретичні підходи до визначення поняття «ефективна комунікація» та «комунікативна компетентність» у професійній діяльності держслужбовців

В сучасній науці поняття «комунікація» є досить широкоживаним. Вагомий внесок на сутність його розуміння справили західноєвропейські дослідники Г. Ласуел, Ч. Кулі, М. Мак-Люен, П. Лазарсфельд, Р. Парк, Е. Ноель-Нойман, Ю. Хабермас та ін. Вони розглядали поняття «комунікація» у широкому контексті: як систему, у якій здійснюється процес взаємодії та використовуються способи спілкування, що дають змогу створювати, передавати й приймати різноманітну інформацію.

Значний внесок у дослідження теоретичних проблем упровадження комунікативних концепцій та технологій на пострадянському просторі зробили відомі науковці, зокрема Л. Землянова, Г. Бакулєв, М. Василик, І. Дзялошинський, А. Черних, А. Соколов, Т. Науменко, Ф. Шарков.

У цілому, слід зауважити, що й дотепер термін «комунікація» не має єдиного загальноприйнятого визначення. Зокрема, у Великому енциклопедичному словнику поняття «комунікація» має два значення [9]:

- 1) шлях повідомлення, зв'язок одного місця з іншим;
- 2) спілкування, передача інформації від людини до людини, що здійснюється головним чином за допомогою мови.

Як свідчать підрахунки американських дослідників Ф. Денса та К. Ларсона, на сьогодні існує близько 126 дефініцій терміна «комунікація» [41]. Найпоширенішим в сучасній науковій парадигмі є підхід до комунікації як до процесу обміну інформацією.

Найважливішою умовою ефективності ділового спілкування державного службовця є знання ним власних комунікативних можливостей, рівня комунікативної компетентності. Комунікативна компетентність державного

службовця - об'єкт міждисциплінарних досліджень, і її визначення великою мірою детермінуються базовими науками, в межах яких проводяться дослідження. У психології комунікативну компетентність визначають як ситуативну адаптивність і вільне володіння вербальними і невербальними засобами соціальної поведінки [19]; сукупність навичок і умінь, необхідних для ефективного спілкування [35].

За визначенням І. О. Зимньої, комунікативна компетентність – це здатність людини організувати власну мовленнєву діяльність у говорінні, письмі, читанні та аудіюванні адекватно ситуаціям спілкування [23].

За твердженням О. М. Казарцевої, комунікативна компетентність – це знання, навички та вміння, необхідні для розуміння та створення власних програм мовленнєвої поведінки, які мають бути адекватними цілям, сферам та ситуаціям спілкування [17].

Дослідник Ю. Ємельянов, вважає, що «комунікативна компетентність» – це ситуативна адаптивність і вільне володіння вербальними і невербальними (мовними та немовними) засобами соціальної поведінки [21].

Н. Демедишина інтерпретує комунікативну компетентність керівника органу державної влади як категорію державного управління – систему теоретичних знань про комунікативну діяльність у державному управлінні, знань, що містять комунікативний зміст, а також необхідних і достатніх практичних комунікативних умінь та навичок управлінців, спрямованих на ефективність та результативність їхньої професійної діяльності [15].

Відповідно до Закону України «Про державну службу» від 10.12.2015 № 889-VIII «рівень професійної компетентності особи» – це характеристика особи, що визначається її освітньо-кваліфікаційним рівнем, досвідом роботи та рівнем володіння спеціальними знаннями, вміннями та навичками [2].

На впровадження нового закону Національним агентством України з питань державної служби було підготовлено наказ від 20 липня 2012 року №148 «Про затвердження Методичних рекомендацій з розроблення профілів професійної компетентності посад державної служби у державних органах, органах влади

Автономної Республіки Крим або їх апараті» [3]. У додатку 7 згаданого наказу «Вимоги до рівня професійної компетентності осіб, які претендують на зайняття посад державної служби» до необхідних умінь та навичок державних службовців відносяться комунікативні навички, а саме:

1. Ефективна комунікація – здатність до ефективного обміну інформацією та думками як по горизонталі, так і по вертикалі, з метою досягнення розуміння та підтримки на шляху реалізації цілей організації, розробки політики та прийняття спільного рішення.

2. Надання консультацій і порад іншим – здатність надавати консультації чи компетентні поради з управління чи іншого кола питань щодо технічних проблем чи питань, пов'язаних із системою або операцією.

3. Зв'язки з громадськістю – вміння досягати взаємопорозуміння та доброзичливості між організацією та іншими людьми, громадськими організаціями і суспільством у цілому шляхом поширення повної і правдивої інформації та оцінки зворотної реакції, цілеспрямованого формування громадської думки та управління нею.

4. Управлінська адаптація – вміння пристосовувати власні стилі і методи керівництва до особливостей об'єкта управління.

5. Управління та підтримка інших – вміння спрямовувати діяльність та заохочувати людей або окремих особистостей з метою досягнення запланованих результатів шляхом поділу (делегування) завдань, роботи і повноважень, підтримки нових ініціатив та здійснення нагляду за їх виконанням.

6. Уміння працювати в команді – уміння створювати гарні робочі відносини та ефективно взаємодіяти з колегами, підлеглими, споживачами та партнерами з метою досягнення розуміння і підтримки на шляху реалізації цілей організації, розробки політики та прийняття спільного рішення; вміння надавати інформацію колегам, підлеглим, споживачам та партнерам по телефону, у письмовій чи електронній формі; вміння проводити зустрічі.

7. Управління конфліктом – уміння впливати на процес конфлікту, забезпечуючи його переведення в раціональне русло діяльності людей, уміння

аналізувати скарги, врегульовувати суперечки під час вирішення конфліктів з персоналом, осмислено реагувати на конфліктну поведінку соціальних суб'єктів з метою досягнення бажаних результатів, обмежувати загострення суперечностей рамками конструктивного втручання у конфліктний процес.

Комунікативна компетентність держслужбовців передбачає наявність знань про [14]:

- сутність державної служби;
- принципи пошуку оптимальних методів ділового спілкування та стилю державного управління;
- технологію ділової комунікації;
- методи, структуру та механізми державного управління;
- принципи організаційної діяльності;
- реформування системи підготовки та перепідготовки кадрів.
- відбір висококваліфікованого персоналу;

Відтак, у структурі комунікативної компетентності управлінської діяльності Л. Е Орбан-Лембрик виділяє [34]:

- гностичний компонент (система знань про сутність, структуру, функції та особливості спілкування; знання про стилі спілкування, загальнокультурна компетентність, творче мислення тощо);
- конативний компонент (загальні та специфічні комунікативні уміння, культура мовлення; експресивні уміння, перцептивно-рефлексивні уміння)
- емоційний компонент (гуманістична установка на спілкування, інтерес до іншої людини, готовність вступати з нею в особистісні, діалогічні взаємини, розвинуті емпатія та рефлексія);
- високий рівень ідентифікації з виконуваними професійними та соціальними ролями;

Державні службовці обов'язково повинні знати технології впливу людини на людину, вміти переконувати один одного, знати правила логіки і можливі помилки при використанні багатозначності слів, вміти знаходити та виправляти софізми і

паралогізми, вивчати правила ведення переговорів і виступів перед аудиторією. Саме ділова комунікація й забезпечує ефективну реалізацію цілей управління, з'єднує людей в єдине суспільство, єдину країну, єдину громаду з єдиною владою, тобто цементує суспільство. Мета розвитку ділового спілкування – формування ефективних управлінських відносин у сфері державної служби. Підвищення кваліфікації та комунікативної компетенції державних службовців є показником цивілізованості системи державної служби в цілому і державного управління зокрема.

1.3. Емоційний інтелект як чинник ефективної комунікації держслужбовців

Відповідно до статті 1 Закону України «Про державну службу» від 10.12.2015 № 889-VIII, державний службовець - це громадянин України, який займає посаду державної служби в органі державної влади, іншому державному органі, його апараті (секретаріаті), одержує заробітну плату за рахунок коштів державного бюджету та здійснює встановлені для цієї посади повноваження, безпосередньо пов'язані з виконанням завдань і функцій такого державного органу, а також дотримується принципів державної служби [2].

Кожного дня держслужбовець має дотримуватися основних обов'язків власної професійної діяльності, що регламентуються Статтею 8 Закону України «Про державну службу»:

1) дотримуватися Конституції та законів України, діяти лише на підставі, в межах повноважень та у спосіб, що передбачені Конституцією та законами України;

2) дотримуватися принципів державної служби та правил етичної поведінки;

3) поважати гідність людини, не допускати порушення прав і свобод людини та громадянина;

4) з повагою ставитися до державних символів України;

5) обов'язково використовувати державну мову під час виконання своїх посадових обов'язків, не допускати дискримінацію державної мови і протидіяти можливим спробам її дискримінації;

6) забезпечувати в межах наданих повноважень ефективне виконання завдань і функцій державних органів;

7) сумлінно і професійно виконувати свої посадові обов'язки та умови контракту про проходження державної служби (у разі укладення);

8) виконувати рішення державних органів, накази (розпорядження), доручення керівників, надані на підставі та у межах повноважень, передбачених Конституцією та законами України;

9) додержуватися вимог законодавства у сфері запобігання і протидії корупції;

10) запобігати виникненню реального, потенційного конфлікту інтересів під час проходження державної служби;

11) постійно підвищувати рівень своєї професійної компетентності та удосконалювати організацію службової діяльності;

12) зберігати державну таємницю та персональні дані осіб, що стали йому відомі у зв'язку з виконанням посадових обов'язків, а також іншу інформацію, яка відповідно до закону не підлягає розголошенню;

13) надавати публічну інформацію в межах, визначених законом.

Професійна діяльність держслужбовця Антимонопольного комітету України зумовлена специфікою та основним завданням даного державного органу із спеціальним статусом, а саме забезпечення державного захисту конкуренції у підприємницькій діяльності та у сфері публічних закупівель (стаття 1 Закону України про «Антимонопольний комітет України») [1].

Національне агентство з питань державної служби є спеціальним органом, який забезпечує формування та реалізує державну політику у сфері державної служби, забезпечує функціональне управління державною службою в державних органах відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України від 01 жовтня 2014 року № 500 «Про затвердження Положення про Національне агентство України з

питань державної служби» [4]. Як вже згадувалося у попередньому підрозділі кваліфікаційної роботи, комунікативна компетентність є однією з вимог до кандидата на зайняття посади державної служби.

Особливістю комунікації державних службовців у системі державного управління – є встановлення правових ділових відносин в усіх сферах громадянського суспільства за допомогою сукупності технологій та прийомів взаємодії органів влади з народом (зв'язки з громадськістю) [12].

Основою ефективної комунікації сучасного держслужбовця є [18]:

- уміння вести бесіду, співбесіду, ділову розмову, полеміку, дискусію, діалог, ділові переговори, наради тощо;
- володіння прийомами переконання, навіювання, критики; розуміти «мову невербальних сигналів» у поведінці своїх комунікативних партнерів і відповідно реагувати на неї;
- уміння ставити запитання і конкретно та коректно відповідати на них;
- уміння аналізувати конфліктні ситуації, конфронтації, що виникають у сфері службових відносин, та обирати найефективніші методики їх розв'язання;
- уміння знімати стрес, адаптуватись до певних умов.

У процесі комунікації відбувається інтелектуальна та емоційно-чуттєва взаємодія індивідів, досягається єдність і злагодженість їх дій, що зумовлює формування спільних настроїв і поглядів, взаєморозуміння, згуртованості й солідарності. Емоції - психічні процеси та стани, котрі відображають у формі безпосереднього переживання (задоволеність, радість, сум, гнів, страх тощо) значущість для життєдіяльності індивіда явищ та ситуацій, що впливають на нього [29]. Емоції, як компонент психологічної структури особистості, характеризуються тим, що вони [22]:

1. виражають стан суб'єкта і його ставлення до себе і світу;
2. володіють позитивним чи негативним знаком;
3. служать одним з головних регуляторів психічного стану особистості, її діяльності та міжособистісного спілкування.

Саме тому, І. Андрєєва, досліджуючи комунікативний потенціал емоційного інтелекту, розглядала його як один із чинників ефективної комунікації [5]. На думку вченої, високий рівень міжособистісного емоційного інтелекту сприяє налагодженню міжособистісних стосунків, товариськості, встановленню контакту. Підвищення рівня внутрішньо-особистісного емоційного інтелекту пов'язане з посиленням відчуття впевненості у власних силах, і, поряд із тим, із критичністю і скептицизмом. Крім того, у дослідженні І. Андрєєвої встановлено позитивний вплив рівня внутрішньо особистісного емоційного інтелекту на зниження частоти переживання негативних емоцій, що можуть провокувати агресивну поведінку – емоцій гніву, страху, почуття провини [5].

Литовський вчений-психолог В.К Вилюнас у власних дослідженнях прийшов до висновку, що управління власними емоціями сприяє зниженню домінантності, збільшенню поступливості і довірливості. Це можна пояснити здатністю осіб із високим рівнем емоційного інтелекту до нейтралізації емоцій, пов'язаних з агресивними імпульсами [11].

Саме професійна діяльність державного службовця передбачає наявність професійно-значущих комунікативних умінь і навичок здійснювати соціальну взаємодію, що забезпечують результативність та ефективність вирішення професійних завдань, встановлювати адекватні міжособистісні та конвенціональні стосунки в різних ситуаціях.

Отже, ефективна комунікація з іншими є дуже важливим аспектом професійної діяльності держслужбовця. Емоційний інтелект грає важливу роль у досягненні ефективної комунікації, та має такі критерії: розуміння емоцій, здібність сприймати і виражати емоції та регулювання емоцій. Розуміння своїх емоцій та емоційних станів інших стає все більшою необхідністю для ефективної комунікації.

Висновки до першого розділу

У процесі аналізу наукових досліджень феномену емоційного інтелекту було висвітлено погляди про сутність, структуру та компоненти даної ментальної здібності людини у вітчизняній та зарубіжній психології. Також було описано особливості професійної діяльності та комунікації державних службовців Антимонопольного комітету України Відповідно до цього:

1. Виявлено, що термін «емоційний інтелект» не відноситься до чітко визначених понять в системі психологічних знань, але психологи під ним розуміють здатність людини до усвідомлення, прийняття та управління емоційними станами і почуттями як власними, так і інших людей.

2. Розкрито сутність емоційного інтелекту його основні складові. Встановлено, що емоційний інтелект вміщує в собі 4 основні компоненти, а саме: сприйняття, оцінка і вираз емоцій; використання емоцій для підвищення ефективності мислення і діяльності; розуміння і аналіз емоцій; свідоме управління емоціями.

3. Проаналізовано поняття «ефективна комунікація» та «комунікативна компетентність» у професійній діяльності держслужбовців. Описано основні вимоги до рівня професійної компетентності осіб, які претендують на зайняття посад державної служби відповідно до затверджених Методичних рекомендацій Національного агентства з питань державної служби (НАДС).

4. З'ясовано, професійна діяльність держслужбовців є надзвичайно напруженою та відповідальною, вимагає від співробітника значних внутрішніх ресурсів, тому саме емоційний інтелект є вагомим чинником їх ефективної комунікації.

РОЗДІЛ 2

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ЯК ЧИННИКА ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ ДЕРЖСЛУЖБОВЦІВ

2.1. Організаційно-процесуальний аспект емпіричного дослідження впливу емоційного інтелекту на ефективність комунікації держслужбовців

Теоретичний аналіз наукової літератури щодо вивчення емоційного інтелекту дозволяє розглядати даний феномен як одну із ментальних здібностей людини, що полягає у процесах розпізнавання, ідентифікації та управління емоціями. Саме тому вивчення особливостей прояву емоційного інтелекту та його вплив на інші аспекти життя людини виступає одним із вагомих завдань сучасної психології. Відтак, безумовно, існує зв'язок даного феномену з ефективністю комунікації. Високий рівень розвитку емоційного інтелекту забезпечує позитивний вплив на основні складові комунікації, зокрема, рефлексивність, самоконтроль, толерантність та власне комунікабельність.

З метою діагностики рівня емоційного інтелекту, а також його впливу на ефективність комунікації нами було проведено експериментальне дослідження, учасниками якого стали державні службовці категорії «В» Департаменту документообігу та організаційної роботи Антимонопольного комітету України. Вибірку становило 40 респондентів з них 5 - чоловічої та 35 - жіночої статі.

Проведення експериментального дослідження передбачало вирішення таких завдань:

1. Визначити методичний інструментарій та організувати дослідження діагностики емоційного інтелекту, а також складових комунікації держслужбовців, зокрема показників самоконтролю у спілкуванні, рівня рефлексивності, комунікабельності та комунікативної толерантності.

2. Дослідити емоційний інтелект, а також його вплив на ефективність комунікації держслужбовців Антимонопольного комітету України.
3. Здійснити аналіз отриманих результатів та їх інтерпретацію.

Діагностика рівня розвитку емоційного інтелекту держслужбовців здійснювалася за допомогою «Опитувальника емоційного інтелекту «ЕмІН» Д.В. Люсіна. В основу опитувальника покладене трактування емоційного інтелекту як здатності до розуміння своїх і чужих емоцій і управління ними [29]. Саме тому дана методика є комплексною і дозволяє виміряти загальний рівень емоційного інтелекту, так і його п'ять парціальних рівні, а саме: 1. Розуміння чужих емоцій (МР); 2. Управління чужими емоціями (МУ); 3. Розуміння своїх емоцій (ВР); 4. Управління своїми емоціями (ВУ); 5. Контроль експресією (ВЕ). У процесі проведення методики випробуваному необхідно співвіднести з собою 46 тверджень й обрати ступінь відповідності даного твердження з власною думкою. Текст методики та ключ для підрахунків результатів міститься у Додатку А.

Для визначення рівня комунікативності була використана «Методика визначення комунікативних і організаторських здібностей (КОС-1)» В. В. Синявского и Б. А. Федоришина. Методика «КОС-1» базується на принципі відображення та оцінки випробуваним деяких особливостей своєї поведінки у різних ситуаціях [39]. Під час проведення методики випробуваному необхідно співвіднести з собою 40 тверджень і відзначити мають вони до нього відношення або ж не мають. В результаті експериментально встановлено п'ять рівнів комунікативних і організаторських схильностей. Текст методики та ключ для підрахунків результатів міститься у Додатку А.

Для діагностики рівня комунікативного самоконтролю було запропоновано «Методику діагностики оцінки самоконтролю в спілкуванні» М. Снайдера. Методика призначена для вивчення рівня контролю у спілкуванні: низький, середній або високий комунікативний контроль. Відповідно до концепції М. Снайдера, люди з високим комунікативним контролем постійно стежать за собою, добре обізнані, де і як себе вести, постійно керують своїми емоційними проявами.

Разом з тим вони відчують значні труднощі в спонтанності самовираження, не люблять непрогнозованих ситуацій. Люди з низьким комунікативним контролем безпосередні і відкриті, але можуть сприйматися оточуючими як зайво прямолінійні і нав'язливі [36]. Тест включає 10 тверджень, які випробуваний має співвіднести з собою даючи коротку відповідь «так» або «ні». Текст методики та ключ для підрахунків результатів міститься у Додатку А.

Діагностика рівня рефлексивності здійснювалася за допомогою «Методики діагностики рівня рефлексивності» О. Карпова. Методика побудова на дослідженнях автора, що визначає рефлексивність як здатність людини виходити за межі власного «Я», осмислювати, вивчати, аналізувати щось за допомогою порівняння образу свого «Я» з якими подіями, особистостями [25]. Опитувальник складається з 27 пунктів, відповіді на які формуються за 7-ми бальною шкалою Ліккерта. Відповідно до цього формується одне значення, що характеризує загальний рівень розвитку рефлексивності. Текст методики та ключ для підрахунків результатів міститься у Додатку А.

Опитувальник «Діагностика комунікативної толерантності» В. Бойко дозволяє визначити загальний рівень комунікативної толерантності та рівні толерантності за окремими показниками - неприйняття індивідуальності іншого, використання себе як еталона, нетерпимість до особистісного дискомфорту партнера по спілкуванню тощо [40]. В процесі діагностики випробуваному необхідно відповісти на 45 запитань, що поділені на 9 блоків: 1. Неприйняття індивідуальності співбесідника. 2. Категоричність та консерватизм в оцінці людей. 3. Використання себе в якості еталону при спілкуванні з іншими. 4. Невміння контролювати негативні почуття. 5. Прагнення перевиховати партнера по спілкуванню. 6. Прагнення підлаштувати інших учасників комунікації під себе. 7. Невміння пробачати помилки інших. 8. Нетерпимість до дискомфортних станів партнера по спілкуванню. 9. Невміння пристосовуватися до інших учасників комунікативного процесу. Текст методики та ключ для підрахунків результатів міститься у Додатку А.

При відборі конкретного психодіагностичного інструментарію для діагностики впливу емоційного інтелекту на ефективність комунікації держслужбовців, ми виходили з вимог, які пред'являються до психодіагностичних методик:

- По-перше, обрана методика повинна бути найменш трудомісткою з тих, які дозволяють отримати необхідний результат;
- По-друге, обрана методика повинна бути зрозумілою і доступною для випробуваного, припускати мінімум фізичних і психологічних зусиль на її проведення;
- По-третє, інструкція до методики повинна бути простою, короткою і зрозумілою без додаткових роз'яснень.

Розроблена нами стратегія вивчення емоційного інтелекту як чинника ефективної комунікації держслужбовців полягала у виявленні впливу основних складових емоційного інтелекту на результати комунікації. Результати дослідження емоційного інтелекту та його компонентів, подано у наступному параграфі кваліфікаційної роботи.

2.2. Аналіз та інтерпретація результатів дослідження впливу емоційного інтелекту на ефективність комунікації держслужбовців

Аналіз результатів проведення констатувального експерименту, під час якого було виявлено рівні розвитку емоційного інтелекту у державних службовців Антимонопольного комітету дає можливість узагальнити його прояви та особливості розвитку.

Так, за результатами методики «Діагностика емоційного інтелекту «ЕмІн» Д. В. Люсіна було виявлено інтегративне значення показників емоційного інтелекту, що визначалося такими критеріями як: розуміння своїх емоцій, управління своїми емоціями, контроль експресії, розуміння чужих емоцій,

управління чужими емоціями, внутрішньо-особистісний емоційний інтелект та міжособистісний емоційний інтелект. Результати дослідження за наведені у табл. 2.2.1.

Таблиця 2.2.1

Результати дослідження емоційного інтелекту за методикою

«ЕМІн» Д. В. Люсіна

Складові емоційного інтелекту	Рівні емоційного інтелекту (%)				
	Дуже низький	Низький	Середній	Високий	Дуже високий
Розуміння своїх емоцій (ВП)	10,0	18,0	45,0	12,0	15,0
Управління своїми емоціями (ВУ)	12,0	14,0	38,0	16,0	16,0
Контроль експресії (ВЕ)	14,0	12,0	52,0	14,0	8,0
Розуміння чужих емоцій (МП)	17,0	17,0	38,0	18,0	10,0
Управління чужими емоціями (МУ)	18,0	22,0	38,0	12,0	10,0
Внутрішньо-особистісний ЕІ (ВЕІ)	10,0	22,0	38,0	15,0	15,0
Міжособистісний ЕІ (МЕІ)	16,0	20,0	42,0	10,0	12,0
Загальний емоційний інтелект (ОЕІ)	12,0	20,0	45,0	15,0	10,0

Значення показників інтегративного емоційного інтелекту держслужбовців, які були отриманні в ході діагностики свідчать, що частка досліджуваних з середнім рівнем розвитку емоційного інтелекту складає 45%, низьким – 20%, дуже низьким – 12%, високим – 15%, дуже високим – 10%. Високий рівень розвитку емоційного інтелекту дозволяє респондентам вільно керувати своїми емоціями, розпізнавати емоції інших людей, а також контролювати свої негативні емоції та прагнути до використання лише позитивних емоцій, що впливає на емоційні стани інших людей. Працівникам, які мають низький рівень розвитку емоційного інтелекту складно самостійно регулювати власну поведінку і відповідати за неї, вони більш емоційно нестабільні та вразливі.

Щодо міжособистісного аспекту емоційного інтелекту (МЕІ), то тут виявлена домінанта середнього рівня його розвитку в досліджуваних. Здатність розуміти емоційний стан людини на основі зовнішніх проявів емоцій та здатність викликати

у інших людей ті чи інші емоції, знижувати інтенсивність небажаних емоцій властива певною мірою лише 42% респондентам. Показник внутрішньо-особистісного емоційного інтелекту (ВЕІ) у більшості досліджуваних знаходиться на середньому рівні, 38% держслужбовців добре управляють своїми емоціями, контролюють їх інтенсивність та зовнішній прояв. Графічне зображення отриманих результатів представлено на рис. 2.2.1.

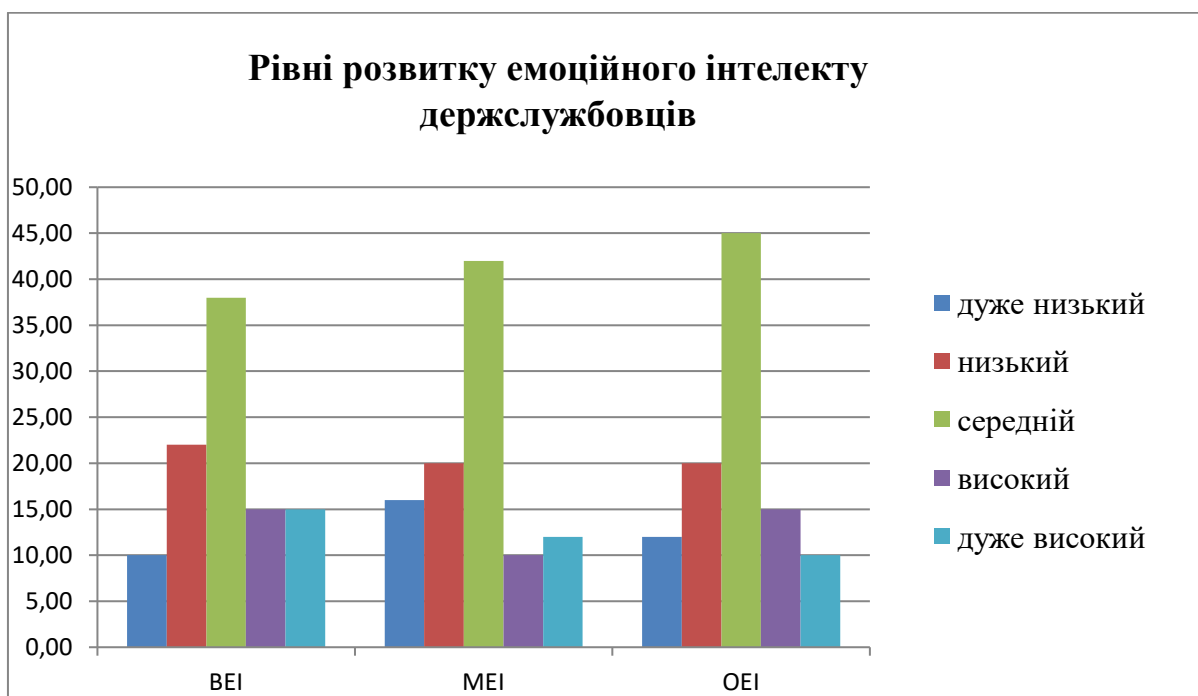


Рис. 2.2.1 Результати дослідження за методикою «Діагностика емоційного інтелекту «ЕмІн» Д. В. Люсіна

Зведені показники загального кількісного прояву рівня розвитку емоційного інтелекту на рис. 2.2.1 вказують що більшість держслужбовців мають середній рівень розвитку міжособистісного емоційного інтелекту (МЕІ), що характеризує їх як особистостей, що загалом здатні спостерігати почуття та емоції інших і використовувати ці знання для прогнозування їх поведінки, майже третина респондентів мають високі показники МЕІ, що припускає ефективність в комутаційних процесах в професійній діяльності таких держслужбовців. Трохи більше третини держслужбовців мають низькі показники міжособистісного емоційного інтелекту, що характеризує їх як особистостей, що мають очевидні труднощі у встановленні контактів з іншими людьми.

Крім того, більшість досліджуваних мають середній рівень розвитку внутрішньо-особистісного емоційного інтелекту, що вказує на їх загальне вміння розуміти власні емоційні, проте в управлінні власними емоційними станами зазвичай спостерігаються певні труднощі. Для третини респондентів характерним є високий рівень розвитку ВЕІ, що визначається емоційною компетентністю. Трохи більше третини держслужбовців мають низькі показники внутрішньо особистісного емоційного інтелекту, такі працівники не вміють розпізнавати та керувати власними емоціями.

Дослідження рівня комунікативних здібностей держслужбовців встановило той факт, що 12,5% досліджуваних мають дуже високий рівень розвитку комунікативних здібностей, 22,5% - високий, для 40% респондентів характерним є середній рівень комунікативних здібностей, для 15% - низький і для 10% - дуже низький. Графічне зображення отриманих результатів представлено на рис. 2.2.2.



Рис. 2.2.2 Результати дослідження за методикою «Визначення комунікативних і організаторських здібностей» В. В. Синявського і Б. А. Федоришина

Зведені показники кількісного прояву рівня комунікативних здібностей на рис. 2.2.2 вказують, що майже половина працівників Антимонопольного комітету мають середній рівень розвитку комунікативних здібностей, що свідчить про те, що

такі особистості прагнуть встановлювати контактам з людьми, не обмежую коло своїх знайомств, відстоюють свою думку, проте потенціал їх нахилів не відрізняється високою стійкістю. Більше чверті держслужбовців мають високі показники комунікативних здібностей, тому такі працівники комунікабельні, легко знаходять нових друзів, постійно прагнуть розширити коло своїх знайомих, займаються громадською діяльністю, допомагають близьким. Дуже високі показники розвитку комунікативних здібностей характерні для менше третини держслужбовців, це саме ті особистості, які відчувають постійну потребу у комунікації, невимушено поводяться у новому колективі, ініціативні, воліють у важливій справі або у складній ситуації приймати самостійні рішення, відстоюють свою думку. Меншість респондентів показали низькі значення комунікативних здібностей, які характеризуються комунікативною стриманістю, відчувають труднощі у встановленні контактів із людьми, погано орієнтуються у незнайомій ситуації, схильні не відстоювати свої думки. Незначна частина опитуваних має дуже низькі комунікативні здібності, такі держслужбовці у багатьох справах вважають за краще уникати прийняття самостійних рішень.

Діагностика рівня самоконтролю у спілкуванні зазначених респондентів виявила той факт, що 15% держслужбовців мають високий комунікативний самоконтроль, 65% опитуваних мають середній рівень самоконтролю у спілкуванні та для 20% характерний низький рівень самоконтролю у спілкуванні. Графічне зображення отриманих результатів представлено на рис. 2.2.3.



Рис. 2.2.3 Результати дослідження за методикою «Оцінка самоконтролю в спілкуванні» М. Снайдер

Зведені показники кількісного прояву рівня самоконтролю на рис. 2.2.3 вказують, що більшість працівників державної служби мають середній рівень комунікативного самоконтролю, що вони не стримані у вираженні власних емоцій, щирі у спілкуванні, проте в своїй поведінці зважають на думку оточуючих людей. Для чверті держслужбовців характерний низький рівень комунікативного контролю, такі працівники прямолінійні, їх поведінка стійка, і вони не вважають за потрібне змінюватися залежно від ситуацій. Менше чверті респондентів показали високий рівень комунікативного контролю, що характеризується стриманістю, вмінням управляти своїми емоціями. Такі держслужбовці гнучко реагують на зміну ситуації, добре відчують і навіть в змозі передбачити враження, яке справляють на оточуючих.

Визначення ступеня рефлексивності у спілкуванні встановило, що 22,5% держслужбовців мають високий рівень рефлексивності, 42,5% - середній рівень, та 35% наших респондентів показали низький рівень розвитку даного феномену. Графічне зображення отриманих результатів представлено на рис. 2.2.4.

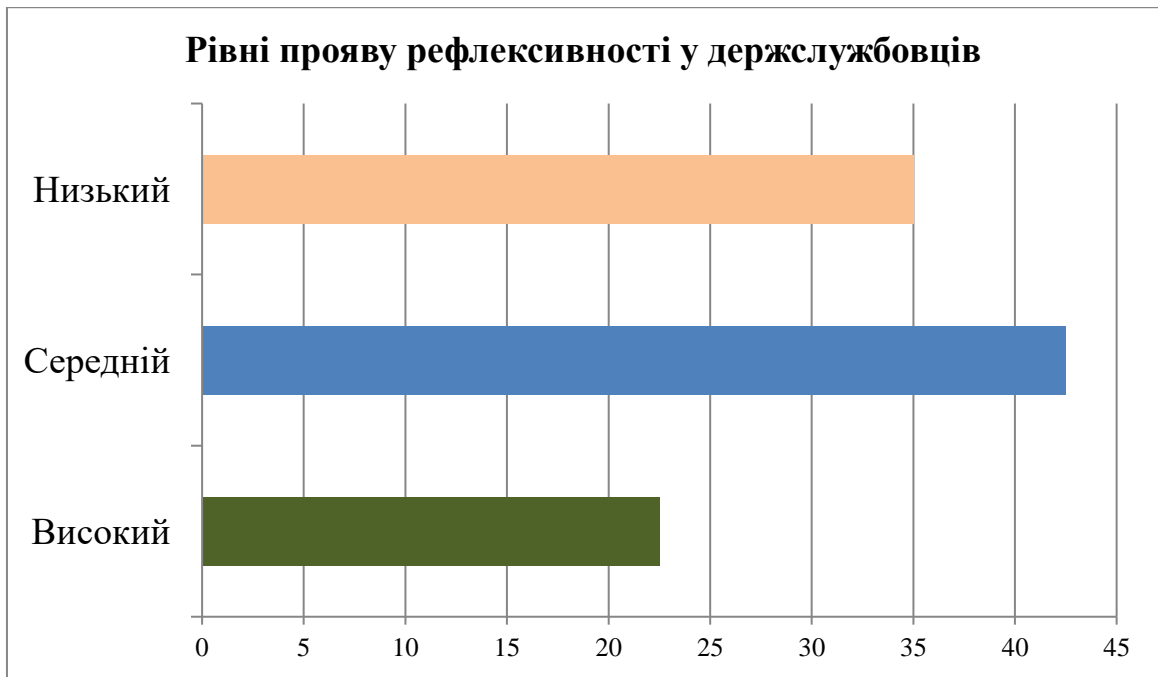


Рис. 2.2.4 Результати дослідження за методикою «Методика діагностики рефлексивності» О. Карпова

Досліджувані держслужбовці у своїй більшості мають середній рівень рефлексивності, вона має на увазі здатність до планування своїх дій, усвідомлення свого ставлення до ситуації, яка відбувається, аналізу своїх дій, але рефлексивні процеси можуть носити нерегулярний характер, а рефлексивний аналіз здійснюватися поверхнево. Ще для менше третини характерний висока рефлексивність, яка виражається у вмінні таких держслужбовців усвідомлювати власні мотиви, цілі, емоційний стан під час спілкування з оточуючими. Такі особистості завжди схильні розмірковувати та планувати свій план дій відповідно до конкретної ситуації. У решти держслужбовців виявлено низький рівень розвитку рефлексивності, такі працівники відчувають труднощі в прогнозуванні та плануванні своїх дій, вони часто не знають як виразити власні емоції та сформулювати власне ставлення до проблеми, не вміють використовувати успішний досвід та аналізувати негативний.

Дослідження комунікативної толерантності держслужбовців Антимонопольного комітету показало наступні результати: 45% - висока

комунікативна толерантність, 22,5% мають середній рівень комунікативної толерантності, 31,5% - низький рівень. Графічне зображення отриманих результатів представлено на рис. 2.2.5.



Рис. 2.2.5 Результати дослідження за методикою «Діагностика комунікативної толерантності» В. Бойко

Зведені показники загального кількісного прояву рівня комунікативної толерантності на рис. 2.2.5 вказують, що у майже половини держслужбовців високий рівень розвитку комунікативної толерантності, що вказує терпимість у відношеннях з оточуючими людьми, мають навички твердо відстоювати свої переконання, при цьому приймаючи будь-які ідеї, з розумінням ставиться до людей та їхніх вчинків. Майже третина держслужбовців показали середню комунікативну толерантність, що відповідає у цілому достатньому рівню розвитку, виявлення терпимості до думок інших, особистість здатна адекватно будувати власну комунікацію. Більше третини працівників Антимонопольного комітету мають низький рівень комунікативної толерантності їм важко формувати адекватні взаєностосунків з оточуючими, такі працівники мають низький рівень терпимості до думки інших під час спілкування.

Для визначення типу розподілу даних було використано одновибірний критерій Колмогорова-Смирнова (Додаток В), який встановив, що всі дані за

обраними нами методиками розподілилися згідно з нормальним розподілом, тому для встановлення кореляційних зв'язків між складовими емоційного інтелекту та складовими ефективною комунікації було використано метод рангової кореляції Пірсона. Кореляційні матриці відображають показники зв'язку різних шкал вищезазначених методик дослідження (Додаток В). Графічне зображення виявлених зв'язків між показниками складових ефективною комунікації та компонентами емоційного інтелекту представлено на рис. 2.2.6

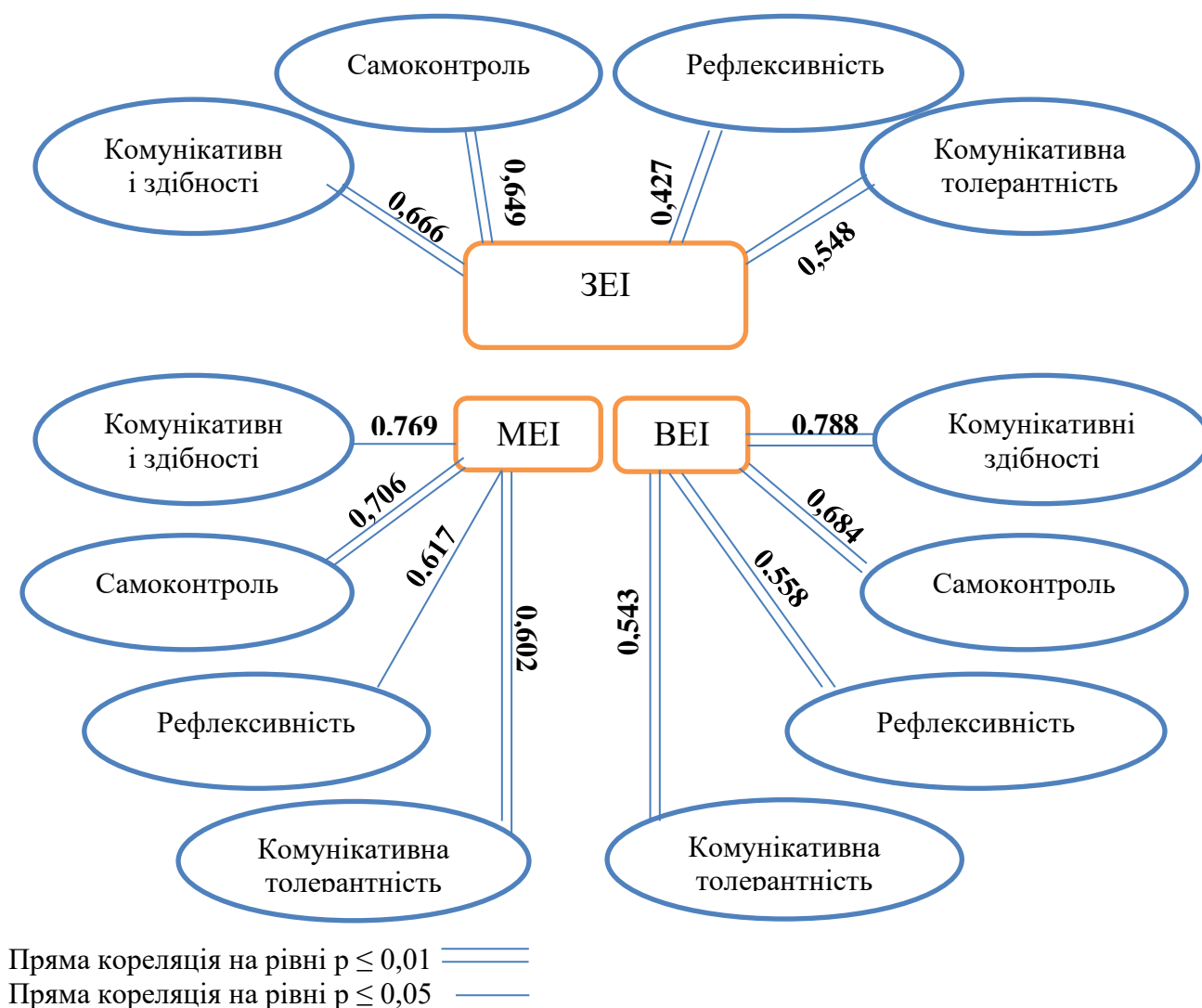


Рис. 2.2.6. Графічне зображення кореляційних зв'язків між емоційним інтелектом та показниками ефективною комунікації

Таким чином, отримані в ході дослідження дані, підтверджують те, що розвинутий емоційний інтелект є чинником ефективною комунікації

держслужбовців. В процесі кореляційного аналізу було встановлено статистично значущі зв'язки між показниками емоційного інтелекту з показниками ефективної комунікації, зокрема з комунікативними здібностями, самоконтролем у спілкуванні, рефлексивністю та комунікативною толерантністю на рівні $p \leq 0,01$.

Виявлено, прямий кореляційний зв'язок на рівні $p \leq 0,01$ між внутрішньо-особистісним та міжособистісним емоційним інтелектом на рівні $p \leq 0,05$ з комунікативними здібностями держслужбовця, що вказує на те, що емоційний інтелект впливає на комунікативність держслужбовця. Тобто, чим вищі показники емоційного інтелекту, тим вищі і показники комунікативних здібностей, і навпаки, тим нижчий розвиток емоційного інтелекту, тим нижчі показники комунікативності спостерігаються у таких працівників Антимонопольного комітету України.

Також виявлено прямий кореляційний зв'язок на рівні $p \leq 0,01$ між емоційним інтелектом і рівнем рефлексивності. Тобто держслужбовці, які мають більш розвинений емоційний інтелект мають і більші показники рефлексивності. Такі працівники завдяки високорозвиненій емоційній сфері здатні не лише зосереджувати увагу на самому собі, власних переживаннях, але й враховувати ставлення інших людей до нього з метою корегування своєї поведінки та розуміння поведінки інших. І навпаки, низькі показники рефлексивності мають держслужбовці з низькими показниками емоційного інтелекту, такі держслужбовці не здатні належним чином рефлексувати, недостатній рівень розвитку їхньої професійної рефлексії породжує труднощі у спілкуванні з підлеглими, конфліктні ситуації та ін.

Прямий кореляційний зв'язок на рівні $p \leq 0,01$ спостерігається між показниками емоційного інтелекту і самоконтролем у спілкуванні. Чим вищі показники емоційного інтелекту тим вищий самоконтроль у спілкуванні проявляють дані працівники. Саме через те, що дані респонденти розуміють та вміють керувати як власними емоціями, так і емоціями інших людей, вони зазвичай добре знають як себе вести, контролюють власні емоційні прояви.

Між показниками емоційного інтелекту і комунікативною толерантністю теж виявлено прямий кореляційний зв'язок (на рівні $p \leq 0,01$), що характеризують ти,

що працівники з високим емоційним інтелектом мають високі показники комунікативної толерантності, і навпаки, низький емоційний інтелект проявляється в низькій толерантності під час спілкування. Такі працівники через недостатність вмінь до розуміння власних емоцій стають нетерпимими до емоційних проявів інших.

Зв'язок емоційного інтелекту та комунікації обумовлений тим, що високі показники емоційного інтелекту дозволяють людині розпізнавати і регулювати як позитивні так і негативні почуття та емоції. Людина з високим емоційним інтелектом здатна до самоаналізу, розпізнавання своїх почуттів та їх причин, ефективно взаємодіє з навколишнім світом. І навпаки, якщо у людини виявляється недостатній рівень таких навичок вона перестає розуміти себе, що призводить до проблем у комунікації, появі професійних конфліктів. Як наслідок, це провокує зниження ефективності її комунікації.

Отже, результати дослідження спонукають до розробки психокорекційної програми розвитку емоційного інтелекту з метою покращення ефективності комунікації держслужбовців.

Висновки до другого розділу

Організація та проведення констатувального експерименту обумовлюють висновки другого розділу кваліфікаційної роботи.

Дослідження емоційного інтелекту як чинника ефективної комунікації держслужбовців здійснювалося з використанням опитувальника емоційного інтелекту «ЕмІн» Д. Люсіна, методики «Оцінка самоконтролю в спілкуванні» М. Снайдера, методики діагностики рівня рефлексивності О. Карпова, опитувальника «Діагностика комунікативної толерантності» В. Бойко та методики «Дослідження комунікативних та організаторських здібностей» В.В.Синявського і Б.А.Федоришина.

Відповідно до отриманих даних, встановлено той факт, що більшість держслужбовців Антимонопольного комітету мають середній рівень розвитку емоційного інтелекту, менше чверті досліджуваних мають високий емоційний інтелект і для трохи більше третини характерним є низький емоційний інтелект.

З'ясовано, що більшість представників-респондентів з високими показниками розвитку емоційного інтелекту мають високі показники комунікативних здібностей, рефлексивності, самоконтролю та комунікативної толерантності. Це обумовлюється тим, що вміння розуміти та управляти емоціями інших впливають на вміння знаходити спільну мову з різноманітними людьми, приймаючи при цьому їх власні емоційні прояви та переживання. Чим нижче рівень емоційного інтелекту людини, тим складніше держслужбовцю розуміти не тільки себе, а й оточуючих її людей, в наслідок чого відбувається поступова фізична та емоційна ізоляція, виникають труднощі в комунікативній сфері. В той же час, достатньо розвинений емоційний інтелект дозволяє людині вільно керувати емоціями, контролювати свої негативні прояви почуттів, прагнути до використання лише позитивних емоцій, що дозволяє налагоджувати комфортні взаємовідносини.

Результати статистичного аналізу за критерієм рангової кореляції Пірсона, підтвердили їх достатню вірогідність і статистичну значущість ($p \leq 0,05$; $p \leq 0,01$). Чим вищий рівень емоційного інтелекту, тим вища ефективність комунікації держслужбовців. Між досліджуваними явищами виявлено прямі кореляційні зв'язки, тобто зменшення показників емоційного інтелекту впливає на зменшення показників ефективності комунікації держслужбовців.

РОЗДІЛ 3

ШЛЯХИ РОЗВИТКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ЯК ЧИННИКА ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ ДЕРЖСЛУЖБОВЦІВ

3.1. Розробка та впровадження психокорекційної програми розвитку емоційного інтелекту держслужбовців як чинника ефективної комунікації

Результати експериментального дослідження показали, що держслужбовці Антимонопольного комітету України мають недостатній рівень розвитку емоційного інтелекту, оскільки не можуть не лише керувати своїми емоціями, а й розуміти емоції інших людей, що ускладнює їм життя, погіршує ефективність їх професійної комунікації. Тому, для вирішення проблеми розвитку емоційного інтелекту держслужбовців, які мають недостатні показники ефективності комунікації, було проведено формувальний експеримент.

Проведення формувального експерименту передбачало вирішення таких завдань:

1. Розробити психокорекційну програму, яка сприятиме оптимальному розвитку емоційного інтелекту та підвищить ефективність комунікації держслужбовців;
2. Апробувати ефективність психокорекційної програми розвитку емоційного інтелекту держслужбовців, які мають недостатні показники ефективності комунікації;
3. Розробити практичні рекомендації держслужбовцям щодо подальшого підвищення ефективності комунікації.

Мета даної психокорекційної програми – розвиток емоційного інтелекту держслужбовців.

Відповідно до мети, були виділені наступні завдання програми, що спрямовані на:

1. розвиток внутрішньо-особистісного емоційного інтелекту: здатності розуміти власні емоційні стани, управляти ними;
2. розвиток міжособистісного емоційного інтелекту: здатності розпізнавати емоції та почуття інших людей, впливати на них;
3. підвищення у респондентів цінності емоційного світу;
4. зняття психоемоційної напруги та підвищення емоційної стійкості;
5. формування комунікативних навичок, здібностей ефективного спілкування з іншими.

Перелік методів і форм роботи, які будуть використовуватися під час занять: модерація, рольова гра, рефлексія, рольова гра, релаксація.

Обладнання: кольорові олівці, фломастери, ватмани, фліпчарт, м'яч, фотокартки, сюжетні картки, папір А4, кольоровий папір А4, клей, нитки тощо.

Очікувані результати:

- розвиток вільного вираження власних негативних і позитивних емоцій та почуттів;
- розвиток розуміння емоцій інших;
- розвиток уміння долати емоційне напруження;
- формування нових способів емоційного реагування;
- розвиток емпатії як почуття співпереживання до іншої людини;

Організація занять: програма розрахована на 8 занять по 45 хвилин кожне.

Заняття проводиться 3 рази на тиждень.

Форма занять: групова.

Основними принципами та правилами роботи були конфіденційність, активність кожного учасника, об'єктивація переживання у поведінкових реакціях, партнерське (суб'єкт-суб'єктне) спілкування та «Я-висловлювання».

Таблиця 3.1.1

ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН

№	Структура заняття	Обладнання	Тривалість
1.	– Вступне слово, знайомство з групою. – Вправа «Мій настрій».		5 хв. 7 хв.

	<ul style="list-style-type: none"> – Вправа «Я сподіваюся – я побоююся». – Вправа «IQ-EQ». – Вправа «Передача емоцій по колу». – Підбиття підсумків. 	фліпчарт, кольорові маркери, клей, маленькі картки	7 хв. 15 хв. 7 хв. 5 хв.
2.	<ul style="list-style-type: none"> – Привітання, зворотній зв'язок. – Вправа «Визначити емоції». – Вправа «Психологічна скульптура». – Вправа «Я відчуваю любов коли...». – Підбиття підсумків. 	фотографії людей із різними емоціями, м'яч	5 хв. 10хв. 15хв. 10 хв. 5 хв.
3.	<ul style="list-style-type: none"> – Привітання, зворотній зв'язок. – Вправа «Заборона на емоції». – Вправа «Конструктивно управляти емоціями означає». – Вправа «Асоціації». – Підбиття підсумків. 	фліпчарт, фломастери, чисті картки шарфи або хустинки (5шт.)	5 хв. 15 хв. 15 хв. 7 хв. 5 хв.
4.	<ul style="list-style-type: none"> – Привітання, зворотній зв'язок. – Вправа «Айсберг». – Вправа «Гарне в поганому». – Вправа «Емоційна підзарядка». – Підбиття підсумків. 	аркуші паперу А4, кольорові олівці або фарби	5 хв. 15хв. 10 хв. 10 хв. 5 хв.
5.	<ul style="list-style-type: none"> – Привітання, зворотній зв'язок. – Вправа «Вербалізація емоцій і почуттів». – Вправа «Акваріум». – Вправа «Список емоцій». – Підбиття підсумків. 	аркуші паперу А4	5 хв. 10 хв. 15 хв. 10 хв. 5 хв.
6.	<ul style="list-style-type: none"> – Привітання, зворотній зв'язок. – Вправа «Опиши або намалюй». – Вправа «Вираження емоцій у мовній інтонації». – Вправа «Дихальна саморегуляція» – Підбиття підсумків. 	аркуші паперу А4, кольорові олівці або фарби	5 хв. 15 хв. 15 хв. 5 хв. 5 хв.
7.	<ul style="list-style-type: none"> – Привітання, зворотній зв'язок. – Вправа «Малюнок по колу». – Вправа «Загальна ознака». – Вправа «Гаряче місце» – Підбиття підсумків. 	кольорові олівці, фломастери, аркуші паперу а4	5 хв. 10 хв. 10 хв. 10 хв. 5 хв.
8.	<ul style="list-style-type: none"> – Привітання, зворотній зв'язок. 		5 хв. 30 хв.

	<ul style="list-style-type: none"> – Вправа «Портрет емоційно компетентної людини». – Вправа «Ідея». – Вправа «Посмішка по колу». – Підбиття підсумків. 	<p>великий аркуш паперу з намальованим обличчям, кольоровий папір, олівці</p>	<p>10 хв. 5 хв. 5 хв.</p>
--	---	---	-----------------------------------

Повністю розписана корекційна програма розвитку емоційного інтелекту держслужбовців міститься у Додатку Д. З метою виявлення ефективності психокорекційної програми, яка націлена на розвиток емоційного інтелекту як чинника ефективної комунікації держслужбовців був проведений формувальний експеримент результати якого подано у наступному параграфі.

3.2 Оцінка ефективності впливу психокорекційної програми розвитку емоційного інтелекту як чинника ефективної комунікації держслужбовців

З метою проведення формувального етапу експериментального дослідження з метою оцінки ефективності впливу психокорекційної програми розвитку емоційного інтелекту як чинника ефективної комунікації держслужбовців було сформовано контрольну (КГ) та експериментальну (ЕГ) групи. Для цього держслужбовців Антимонопольного комітету було розподілено по 20 осіб в контрольну та експериментальну групи. В експериментальній групі підготовка мала системний, організований характер і була побудована згідно принципів психологічної роботи, держслужбовці перебували у психологічно-продуктивній атмосфері. Для респондентів, які увійшли до контрольної групи, спеціально організована корекційна робота щодо підвищення рівня розвитку емоційного інтелекту не проводилася.

Повторна діагностика проводилася з використанням опитувальника емоційного інтелекту «ЕмІн» Д. Люсіна, методики «Оцінка самоконтролю в спілкуванні» М. Снайдера, методики діагностики рівня рефлексивності О. Карпова, опитувальника «Діагностика комунікативної толерантності» В. Бойко та методики

«Дослідження комунікативних та організаторських здібностей» В.В.Синявського і Б.А.Федоришина.

За результатами порівняльного аналізу першого (до формувального експерименту) та другого (після формувального експерименту) зрізів за методикою «Опитувальник емоційного інтелекту «ЕмІн» Д.Люсіна» було виявлено позитивні зміни у рівні розвитку емоційного інтелекту. Результати дослідження за наведені в табл. 3.2.1.

Таблиця 3.2.1

Результати дослідження розвитку емоційного інтелекту (КГ та ЕГ)

Групи	Рівні сформованості (у %)									
	До формувального експерименту					Після формувального експерименту				
	Дуже низький	Низький	Середній	Високий	Дуже високий	Дуже низький	Низький	Середній	Високий	Дуже високий
КГ	10,0	20,0	45,0	15,0	10,0	10,0	10,0	55,0	15,0	10,0
ЕГ	10,0	20,0	45,0	15,0	10,0	-	-	25,0	55,0	20,0

*КГ – контрольна група
ЕГ – експериментальна група

Як видно, з результатів, представлених в таблиці 3.2.1, позитивна динаміка щодо підвищення рівня розвитку емоційного інтелекту спостерігається у держслужбовців, які увійшли до експериментальної групи. Так, після корекційного впливу, респондентів з дуже низьким та низьким емоційним інтелектом виявлено не було, при цьому на 20% зменшилася частка респондентів з середнім рівнем розвитку емоційного інтелекту. В свою чергу на 40% збільшилася кількість держслужбовців з високими показниками емоційного інтелекту («до» - 15%, «після» - 55%). Крім того, після впровадження психокорекційної програми, в ЕГ на 10% збільшилася кількість осіб з дуже високим рівнем розвитку емоційного

інтелекту. Кількісні показники результатів дослідження рівнів розвитку емоційного інтелекту у експериментальній групі подано на рис. 3.2.1.

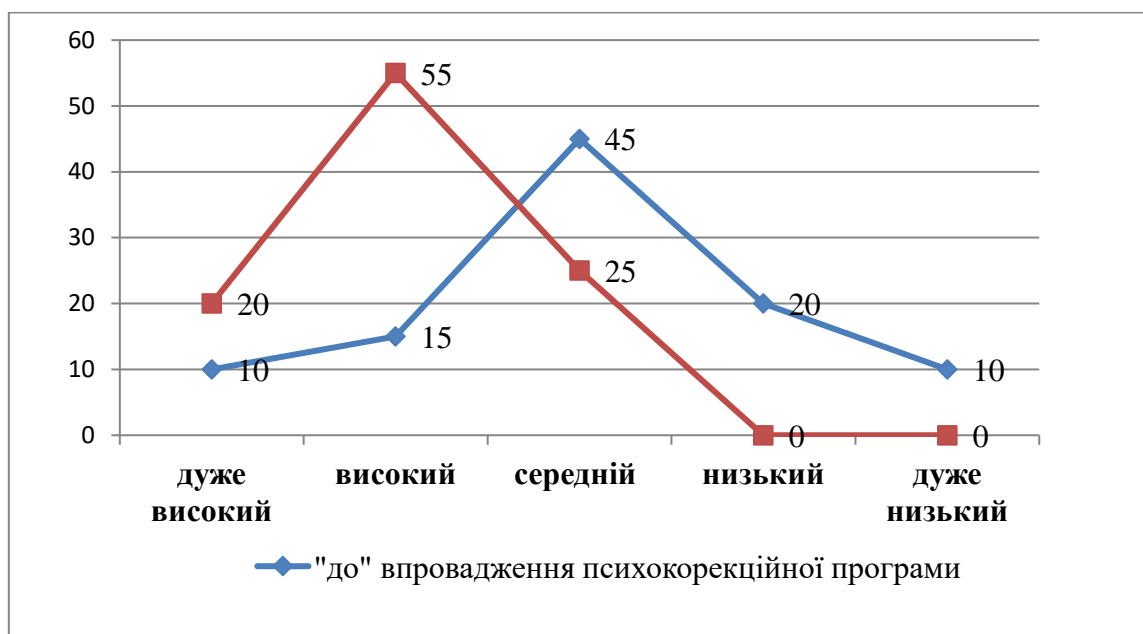


Рис. 3.2.1. Рівні розвитку емоційного інтелекту «до» та «після» корекційного впливу в експериментальній групі

Таким чином, отримані результати контрольного зрізу свідчать про ефективність запропонованої психокорекційної програми. Після впровадження даної психорозвивальної програми більшість держслужбовців стали легше розуміти, що вони відчувають, вони навчилися виражати свої почуття без шкоди іншим та собі.

Результати повторного дослідження за методикою «Дослідження комунікативних та організаторських здібностей» В.В.Синявського і Б.А.Федоришина засвідчили позитивні зміни, які стосуються підвищення комунікативності осіб, що покращили власні показники розвитку емоційного інтелекту. Результати дослідження за наведені в табл. 3.2.2.

Результати дослідження розвитку комунікативних здібностей (КГ та ЕГ)

Групи	Рівні сформованості (у %)									
	До формувального експерименту					Після формувального експерименту				
	Дуже низький	Низький	Середній	Високий	Дуже високий	Дуже низький	Низький	Середній	Високий	Дуже високий
КГ	10,0	15,0	40,0	25,0	10,0	10,0	15,0	35,0	30,0	10,0
ЕГ	10,0	15,0	40,0	20,0	15,0	-	-	30,0	45,0	25,0

Так, після впровадження психокорекційної програми розвитку емоційного інтелекту у держслужбовців експериментальної групи не було виявлено представників з дуже низькими комунікативними здібностями, і, навпаки, частка осіб з високими комунікативними здібностями підвищилася на 20%. Частка держслужбовців з середніми показниками комунікативної компетентності знизилася на 10%. Графічне зображення отриманих результатів подано на рис.3.2.2.

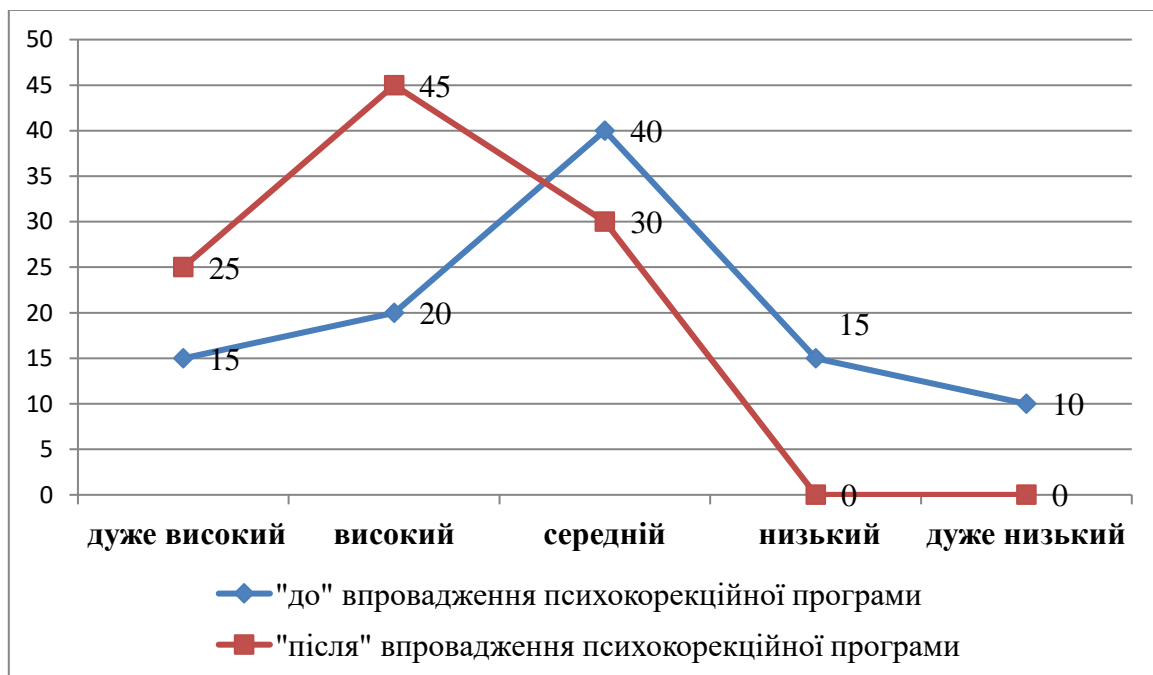


Рис. 3.2.2. Рівні розвитку комунікативних здібностей «до» та «після» корекційного впливу в експериментальній групі

Таким чином, після впровадження психокорекційної програми розвитку емоційного інтелекту у держслужбовців, значно зменшилася частка тих працівників, що мають низькі комунікативні здібності. Натомість кількість працівників з високими комунікативними вміннями збільшилась на чверть, тобто зросла кількість працівників, що здатні встановлювати, підтримувати контакт, змінювати його глибину, входити і виходити з нього, передавати і перехоплювати ініціативу в спілкуванні.

Контрольний зріз рівня рефлексивності держслужбовців за методикою «Методика діагностики рівня рефлексивності» О. Карпова виявив позитивні зрушення у розвитку рефлексивності у держслужбовців. Результати дослідження за наведені в табл. 3.2.3.

Таблиця 3.2.3

Результати дослідження рефлексивності (КГ та ЕГ)

Групи	Рівні сформованості, (у %)					
	До формульованого експерименту			Після формульованого експерименту		
	Низький	Середній	Високий	Низький	Середній	Високий
Контрольна	25,0	50,0	25,0	20,0	55,0	25,0
Експериментальна	45,0	35,0	20,0	15,0	45,0	40,0

Так, частка респондентів з низьким рівнем рефлексивності у ЕГ знизилася на 30%, з середнім рівнем рефлексивності підвищилася на 20%. Частка держслужбовців з високими показниками прояву рефлексивності у спілкуванні після впровадження психокорекційної програми з розвитку емоційного інтелекту збільшилася на 25%. Графічне зображення отриманих результатів подано на рис.3.2.3.

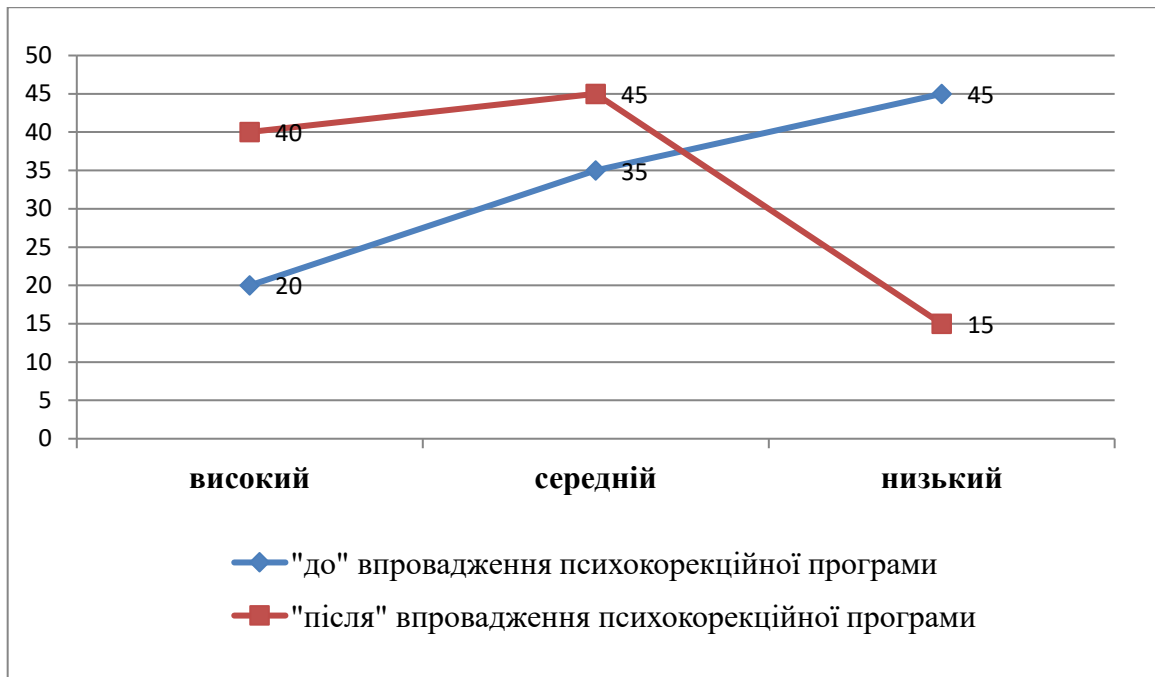


Рис. 3.2.3. Рівні розвитку рефлексивності «до» та «після» корекційного впливу в експериментальній групі

Отримані результати, дають можливість стверджувати про ефективність психокорекційної програми розвитку емоційного інтелекту у держслужбовців, адже після її впровадження більшість держслужбовців отримали високі показники рефлексивності, що свідчить про їх вміння усвідомлювати власні мотиви, цілі, емоційний стан під час спілкування з оточуючими.

Повторна діагностика рівня самоконтролю у спілкуванні за методикою «Оцінка самоконтролю в спілкуванні» М. Снайдер виявила наступні результати, що зображені в табл. 3.2.4

Таблиця 3.2.4

Результати дослідження самоконтролю у спілкуванні (КГ та ЕГ)

Групи	Рівні сформованості, (у %)					
	До формульовального експерименту			Після формульовального експерименту		
	Низький	Середній	Високий	Низький	Середній	Високий
Контрольна	20,0	65,0	15,0	20,0	65,0	15,0
Експериментальна	20,0	65,0	15,0	5,0	85,0	10,0

В експериментальній групі на 15% зменшилася частка осіб з низьким комунікативним самоконтролем, на 5% зменшилася кількість респондентів з високими самоконтролем у спілкуванні натомість на 20% підвищилася кількість держслужбовців що мають середні показники за даною характеристикою. Графічне зображення отриманих результатів подано на рис.3.2.4.

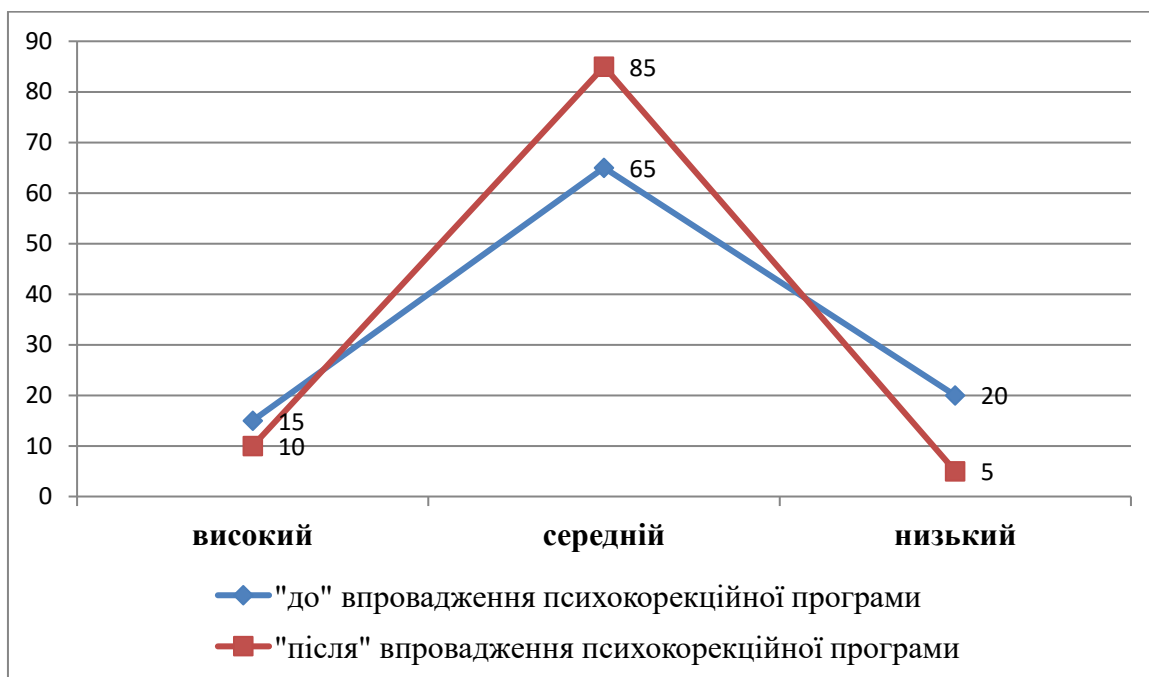


Рис. 3.2.4. Рівні прояву самоконтролю у спілкуванні «до» та «після» корекційного впливу в експериментальній групі

Впровадження психокорекційної програми розвитку емоційного інтелекту держслужбовці сприяло стабілізації рівню самоконтролю у держслужбовців. Після формувального експерименту більшість працівників, що входили в експериментальну групу показали середній рівень самоконтролю, а отже відбулася стабілізація показників. Такі держслужбовці характеризуються стриманістю, вмінням управляти своїми емоціями, в той же час вони не втратили емоційної гнучкості, добре відчують і навіть в змозі передбачити враження, яке справляють на оточуючих.

Результати повторного дослідження за методикою «Діагностика комунікативної толерантності» В. Бойко засвідчили позитивні зміни, які

стосуються підвищення комунікативної толерантності держслужбовців. Результати дослідження за наведені в табл. 3.2.5.

Таблиця 3.2.5

Результати дослідження комунікативної толерантності (КГ та ЕГ)

Групи	Рівні сформованості, (у %)					
	До формувального експерименту			Після формувального експерименту		
	Низький	Середній	Високий	Низький	Середній	Високий
Контрольна	30,0	25,0	45,0	20,0	35,0	45,0
Експериментальна	35,0	20,0	45,0	10,0	30,0	60,0

Так, після впровадження психокорекційної програми з розвитку емоційного інтелекту частка респондентів з низьким рівнем комунікативної толерантності знизилася на 20%, а частка осіб з високою комунікативною толерантністю підвищилася на 15%. Також зросла на 10% зросла кількість респондентів з середніми показниками комунікативної толерантності. Графічне зображення отриманих результатів подано на рис.3.2.5.

Як видно на рис.3.2.5, для більшості представників ЕК характерний високий рівень комунікативної толерантності, що характеризується терпимістю у відношеннях з оточуючими людьми, такі держслужбовці мають навички твердо відстоювати свої переконання, при цьому приймаючи будь-які ідеї, з розумінням ставиться до людей та їхніх вчинків.

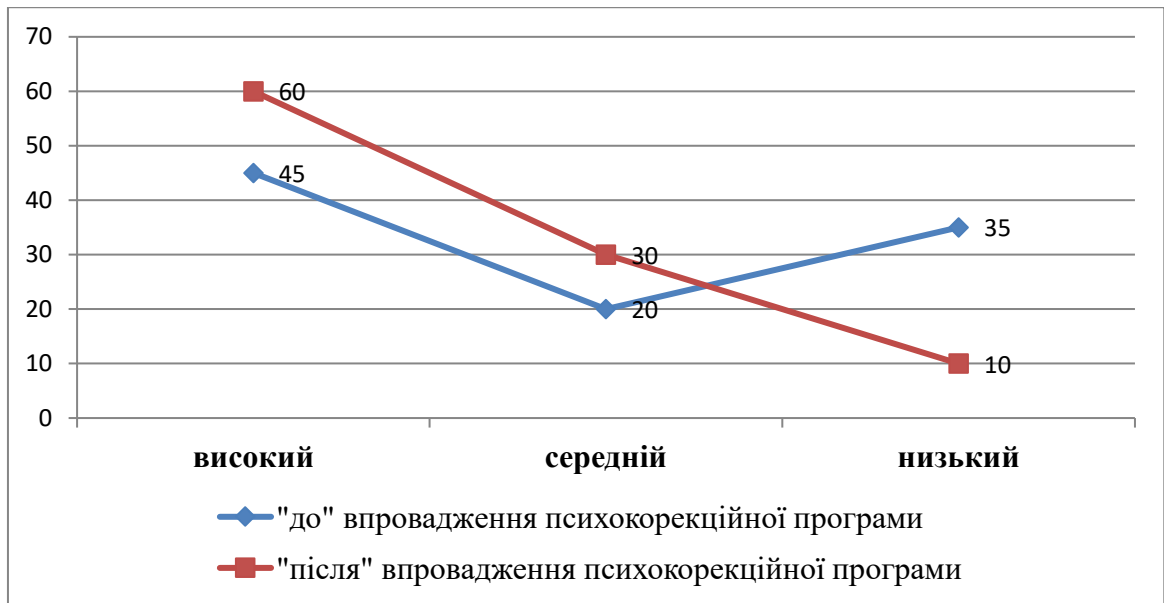


Рис. 3.2.5. Рівні прояву комунікативної толерантності «до» та «після» корекційного впливу в експериментальній групі

Для визначення ефективності впливу корекційної програми на учасників групової роботи ми використали непараметричний статистичний метод відмінностей для залежних вибірок Т-Вілкоксона. Цей статистичний метод дозволяє оцінити значущість відмінностей кількісних ознак двох зв'язаних сукупностей, ступінь значущості змін, викликаних впливом психокорекційної програми. Даний метод допоможе показати статистично значущі зміни, які відбулися у ЕГ і КГ впродовж певного часу (Додаток Г).

За результатами порівняльного аналізу першого (до формувального експерименту) та другого (після формувального експерименту) зрізів за результатами опитувальника емоційного інтелекту «ЕмІн» Д. Люсіна зафіксовано позитивні зміни у респондентів ЕГ. Так, в учасників програми відчутно підвищився інтегративний показник емоційного інтелекту, чому свідчать результати дослідження за критерієм знакових рангів Вілкоксона, що показали перевагу позитивних зсувів у ЕГ, які не є випадковими ($t = -3,317$ при $p < 0,05$).

Суттєві позитивні зміни, що виявляються у підвищенні комунікативності респондентів доводять результати дослідження за Т-критерієм Вілкоксона ($t = -4,017$ при $p < 0,05$). У респондентів КГ таких суттєвих змін не було виявлено.

Відмінність показників рефлексивності згідно методики діагностики рівня рефлексивності О. Карпова після впровадження психокорекційної програми розвитку емоційного інтелекту держслужбовців підтверджуються показниками статистичної обробки даних ($t = -3,066$ при $p < 0,05$).

Результати порівняльного аналізу результатів ЕК та КГ за методикою дослідження самоконтролю у спілкуванні М. Снайдер виявили суттєві позитивні зміни у прояві даної характеристики, що підтверджується статистично ($t = -4,317$ при $p < 0,05$).

Після реалізації формувального етапу експериментального дослідження було зафіксовано позитивні зміни у показниках експериментальної групи за методикою дослідження комунікативної толерантності В.Бойко. За критерієм знакових рангів Вілкоксона було виявлено перевагу позитивних зсувів ($t = -1,877$ при $p < 0,05$).

З огляду на вище описані порівняльні результати стає очевидним, що результати експериментальної групи «до» і «після» впровадження програми психологічної корекції значно покращилися. Так, підвищились показники емоційного інтелекту держслужбовців, що в свою чергу підвищили ефективність комунікації таких працівників, а саме комунікативності, рефлексивності, самоконтролю у спілкуванні та комунікативної толерантності. У держслужбовців з'явилася легкість у спілкуванні і налагодженні зв'язків з оточуючими. Вони навчилися розуміти і керувати власними емоціями, а також стали з повагою ставитися до емоційних проявів інших людей.

Здійснений аналіз отриманих на контрольному етапі результатів повторного тестування дозволяє нам стверджувати, що програма корекційної роботи з підвищення рівня емоційного інтелекту є ефективною, а вплив емоційного інтелекту на показники ефективної комунікації виправданий та потребує подальшого вивчення. Оцінка проведеної роботи, аналіз результатів теоретичного аналізу та експериментального вивчення феномену емоційного інтелекту

дозволили нам розробити практичні рекомендації держслужбовцям щодо розвитку ефективної комунікації.

3.3. Практичні рекомендації держслужбовцям щодо підвищення ефективності комунікації

Робота на посаді державної служби потребує ефективного обміну інформацією, який здійснюється під час комунікації. Уміння ефективно спілкуватися – один із найголовніших чинників успіху в будь-якій сфері сучасного життя. Спеціаліст з комунікацій та звуку Джуліан Трежер виділяє 7 «смертних гріхів» комунікації [44]:

1. Плітки (у спілкуванні дуже важливо вибудовувати довірливі взаєностосунки, плітки і обговорення колег за їх спиною може викликати появу чуток, а також міжособистісні конфлікти між колегами);
2. Осуд (осуд шкодить та руйнує спілкування. Адже це своєрідне намагання виправдатись і відчутти себе вищим за партнера по спілкуванню. Осуд завжди торкається емоційної сфери комунікантів);
3. Негатив (як правило, конструктивна комунікація досягається шляхом створення позитивної атмосфери під час спілкування. Якщо інформацію можна сказати без негативу - правильно сказати це без негативу. Негатив без необхідності вживати не можна);
4. Перебільшення (надзвичайно важливим аспектом ефективної комунікації є критичне мислення та об'єктивність при передачі інформації. В процесі спілкування не варто перебільшувати чи занадто драматизувати ситуацію, необхідно оперувати лише реальними фактами);
5. Догматизм (зсув фактів і думок. Під час спілкування дуже важливо бути відкритим та толерантним до думок інших, не потрібно нав'язувати співрозмовнику власні переконання як певний закон чи єдину істину).

Існує декілька ефективних шляхів підвищення комунікативної компетентності державних службовців. Насамперед вони пов'язані з:

- вдосконаленням мовної культури, самоконтролі і розвитку умінь виразного мовлення; здатності володіти мімікою, жестами;

Комунікативні ознаки культури мовлення - прикметні риси мовлення, оволодіння якими дозволяє якнайкраще здійснювати найважливіші мовленнєві функції. Провідними мовними нормами є такі: орфоепічні (регулюють правила вимови); акцентологічні (регулюють розстановку наголосів у словах); словотворчі (керують процесом творення слів); правописні (впорядковують правильне написання слів та розстановку розділових знаків); лексичні (регулюють уживання слів відповідно до значень, зафіксованих у словниках); граматичні (упорядковують творення морфологічних форм, а також побудову словосполучень та речень); стилістичні (регулюють вибір слова чи синтаксичної конструкції відповідно до умов спілкування й стилю викладу).

- розвитком уміння управління увагою, що передбачає залучення та підтримку уваги того, хто слухає, до того, хто говорить;

Це досягається застосуванням таких прийомів. Так, прийом «нейтральної фрази» ґрунтується на тому, що на початку розмови вимовляється певна фраза, яка може бути не пов'язана безпосередньо з основним матеріалом, але з певних причин має значення, смисл і цінність для всіх присутніх, тому привертає увагу. Прийом «залучення» застосовується на початку розмови і виявляється у поганій вимові, тихому голосі, монотонності, нерозбірливості тощо. В цьому випадку слухачі мають докладати додаткових зусиль, щоб щось зрозуміти, що і зумовлює концентрацію їх уваги, яку мовець у подальшому має підтримувати адекватними зусиллями. Ще один прийом – установлення зорового контакту між партнерами зі спілкування. Дивлячись на іншого, людина показує, що готова слухати, відводить погляд, коли не бажає спілкуватися.

- розвитком уміння слухати, враховувати думку іншої людини;

Навички гарного слухача: 1. Не заважати співрозмовнику висловлювати власні думки, намагаючись коментувати почуте. 2. Допомогти співрозмовнику розслабитись. 3. Показувати зацікавлення. 4. Намагатись зрозуміти. 5.

Посміхатися, кивати, дивитись в очі співрозмовнику, демонструвати згоду. 6. Ставити уточнюючі питання. 7. Завчасно (до кінця висловлювання) не оцінювати почуте. 8. Співпереживати співрозмовнику. 9. Дотримуватись теми бесіди. 10. Стримувати негативні емоції. 11. Бути терплячим – не дивитись на годинник, чекаючи закінчення бесіди.

- розвитком професійного мовленнєвого етикету;

Професійний мовленнєвий етикет фахівця складається з великої кількості етикетних формул, а його структуру зумовлюють такі основні елементи комунікативних ситуацій: привітання, знайомство, прощання, побажання, прохання, запрошення, пропозиція, порада, згода, відмова тощо.

- розвитком умінь адекватної самооцінки, орієнтації людини як у самому собі - власному психологічному потенціалі, так і партнерові, ситуації, завданнях;

Надзвичайно важливою ознакою ефективної комунікації є асертивність – це вміння відстояти себе у міжособистісних стосунках, поважаючи свої права і права інших людей. Це вміння домовлятися, враховуючи інтереси всіх сторін, вміння ввічливо відмовитися від того, що не підходить, і рішуче — від того, що може бути небезпечним. Це впевнений, партнерський («на рівних») стиль спілкування. Асертивну поведінку ще називають гідною, дипломатичною, упевненою.

- розвитком таких якостей як доброзичливість, чуйність, витримка;
- розвитком емоційного інтелекту, вміння адекватно проявляти емоції;

Кожного дня приділяти увагу своїм почуттям, формулювати для себе, що відчувається та чому. Так, на протязі дня, варто якомога частіше, промовляти собі фрази які починаються зі слів: «Я відчуваю...», «Я відчуваю себе...». Щоб не забувати це робити слід поставити собі нагадування в телефонні, декілька разів на день, з питанням: «Що ти зараз відчуваєш? Все це допоможе, перш за все, самоусвідомленню емоцій та розвитку емоційної грамотності.

- розвитком вміння усвідомлювати та долати комунікативні бар'єри;

Комунікативні бар'єри (франц. *barriere* – перешкода) – це перешкоди на шляху адекватної передачі інформації між партнерами зі спілкування. Подоланню вербальних бар'єрів сприяють прийоми ефективного слухання. Виділяють такі: увагу, нереклексивне слухання, рефлексивне слухання, установку, невербальне слухання, пам'ять.

- розвитком рівноваги, спокою та гармонії як антитези соціальної тривожності;
- здатності аналізувати поведінку оточуючих людей і своє власне, розуміти наміри і настрої інших людей;

Вищезазначені рекомендації покращують соціальні навички та навички спілкування держслужбовця, що дозволить йому ефективно вибудувати відносини з іншими, направляти їх поведінку та емоційні прояви в бажаному напрямку. Таким чином, надані практичні рекомендації сприяють підвищенню ефективності комунікації держслужбовців, що позитивно впливає на виконання їх посадових інструкцій. Тому в умовах модернізації державної служби для успішного досягнення поставленої мети, вирішення конкретної проблеми та встановлення міжособистісних ділових стосунків надзвичайно важливого значення набуває рівень комунікативної ефективності комунікації державних службовців.

Висновки до третього розділу

Організація та проведення формульовального експерименту обумовлюють висновки третього розділу експериментального дослідження.

На основі результатів проведеного констатувального експерименту розроблено психокорекційну програму, яка передбачає підвищення ефективності комунікації шляхом розвитку емоційного інтелекту у державних службовців. Програма містить в собі вправи, які націлені на розвиток емоційної компетентності, співпереживання, вміння регулювати свої емоційні прояви, розуміти емоції та почуття інших.

Для перевірки ефективності розробленої психокорекційної програми було сформовано експериментальну (ЕГ) та контрольну (КГ) групи.

За результатами порівняльного аналізу першого (до формувального експерименту) та другого (після формувального експерименту) зрізів за результатами опитувальника емоційного інтелекту «ЕмІн» Д. Люсіна зафіксовано позитивні зміни у респондентів ЕГ, що статистично підтверджуються критерієм знакових рангів Вілкоксона ($t=-3,317$ при $p < 0,05$).

Контрольний зріз результатів за методикою «Дослідження комунікативних та організаторських здібностей» В.В.Синявського і Б.А.Федоришина» встановили не випадкові позитивні зміни у прояві комунікативності держслужбовців ($t=-4,017$ при $p < 0,05$).

Відмінність показників рефлексивності після впровадження психокорекційної програми розвитку емоційного інтелекту держслужбовців підтверджуються показниками статистичної обробки даних за Т-критерієм Вілкоксона ($t=- 3,066$ при $p < 0,05$).

Результати порівняльного аналізу результатів ЕК та КГ за методикою дослідження самоконтролю у спілкуванні М. Снайдера виявили позитивні зміни у прояві даної характеристики, що підтверджується статистично ($t=- 4,317$ при $p < 0,05$).

Після реалізації формувального етапу експериментального дослідження було зафіксовано позитивні зміни у показниках експериментальної групи за методикою дослідження комунікативної толерантності В.Бойко ($t=-1,877$ при $p < 0,05$).

На основі отриманих результатів дослідження було надано практичні рекомендації держслужбовцям щодо підвищення ефективності комунікації, що спрямовані на покращення соціальних навичок та навичок спілкування.

ВИСНОВКИ

Сьогодні одним з головних елементів професійної діяльності вважається успішна комунікація. Цілеспрямована робота кожного державного службовця над удосконаленням професійних навичок комунікації, знанням механізмів власної психології сприяє розвитку управлінської культури, забезпечує ефективність державної служби в цілому. Дослідження впливу емоцій на комунікацію у держслужбовців є надзвичайно важливим, так як їх праця має суспільно значущий характер та забезпечує ефективну взаємодію державних органів влади та громадян. В свою чергу, саме емоційний інтелект в більшій мірі визначає ефективність будь-якої діяльності, адже розуміння та керування власними емоціями й емоціями інших є запорукою успіху.

У кваліфікаційній роботі шляхом аналізу літератури та проведення констатувального та формувального експериментів, був зафіксований вплив емоційного інтелекту на ефективність комунікації держслужбовців. Таким чином, мета та завдання, які були сформульовані на початку нашого дослідження, були успішно виконані:

1. Здійснено огляд наукових джерел щодо сутності емоційного інтелекту у вітчизняній та зарубіжній психології. З'ясовано, що емоційний інтелект включає в собі два основних компоненти: міжособистісний емоційний інтелект та внутрішньо-особистісний емоційний інтелект. Також зазначено особливості професійної діяльності держслужбовців Антимонопольного комітету України, зокрема було описано основні вимоги до кандидатів на зайняття посади державної служби, їх посадові обов'язки та необхідні компетентності. Визначено місце емоційного інтелекту в структурі ефективної комунікації держслужбовців.

Проведено емпіричне дослідження впливу емоційного інтелекту на ефективність комунікації держслужбовців з використанням психодіагностичних методик на виявлення рівня розвитку емоційного інтелекту за допомогою методики «ЕмІн» Д. Люсіна; на виявлення рівня комунікативних здібностей за допомогою

методики «Дослідження комунікативних та організаторських здібностей» В.В.Синявського і Б.А.Федоришина; на визначення рівня релаксивності за допомогою методики «Діагностика рівня рефлексивності О. Карпова; для оцінки рівня самоконтролю у спілкуванні з використанням методики «Оцінка самоконтролю в спілкуванні» М. Снайдера; на виявлення рівня комунікативної толерантності за допомогою методики «Діагностика комунікативної толерантності» В. Бойко.

2. Виявлено, що більшість представників-респондентів з високими показниками розвитку емоційного інтелекту мають високі показники комунікативних здібностей, рефлексивності, самоконтролю та комунікативної толерантності. Це обумовлюється тим, що вміння розуміти та управляти емоціями інших впливають на вміння знаходити спільну мову з різноманітними людьми, приймаючи при цьому їх власні емоційні прояви та переживання. Чим нижче рівень емоційного інтелекту людини, тим складніше держслужбовцю розуміти не тільки себе, а й оточуючих її людей, в наслідок чого відбувається поступова фізична та емоційна ізоляція, виникають труднощі в комунікативній сфері. В той же час, достатньо розвинений емоційний інтелект дозволяє людині вільно керувати емоціями, контролювати свої негативні прояви почуттів, прагнути до використання лише позитивних емоцій, що дозволяє налагоджувати комфортні взаємовідносини.

Результати статистичної обробки експериментальних даних підтверджують значущість емоційного інтелекту в успішності комунікації держслужбовців Антимонопольного комітету України. За критерієм Пірсона було виявлено значимі кореляції і статистичну значущість: між емоційним інтелектом та рівнем комунікативності ($p \leq 0,01$), між емоційним інтелектом та рівнем самоконтролю у спілкуванні ($p \leq 0,01$), між емоційним інтелектом і рівнем рефлексивності ($p \leq 0,01$), між емоційним інтелектом та комунікативною толерантністю ($p \leq 0,01$). Чим вищий рівень емоційного інтелекту, тим вища ефективність комунікації держслужбовців.

3. На основі результатів констатувального експерименту розроблено та впроваджено корекційну програму розвитку емоційного інтелекту держслужбовців, що спрямована на підвищення їх ефективної комунікації. Програма включала в

себе вправи, які націлені на розвиток емоційної обізнаності, співпереживання, вміння регулювати свої емоційні прояви, зчитувати емоції та почуття інших. З метою перевірки ефективності корекційної програми було проведено формувальний експеримент. Психокорекційна програма проводилася з державними службовцями категорії «В» Антимонопольного комітету України та розрахована на розвиток емоційного інтелекту, зокрема внутрішньо-особистісного та міжособистісного його складових. Програма включає в себе 8 занять по 45 хвилин кожне, які направлені на підвищення у респондентів цінності емоційного світу.

4. Доведено ефективність впровадженого тренінгу: за результатами порівняльного аналізу першого (до формувального експерименту) та другого (після формувального експерименту) зрізів за результатами опитувальника емоційного інтелекту «ЕМІн» Д. Люсіна зафіксовано позитивні зміни у респондентів ЕГ, що статистично підтверджуються критерієм знакових рангів Вілкоксона ($t=-3,317$ при $p < 0,05$).

Контрольний зріз результатів за методикою «Дослідження комунікативних та організаторських здібностей» В.В.Синявського і Б.А.Федоришина» встановили не випадкові позитивні зміни у прояві комунікативності держслужбовців ($t=-4,017$ при $p < 0,05$).

Відмінність показників рефлексивності після впровадження психокорекційної програми розвитку емоційного інтелекту держслужбовців підтверджуються показниками статистичної обробки даних за Т-критерієм Вілкоксона ($t=- 3,066$ при $p < 0,05$).

Результати порівняльного аналізу результатів ЕК та КГ за методикою дослідження самоконтролю у спілкуванні М. Снайдера виявили позитивні зміни у прояві даної характеристики, що підтверджується статистично ($t=- 4,317$ при $p < 0,05$).

Після реалізації формувального етапу експериментального дослідження було зафіксовано позитивні зміни у показниках експериментальної групи за методикою дослідження комунікативної толерантності В.Бойко ($t=-1,877$ при $p < 0,05$).

Таким чином, підвищення показників емоційного інтелекту та підвищення показників ефективної комунікації засвідчує ефективність розробленої та проведеної психокорекційної програми.

5. На основі виконаної роботи було надано практичні рекомендації держслужбовцям щодо підвищення ефективності комунікації. В практичних рекомендаціях увага зосереджена на покращенні комунікативної етики держслужбовця, а також навичок спілкування.

Узагальнюючи все вищесказане, ми можемо зробити висновок, що для осіб, які мають високі показники ефективності комунікації, а саме самоконтролю у спілкуванні, комунікативних здібностей, рефлексії та комунікативної толерантності є характерним високий рівень розвитку емоційного інтелекту, який пов'язаний з вмінням розуміти свої емоції та почуття, вдало керувати ними, а також бути уважним до емоційних проявів інших людей, що, в свою чергу, має великий вплив на ефективність професійної діяльності.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Закон України «Про Антимонопольний комітет України» від 26.11.1993 № 3659-ХІІ.
2. Закон України «Про державну службу» від 10.12.2015 № 889-VIII.
3. Наказ Національного агента з питань державної служби від 20.07.2012 № 148 «Про затвердження Методичних рекомендацій з розроблення профілів професійної компетентності посад державної служби у державних органах, органах влади Автономної Республіки Крим або їх апараті».
4. Постанова Кабінету Міністрів України від 01 жовтня 2014 року № 500 «Про затвердження Положення про Національне агентство України з питань державної служби».
5. Андреева И.Н. Предпосылки развития эмоционального интеллекта. Вопросы психологии. 2007. № 5. С. 57-58.
6. Аршава І. Ф. Емоційна стійкість людини і її діагностика. Д.: Вид-во ДНУ, 2006. 336 с.
7. Аршава І. Ф., Носенко Е. Л. Аспекти імпліцитної діагностики емоційної стійкості людини: моногр. Д.: Вид-во ДНУ, 2008. 468 с.
8. Бантишева О. О. Взаємозв'язок емоційного інтелекту зі схильністю осіб юнацького віку до віктимної поведінки. Вісник Чернігівського національного педагогічного університету. Серія: Психологічні науки. 2014. №. 121. С. 25-29.
9. Большой энциклопедический словарь / под ред. А. М. Прохорова. 2-е изд., перераб. и доп. М.: Науч. изд-во «Большая Российская энциклопедия»; СПб.: «Норинт», 1997. 1456 с.
10. Власова О. І. Психологія соціальних здібностей: структура, динаміка, чинники розвитку. К.: ВПЦ "Київський університет", 2005. 308 с.
11. Виллюнас В.К. Психология эмоциональных явлений. –М.: Изд-во МГУ, 1976. 142с

12. Государственная служба: культура поведения и деловой этикет. Учебное пособие/Под общ. Ред. Е.В. Охотского. – М.: Изд-во РАГС. 2006. С.3-10.
13. Гоулман Д. Эмоциональный интеллект: пер. с англ. А.П. Исаевой. М.: АСТ, 2009. 478 с.
14. Дзвінчук Д. Актуалізація якості державних службовців і підвищення їх кваліфікації // Зб. наук. праць УАДУ. К., 2000. Вип. 2 : В 4 ч. Ч.4. С. 320- 327.
15. Демедишина Н. І. Аналіз результатів атестації наукових кадрів вищої кваліфікації в Україні за 15-річний період функціонування галузі науки "державне управління" // Аналітика і влада. 2012. № 6. С. 38-45.
16. Дерев'янюк С. П. Роль эмоционального интеллекта в процессе социальнопсихологической адаптации студентов. Инновационные образовательные технологии. 2007. Т. 9. №. 1. С. 92-95.
17. Драгомирецька Н. М. Теоретичний аналіз комунікативної діяльності державного службовця: Астропринт, 2005. 280 с.
18. Дубенко С. Д. Державна служба і державні службовці в Україні : навч.-метод. посіб К. : Ін Юре, 1999. 244 с.
19. Емельянов, Ю.Н.Активное социально-психологическое обучение. Ленинград : Издательство Ленинградского университета, 1985. 166 с.
20. Эллис А. Практика рациональноэмоциональной поведенческой терапии / А. Эллис, У. Драйден. 2-е изд. / пер. с англ. Т. Саушкиной. – Спб. : Речь, 2002. 352 с.
21. Ємельянов Ю.М. Активне соціально - психологічне навчання. Л., 1985. 162 с.
22. Загальна психологія: Підручник / [О.В.Скрипченко, Л.В. Волинська, З.В. Огороднійчук та ін.]. К.: Либідь, 2005. С. 219 – 243.
23. Зимняя И. А. Лингвопсихология речевой деятельности: Московский психолого-социальный институт; Воронеж : НПО «МОДЭК», 2001. 432 с.
24. Ильин Е. П. Эмоции и чувства. С.-Петербург, 2002
25. Карпов А.В. Рефлексивность как психическое свойство и методика ее диагностики .Психологический журнал. 2003. Т. 24, № 5. С. 45-57.

26. Карпов А. В., Петровская А. С. Проблема эмоционального интеллекта в парадигме современного метакогнитивизма. Вестник интегративной психологии. 2006. Вып. 4. С. 137–141.
27. Коврига Н. В. Стресозахисна та адаптивна функції емоційного інтелекту : автореф. дис. ... канд. техн. наук : спец. 19.00.01 «Загальна психологія, історія психології». К., 2003. 23 с
28. Кузнецов П. С. Адаптация как функция развития личности . Саратов : Изд-во Сарат. ун-та, 1991. 73 с.
29. Люсин Д.В. Новая методика для измерения эмоционального интеллекта: опросник ЭМИн // Психологическая диагностика. 2006. № 4. С. 3 – 22.
30. Люсин Д. В. Современные представления об эмоциональном интеллекте Социальный интеллект: Теория, измерение, исследования; под ред. Д. В. Люсина, Д. В. Ушакова. М.: Институт психологии РАН, 2004. С. 29–36.
31. Люсин Д. В. Способность к пониманию эмоций: Психометрический и когнитивный аспекты. Социальное познание в эпоху быстрых политических и экономических перемен; под ред. Г. А. Емельянова. М.: Смысл, 2000. С. 38– 48.
32. Науменко О. С. Соціальний та емоційний інтелект як складові соціальної обдарованості. Актуальні проблеми психології: збірник наукових праць Інституту психології імені ГС Костюка НАПН України. Т. VI. Психологія обдарованості. 2012. Т. 8. С. 147–155.
33. Носенко Е. Л. Емоційний інтелект як форма прояву важливої складової особистісного потенціалу – рефлексивної свідомості. Вісник Дніпропетровського університету. Сер.: Педагогіка і психологія. 2012. Т. 20, вип. 18. С. 116–122.
34. Орбан-Лембрик, Л. Е. Психологія професійної комунікації: навч. посіб. Чернівці: Книги – XXI, 2010. 528 с
35. Петровская, Л.А. Компетентность в общении : социально-психологический тренинг / Москва : Издательство Московского университета, 1989. 216 с.
36. Райгородский Д. Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Учебное пособие. Самара: Издательский Дом «БАХРАХ», 1998-672 с.

37. Собченко О. М. Здібності у структурі емоційного інтелекту як фактор формування особистості. Наука. Релігія. Суспільство. 2010. № 4. С.85–87.
38. Ушаков Д. В. Интеллект: структурно-динамическая теория. Москва: Изд-во «Институт психологии РАН», 2003. 264 с.
39. Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Диагностика коммуникативных и организаторских склонностей (КОС-2/ Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. М., 2002. С.263-265.
40. Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально психологическая диагностика развития личности и малых групп. М. Изд-во Института Психотерапии. 2002.
41. Шарков Ф. И. Основы теории коммуникации: Учебник /М.: Изд-во «Перспектива», 2002. – 246 с
42. Bar-On R. Parker J. D. A. (eds.) Emotional and social intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory. Handbook of emotional intelligence. San Francisco: Jossey-Bass. 2000. P. 363–388.
43. Goleman D. Emotional intelligence. New York: Bantam Books, 1995. 352 p.
44. Julian Treasure. How to be Heard: Secrets for Powerful Speaking and Listening (Communication Skills Book). 2017.308 p.
45. Mayer J. D. A field guide to emotional intelligence. Emotional intelligence in everyday life. Philadelphia. P.A.: Psychology Press. 2001. P. 3–24.
46. Mayer J. D., Salovey P., Caruso D. R. Models of Emotional Intelligence. Sternberg R. Handbook of Intelligence. Cambridge, UK: Cambridge University Press, 2000. P. 396–420.
47. Mayer J. D., Salovey P.; in P. Salovey, D. Sluyter (Eds.) What is emotional intelligence? Emotional development and EI: Educational implications. New York: Basic Books. 1997. P. 3–34.
48. Petrides K. V., Furnham A. On the dimensional structure of emotional intelligence. Personality and individual differences. 2000. Vol. 29(2). P. 313–320.

49. Sifneos P. E. The prevalence of alexithymic characteristics in psychosomatic patients / P. E. Sifneos // Psychother. Psychosom. 1973. № 22. P. 255-262
50. Thorndike R.L. Intelligence and its uses Harper's Magazine. 1920. 626 p

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

Опросник ЭмИн Д.В. Люсина

Опросник ЭмИн состоит из 46 утверждений, по отношению к которым испытуемый должен выразить степень своего согласия, используя четырёхбалльную шкалу (совсем не согласен, скорее не согласен, скорее согласен, полностью согласен). Эти утверждения объединяются в пять субшкал, которые в свою очередь объединяются в четыре шкалы более общего порядка.

Для подсчёта баллов ответы испытуемых кодируются по схеме.

Утверждение с прямым ключом: «совсем не согласен» – 0; «скорее не согласен» – 1; «скорее согласен» – 2; «полностью согласен» – 3;

Утверждение с обратным ключом: «совсем не согласен» – 3; «скорее не согласен» – 2; «скорее согласен» – 1; «полностью согласен» – 0.

Значения по шкалам МЭИ и ВЭИ получаются путём простого суммирования соответствующих субшкал:

МЭИ = МП + МУ;

ВЭИ = ВП + ВУ + ВЭ.

Другой способ суммирования субшкал даёт ещё две шкалы – ПЭ и УЭ:

ПЭ = МП + ВП;

УЭ = МУ + ВУ + ВЭ

Текст опросника:

№	Утверждение	Субшкала	Ключ
1	Я замечаю, когда близкий человек переживает, даже если он (она) пытается это скрыть	МП	+
2	Если человек на меня обижается, я не знаю, как восстановить с ним хорошие отношения	МУ	-
3	Мне легко догадаться о чувствах человека по выражению его лица	МП	+
4	Я хорошо знаю, чем заняться, чтобы улучшить себе настроение	ВУ	+
5	У меня обычно не получается повлиять на эмоциональное состояние своего собеседника	МУ	-
6	Когда я раздражаюсь, то не могу сдержаться, и говорю всё, что думаю	ВЭ	-
7	Я хорошо понимаю, почему мне нравятся или не нравятся те или иные люди	ВП	+
8	Я не сразу замечаю, когда начинаю злиться	ВП	-
9	Я умею улучшить настроение окружающих	МУ	+
10	Если я увлекаюсь разговором, то говорю слишком громко и активно жестикулирую	ВЭ	-
11	Я понимаю душевное состояние некоторых людей без слов	МП	+
12	В экстремальной ситуации я не могу усилием воли взять себя в руки	ВУ	-
13	Я легко понимаю мимику и жесты других людей	МП	+
14	Когда я злюсь, я знаю, почему	ВП	+
15	Я знаю, как ободрить человека, находящегося в тяжелой ситуации	МУ	+
16	Окружающие считают меня слишком эмоциональным человеком	ВЭ	-
17	Я способен успокоить близких, когда они находятся в напряжённом состоянии	МУ	+

18	Мне бывает трудно описать, что я чувствую по отношению к другим	ВП	-
19	Если я смущаюсь при общении с незнакомыми людьми, то могу это скрыть	ВЭ	+
20	Глядя на человека, я легко могу понять его эмоциональное состояние	МП	+
21	Я контролирую выражение чувств на своем лице	ВЭ	+
22	Бывает, что я не понимаю, почему испытываю то или иное чувство	ВП	-
23	В критических ситуациях я умею контролировать выражение своих эмоций	ВЭ	+
24	Если надо, я могу разозлить человека	МУ	+
25	Когда я испытываю положительные эмоции, я знаю, как поддержать это состояние	ВУ	+
26	Как правило, я понимаю, какую эмоцию испытываю	ВП	+
27	Если собеседник пытается скрыть свои эмоции, я сразу чувствую это	МП	+
28	Я знаю, как успокоиться, если я разозлился	ВУ	+
29	Можно определить, что чувствует человек, просто прислушиваясь к звучанию его голоса	МП	+
30	Я не умею управлять эмоциями других людей	МУ	-
31	Мне трудно отличить чувство вины от чувства стыда	ВП	-
32	Я умею точно угадывать, что чувствуют мои знакомые	МП	+
33	Мне трудно справляться с плохим настроением	ВУ	-
34	Если внимательно следить за выражением лица человека, то можно понять, какие эмоции он скрывает	МП	+
35	Я не нахожу слов, чтобы описать свои чувства друзьям	ВП	-
36	Мне удаётся поддержать людей, которые делятся со мной своими переживаниями	МУ	+
37	Я умею контролировать свои эмоции	ВУ	+
38	Если мой собеседник начинает раздражаться, я подчас замечаю это слишком поздно	МП	-
39	По интонациям моего голоса легко догадаться о том, что я чувствую	ВЭ	-
40	Если близкий человек плачет, я теряюсь	МУ	-
41	Мне бывает весело или грустно без всякой причины	ВП	-
42	Мне трудно предвидеть смену настроения у окружающих меня людей	МП	-
43	Я не умею преодолевать страх	ВУ	-
44	Бывает, что я хочу поддержать человека, а он этого не чувствует, не понимает	МУ	-
45	У меня бывают чувства, которые я не могу точно определить	ВП	-
46	Я не понимаю, почему некоторые люди на меня обижаются	МП	-

Обработка результатов

Шкала*	Очень низкий	Низкий	Средний	Высокий	Очень высокий
МП	0-19	20-22	23-26	27-30	31 и выше
МУ	0-14	15-17	18-21	22-24	25 и выше
ВП	0-13	14-16	17-21	22-25	26 и выше
ВУ	0-9	10-12	13-15	16-17	18 и выше
ВЭ	0-6	7-9	10-12	13-15	16 и выше
МЭИ	0-34	35-39	40-46	47-52	53 и выше
ВЭИ	0-33	34-38	39-47	48-54	55 и выше
ПЭ	0-34	35-39	40-47	48-53	54 и выше
УЭ	0-33	34-39	40-47	48-53	54 и выше
ОЭИ	0-71	72-78	79-92	93-104	105 и выше

*шкалы

МП - Понимание чужих эмоций

МУ - Управление чужими эмоциями

ВП - Понимание своих эмоций

ВУ - Управление своими эмоциями

ВЭ - Контроль экспрессии

МЭИ - Межличностный эмоциональный интеллект

ВЭИ – Внутри личностный эмоциональный интеллект

ПЭ - Понимание эмоций

УЭ – Управление эмоциями

ОЭИ – Общий эмоциональный интеллект

Методика діагностики комунікативних та організаторських здібностей (КОЗ)

Методика визначення комунікативних і організаторських схильностей містить 40 питань. На кожне питання слід відповісти «так» (+) або «ні» (-). Якщо вам важко у виборі відповіді, необхідно все-таки обрати між двома альтернативами. Час на виконання: 10-15 хвилин.

Текст опитувальника

1. Чи є у вас прагнення до вивчення людей і знайомств з різними людьми?
2. Чи подобається вам займатися громадською роботою?
3. Чи довго вас турбує почуття образи, завданої вам ким-небудь з ваших товаришів?
4. Чи завжди вам важко орієнтуватися в критичній ситуації?
5. Чи багато у вас друзів, з якими ви постійно спілкуєтеся?
6. Чи часто вам вдається схилити більшість своїх товаришів до прийняття ними вашої думки?
7. Чи вірно, що вам приємніше і простіше проводити час за книгами або за яким-небудь іншим заняттям, ніж з людьми?
8. Якщо виникли перешкоди у здійсненні ваших намірів, чи легко вам відмовитися від своїх намірів?
9. Чи легко ви встановлюєте контакти з людьми, які старші за вас за віком?
10. Чи любите ви придумувати або організовувати зі своїми товаришами різні ігри та розваги?
11. Чи важко вам включитися в нові для вас компанії (колективи)?
12. Чи часто ви відкладаєте на потім справи, які потрібно виконати сьогодні?
13. Чи легко вам вдається встановлювати контакти та спілкуватися з незнайомими людьми?
14. Чи прагнете ви домогтися того, щоб ваші товариші діяли відповідно до вашої думки?
15. Чи важко ви освоюєтеся в новому колективі?

16. Чи правда, що у вас не буває конфліктів з товаришами через невиконання ними своїх обіцянок, зобов'язань, обов'язків?
17. Чи прагнете ви при нагоді познайомитися і поговорити з новою людиною?
18. Чи часто при вирішенні важливих справ ви приймаєте ініціативу на себе?
19. Чи дратують вас навколишні люди та чи хочеться вам побути на самоті?
20. Чи правда, що ви погано орієнтуєтесь в незнайомій для вас обстановці?
21. Чи подобається вам постійно знаходитися серед людей?
22. Чи виникає у вас роздратування, якщо вам не вдається закінчити розпочату справу?
23. Чи відчуваєте ви незадоволення, якщо доводиться проявити ініціативу, щоб познайомитися з новою людиною?
24. Чи правда, що ви втомлюєтесь від частого спілкування з товаришами?
25. Чи любите ви брати участь у колективних іграх?
26. Чи часто ви проявляєте ініціативу при вирішенні питань, які зачіпають інтереси ваших товаришів?
27. Чи правда, що ви відчуваєте себе невпевнено серед незнайомих людей?
28. Чи правда, що ви рідко прагнете довести свою правоту?
29. Чи вважаєте ви, що вам не становить особливих труднощів внести пожвавлення в малознайому групу?
30. Чи приймаєте ви участь у громадській роботі в школі (у навчальному закладі, на виробництві)?
31. Чи прагнете ви обмежити коло своїх знайомих?
32. Чи вірно, що ви не прагнете відстоювати свою думку або рішення, якщо воно не відразу було прийнято товаришами?
33. Чи відчуваєте ви себе невимушено, потрапивши в незнайомий колектив?
34. Чи охоче ви приступаєте до організації різних заходів для своїх товаришів?
35. Чи правда, що ви не відчуваєте себе досить упевненим і спокійним, коли доводиться говорити що-небудь великій групі людей?
36. Чи часто ви спізнюєтесь на ділові зустрічі, побачення?
37. Чи правда, що у вас багато друзів?
38. Чи часто ви опиняєтесь в центрі уваги своїх товаришів?
39. Чи часто ви стривожені і відчуваєте незручність при спілкуванні з малознайомими людьми?
40. Чи правда, що ви не дуже впевнено почуваете себе в оточенні великої групи своїх товаришів?

Ключ до тесту

Комунікативні схильності визначають ключові відповіді на наступні питання:

(+) Так 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37

(-) Ні 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39

Організаторські схильності визначають ключові відповіді на наступні питання

(+) Так 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38

(-) Ні 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40

Обробка результатів тесту

Максимальна кількість балів окремо по кожному параметру - 20. Підраховуються бали окремо за комунікативними та окремо за організаторськими схильностям за допомогою ключа для обробки даних «КОС-2».

За кожну відповідь «так» або «ні» для висловлювань, які збігаються із зазначеними в ключі окремо за відповідними схильностям, приписується один бал. Експериментально встановлено п'ять рівнів комунікативних і організаторських схильностей. Зразок розподілу балів за цими рівнями показано нижче.

Рівні комунікативних і організаторських схильностей

Сума балів 1-4 – рівень дуже низький.

Сума балів 5-8 – рівень низький.

Сума балів 9-12 – рівень середній.

Сума балів 13-16 – рівень високий.

Сума балів 17-20 – рівень найвищий.

Сума балів 1-4 говорить про низький рівень прояву комунікативних і організаторських схильностей.

Сума балів 5-8 говорить про комунікативні та організаторські схильності на рівні нижче середнього. Такі люди не прагнуть до спілкування, вважають за краще проводити час наодинці з собою. У новій компанії або колективі відчують себе скучно. Зазнають труднощів у встановленні контактів з людьми. Не відстоюють свою думку, важко переживають образи. Рідко виявляють ініціативу, уникають прийняття самостійних рішень.

Сума балів 9-12 характеризує середній рівень прояву комунікативних та організаторських схильностей. Такі особистості прагнуть до контактів з людьми, відстоюють своє, однак потенціал їх схильностей не відрізняється високою стійкістю. Потрібно подальша виховна робота з формування та розвитку цих якостей особистості.

Сума балів 13-16 свідчить про високий рівень прояву комунікативних та організаторських схильностей піддослідних. Люди не губляться у нових обставинах, швидко знаходять друзів, прагнуть розширити коло своїх знайомих, допомагають близьким і друзям, проявляють ініціативу в спілкуванні, здатні приймати рішення в складних, нестандартних ситуаціях.

Сума балів 17-20 – вищий рівень комунікативних та організаторських схильностей. Це свідчить про те, що у таких людей сформована потреба в комунікативній і організаторській діяльності. Вони швидко орієнтуються у важких ситуаціях. Невимушено поведуть себе у новому колективі. Ініціативні. Приймають самостійні рішення. Відстоюють свою думку і домагаються прийняття своїх рішень. Люблять організовувати ігри, різні заходи. Наполегливі і натхненні у діяльності.

Методика діагностики самоконтролю у спілкуванні М.Снайдер

Інструкція: Уважно прочитайте десять пропозицій, що описують реакції на деякі ситуації. Кожне з них ви повинні оцінити як вірне або невірне щодо себе. Якщо пропозиція здається вам вірним або переважно вірним, поставте поруч із порядковим номером знак «+», якщо невірним або переважно невірним – «-»

Текст опитувальника

1. Мені здається важким мистецтво наслідувати звичкам інших людей.
2. Я б, мабуть, міг поваляти дурня, щоб привернути увагу або потішити оточуючих.
3. З мене міг би вийти непоганий актор.
4. Іншим людям іноді здається, що я переживаю щось більш глибоко, ніж це є насправді.
5. У компанії я рідко опиняюся в центрі уваги.
6. У різних ситуаціях і в спілкуванні з різними людьми я часто поведжуся абсолютно по-різному.
7. Я можу відстоювати тільки те, в чому я щиро переконаний.
8. Щоб досягти успіху в справах і у відносинах з людьми, я прагну бути таким, яким мене чекають бачити.
9. Я можу бути доброзичливим з людьми, яких я не переносю.
10. Я не завжди такий, яким здаюся.

Обробка результатів

По одному балу нараховується за відповідь «ні» на 1, 5, 7 питання і за відповідь «так» – на всі інші. Підрахуйте суму балів.

0-3 бали показують низький комунікативний контроль, тобто ваша поведінка стійка і ви не вважаєте потрібними мінятися залежно від ситуації. Ви здібні до щирого розкриття в спілкуванні, від чого дехто вважає вас «незручними» внаслідок вашої прямолінійності.

4-6 бали говорять про середній комунікативний контроль. Ви щирі, але не стримані в своїх емоційних проявах. Проте рахуетесь в своїй поведінці з оточуючими людьми.

7-10 балів вказують на високий комунікативний контроль. Ви легко входите в будь-яку роль, гнучко реагуєте на зміну ситуації, добре відчуваєте і можете передбачати враження, яке проводите на тих, хто вас оточує.

Методика діагностики рівня розвитку рефлексивності А.В. Карпова

Інструкція: Вам предстоит дать ответы на несколько утверждений опросника. В бланке ответов напротив номера вопроса проставьте, пожалуйста, цифру, соответствующую варианту Вашего ответа: 1 – абсолютно неверно; 2 — неверно; 3 – скорее неверно; 4 – не знаю; 5 – скорее верно; 6 – верно; 7 – совершенно верно. Не задумывайтесь подолгу над ответами. Помните, что правильных или неправильных ответов в данном случае быть не может.

Стимульный материал

1. Прочитав хорошую книгу, я всегда потом долго думаю о ней; хочется ее с кем-нибудь обсудить.
2. Когда меня вдруг неожиданно о чем-то спросят, я могу ответить первое, что пришло в голову.
3. Прежде чем снять трубку телефона, чтобы позвонить по делу, я обычно мысленно планирую предстоящий разговор.
4. Совершив какой-то промах, я долго потом не могу отвлечься от мыслей о нем.
5. Когда я размышляю над чем-то или беседую с другим человеком, мне бывает интересно вдруг вспомнить, что послужило началом цепочки мыслей.
6. Приступая к трудному заданию, я стараюсь не думать о предстоящих трудностях.
7. Главное для меня – представить конечную цель своей деятельности, а детали имеют второстепенное значение.
8. Бывает, что я не могу понять, почему кто-либо недоволен мною.
9. Я часто ставлю себя на место другого человека.
10. Для меня важно в деталях представлять себе ход предстоящей работы.
11. Мне было бы трудно написать серьезное письмо, если бы я заранее не составил план.
12. Я предпочитаю действовать, а не размышлять над причинами своих неудач.
13. Я довольно легко принимаю решение относительно дорогой покупки.
14. Как правило, что-то задумав, я прокручиваю в голове свои замыслы, уточняя детали, рассматривая все варианты.
15. Я беспокоюсь о своем будущем.
16. Думаю, что во множестве ситуаций надо действовать быстро, руководствуясь первой пришедшей в голову мыслью.
17. Порой я принимаю необдуманные решения.
18. Закончив разговор, я, бывает, продолжаю вести его мысленно, приводя все новые и новые аргументы в защиту своей точки зрения.
19. Если происходит конфликт, то, размышляя над тем, кто в нем виноват, я в первую очередь начинаю с себя.
20. Прежде чем принять решение, я всегда стараюсь все тщательно обдумать и взвесить.
21. У меня бывают конфликты от того, что я порой не могу предугадать, какого поведения ожидают от меня окружающие.

22. Бывает, что, обдумывая разговор с другим человеком, я как бы мысленно веду с ним диалог.
 23. Я стараюсь не задумываться над тем, какие мысли и чувства вызывают в других людях мои слова и поступки.
 24. Прежде чем сделать замечание другому человеку, я обязательно подумаю, в каких словах это лучше сделать, чтобы его не обидеть.
 25. Решая трудную задачу, я думаю над ней даже тогда, когда занимаюсь другими делами.
 26. Если я с кем-то ссорюсь, то в большинстве случаев не считаю себя виноватым.
 27. Редко бывает так, что я жалею о сказанном.

Обработка результатов

Из этих 27 утверждений 15 являются прямыми (номера вопросов: 1,3,4, 5,9,10,11,14, 15, 18, 19,20,22,24,25). Остальные 12 – обратные утверждения, что необходимо учитывать при обработке результатов, когда для получения итогового балла суммируются в прямых вопросах цифры, соответствующие ответам испытуемых, а в обратных – значения, замененные на те, что получаются при инверсии шкалы ответов. Т.е. 1=7, 2=6, 3=5, 4=4, 5=3, 6=2, 7=1.

Ключ к тесту-опроснику рефлексивности Карпова

Перевод тестовых баллов в стены

Стены	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Тестовые баллы	80 и ниже	81-100	101-107	108-113	114-122	123-130	131-139	140-147	148-156	157-171	172 и выше

При интерпретации результатов целесообразно исходить из дифференциации полученных результатов на три основные категории.

Результаты методики, равные или большие, чем 7 стенов, свидетельствуют о высокоразвитой рефлексивности.

Результаты в диапазоне от 4 до 7 стенов – индикаторы среднего уровня рефлексивности.

Показатели, меньшие 4-х стенов – свидетельство низкого уровня развития рефлексивности.

Опросник коммуникативной толерантности В.В. Бойко

Инструкция: Вам представляется возможность совершить экскурс в многообразие человеческих отношений. с этой целью Вам предлагается оценить себя в девяти предложенных несложных ситуациях взаимодействия с другими людьми. Помните, что при ответе важна первая реакция и то, что нет плохих или хороших ответов. Отвечать надо, долго не раздумывая, без пропусков, и свои ответы проставлять («V» или “+”) в одной из четырех колонок.

Проверьте себя: на сколько вы способны принимать или не принимать индивидуальности встречающихся нам людей. Ниже приводятся суждения; воспользуйтесь оценками от 0 до 3 баллов, чтобы выразить, сколь верны они верны по отношению лично к вам:

0 баллов – совсем неверно,

1 – верно в некоторой степени (несильно)

2 – верно в значительной степени (значительно)

3 – верно в высшей степени (очень сильно)

		Баллы
1	Медлительные люди обычно действуют мне на нервы	
2	Меня раздражают суетливые, непоседливые люди	
3	Шумные детские игры переношу с трудом	
4	Оригинальные, нестандартные, яркие личности обычно действуют на меня отрицательно	
5	Безупречный во всех отношениях человек насторожил бы меня	
Всего		

Проверьте себя: нет ли у вас тенденции оценивать людей, исходя из собственного Я. Меру согласия с суждениями, как и в предыдущем случае, выражайте ответы в баллах от 0 до 3:

		Баллы
1	Меня обычно выводит из равновесия несообразительный собеседник	
2	Меня раздражают любители поговорить	
3	Я тяготился бы разговором с безразличным для меня попутчиком в поезде, самолете, если он проявит инициативу	
4	Я тяготился бы разговорами случайного попутчика, который уступает мне по уровню знаний и культуры.	
5	Мне трудно найти общий язык с партнерами иного интеллектуального уровня, чем у меня.	
Всего		

Проверьте себя: в какой мере категоричны или неизменны ваши оценки в адрес окружающих:

		Баллы
1	Современная молодежь вызывает неприятные чувства своим внешним видом (прическа, косметика, наряды)	
2	Так называемые «новые украинцы» обычно производят неприятное впечатление либо бескультурьем, либо рвачеством	
3	Представители некоторых национальностей в моем окружении откровенно несимпатичны мне	
4	Есть тип мужчин (женщин), который я не выношу.	
5	Терпеть не могу деловых партнеров с низким профессиональным уровнем.	
Всего		

Проверьте себя: в какой степени вы умеете скрывать или сглаживать неприятные впечатления при столкновении с некоммуникабельными качествами людей:

		Баллы
1	Считаю, что на грубость надо отвечать тем же	
2	Мне трудно скрыть, если человек чем-либо неприятен	
3	Меня раздражают люди, стремящиеся в споре настоять на своем	
4	Мне неприятны самоуверенные люди.	
5	Обычно мне трудно удержаться от замечания в адрес озлобленного или нервного человека, который толкается в транспорте	
Всего		

Проверьте себя: есть ли у вас склонность переделывать и перевоспитывать партнера (оценка суждений от 0 до 3 баллов):

		Баллы
1	Я имею привычку поучать окружающих	
2	Невоспитанные люди возмущают меня	
3	Я часто ловлю себя на том, что пытаюсь воспитывать кого-либо	
4	Я по привычке постоянно делаю кому-либо замечания	
5	Я люблю командовать близкими	
Всего		

Проверьте себя: в какой степени вы склонны подгонять партнеров под себя, делать их удобными (оценка суждений от 0 до 3 баллов):

		Баллы
1	Меня раздражают старики, когда они в час пик оказываются в городском транспорте или в магазинах	
2	Жить в номере гостиницы с посторонним человеком для меня просто пытка	
3	Когда партнер не соглашается в чем-то с моей правильной позицией, то обычно это раздражает меня	
4	Я проявляю нетерпение, когда мне возражают	
5	Меня раздражает, если партнер делает что-то по своему, не так как мне того хочется	
Всего		

Проверьте себя: свойственна ли вам такая тенденция поведения (оценка суждений от 0 до 3 баллов):

		Баллы
1	Обычно я надеюсь, что моим обидчикам достанется по заслугам	
2	Меня часто упрекают в ворчливости	
3	Я долго помню нанесенные мне обиды теми, кого я ценю или уважаю	
4	Нельзя прощать коллегам бестактные шутки	
5	Если деловой партнер непреднамеренно заденет мое самолюбие, то я на него тем не менее обижусь	
Всего		

Проверьте себя: в какой степени вы терпимы к дискомфортным состояниям окружающих (оценка суждений от 0 до 3 баллов):

		Баллы
1	Я осуждаю людей, которые плачутся в чужую жилетку	
2	Внутренне я не одобряю коллег (приятелей), которые при удобном случае рассказывают о своих болезнях	
3	Я стараюсь уходить от разговора, когда кто-нибудь начинает жаловаться на свою семейную жизнь	
4	Обычно я без особого внимания выслушиваю исповеди друзей (подруг)	
5	Мне иногда нравится позлить кого-нибудь из родных и друзей	
Всего		

Проверьте себя: каковы ваши адаптационные способности во взаимодействии с людьми (оценка суждений от 0 до 3 баллов):

		Баллы
1	Обычно мне трудно идти на уступки партнерам	
2	Мне трудно ладить с людьми, у которых плохой характер	
3	Обычно я с трудом приспосабливаюсь к новым партнерам по совместной работе	
4	Я воздерживаюсь поддерживать отношения с несколько странными людьми	
5	Обычно я из принципа настаиваю на своем, даже если понимаю. Что партнер прав.	
Всего		

Обработка и интерпретация данных

Подсчитайте сумму баллов, полученных вами по всем признакам и сделайте вывод: чем больше баллов, тем ниже уровень коммуникативной толерантности. Максимальное число баллов, которые можно заработать, 135, свидетельствует об абсолютной нетерпимости к окружающим, что вряд ли возможно для нормальной личности.

ДОДАТОК Б

**Результати дослідження за методикою «Опитувальник емоційного інтелекту
«ЕмІн» Д. Люсіна**

№	Шкали										
	ВП	ВУ	ВЕ	МП	МУ	МЕІ	Рівень МЕІ	ВЕІ	Рівень ВЕІ	ЗЕІ	Рівень ЗЕІ
1	14	12	9	20	17	37	низький	35	Д. низький	72	низький
2	17	13	10	23	18	41	середній	40	середній	81	Середній
3	20	15	10	25	21	46	середній	33	низький	90	Середній
4	21	15	11	20	25	45	середній	47	середній	92	середній
5	14	13	12	22	13	35	низький	39	середній	74	низький
6	14	14	6	5	10	15	Д низький	34	низький	49	Д низький
7	21	14	12	28	17	45	середній	47	середній	92	середній
8	17	15	15	28	18	46	високий	47	середній	93	високий
9	22	16	12	29	21	50	високий	54	високий	104	Д високий
10	14	14	10	22	18	40	середній	38	середній	78	низький
11	14	14	11	20	21	41	середній	39	середній	80	середній
12	8	15	10	10	14	24	Д низький	33	Д. низький	55	Д низький
13	10	15	15	25	20	45	середній	40	середній	85	середній
14	20	20	10	26	21	47	високий	50	високий	97	високий
15	12	12	15	18	21	39	середній	39	середній	78	низький
16	11	12	12	28	17	45	середній	35	низький	80	Середній
17	16	14	15	20	26	46	середній	45	середній	91	середній
18	18	25	11	30	20	50	Д високий	54	високий	104	високий
19	20	20	10	26	21	47	високий	50	високий	97	високий
20	11	13	13	20	17	37	низький	37	Д низький	74	низький
21	20	25	10	20	17	37	низький	55	Д високий	92	середній
22	20	15	20	25	31	56	Д високий	55	Д високий	106	Д. високий
23	8	6	6	10	14	24	Д низький	20	низький	46	Д. низький
24	25	15	15	22	13	35	низький	55	Д високий	90	середній
25	7	12	18	20	15	35	низький	37	низький	72	низький
26	15	20	20	24	31	55	Д високий	55	високий	110	Д високий
27	14	20	18	22	18	40	середній	52	Д високий	92	Середній
28	12	15	12	22	18	40	середній	39	середній	79	середній
29	16	25	14	30	23	53	Д високий	55	Д високий	108	Високий
30	11	10	26	15	16	31	Д низький	47	середній	78	низький
31	17	13	8	22	19	41	середній	38	низький	79	Середній
32	12	14	16	22	17	39	низький	42	середній	81	Середній
33	9	11	14	20	26	46	середній	34	низький	80	Середній

34	19	18	10	22	18	40	середній	47	середній	89	Середній
35	18	14	10	22	18	40	низький	42	середній	82	середній
36	18	10	6	22	12	34	Д низький	34	Д. низький	68	низький
37	22	20	20	23	30	53	Д високий	62	Д високий	155	Д високий
38	22	17	9	21	26	47	середній	48	високий	95	високий
39	18	14	10	22	18	40	середній	42	середній	82	середній
40	11	10	16	22	12	34	Д. низький	37	низький	31	Д низький

Результати дослідження за методикою «Діагностика комунікативних та організаторських здібностей»

№	Сума балів	Рівень	№	Сума балів	Рівень
1	5	низький	21	10	середній
2	9	середній	22	19	Дуже високий
3	13	високий	23	2	Дуже низький
4	12	середній	24	14	високий
5	8	низький	25	11	середній
6	4	Дуже низький	26	17	Дуже високий
7	10	середній	27	13	високий
8	16	високий	28	9	середній
9	17	Дуже високий	29	13	високий
10	9	середній	30	5	низький
11	9	середній	31	9	середній
12	2	Дуже низький	32	9	середній
13	12	середній	33	9	середній
14	15	високий	34	16	високий
15	5	низький	35	9	середній
16	9	середній	36	5	низький
17	9	середній	37	20	Дуже високий
18	13	високий	38	17	Дуже високий
19	16	високий	39	9	середній
20	6	низький	40	2	Дуже низький

**Результати дослідження за методикою «Діагностика самоконтролю у спілкуванні»
М. Снайдер**

№	Сума балів	Рівень	№	Сума балів	Рівень
1	1	низький	21	5	середній
2	4	середній	22	8	високий
3	4	середній	23	1	низький
4	5	середній	24	4	середній
5	6	середній	25	1	низький
6	3	низький	26	9	високий
7	4	середній	27	5	середній
8	7	високий	28	5	середній
9	10	високий	29	10	високий
10	4	середній	30	3	низький
11	4	середній	31	5	середній
12	3	низький	32	4	середній
13	5	середній	33	4	середній
14	6	середній	34	4	середній
15	4	середній	35	4	середній
16	4	середній	36	4	середній
17	4	середній	37	10	високий
18	4	середній	38	5	середній
19	4	середній	39	4	середній
20	2	низький	40	1	низький

**Результати дослідження за методикою «Діагностика рівня розвитку рефлексивності»
А.В. Карпова**

№	Сума балів	Рівень	№	Сума балів	Рівень
1	80	низький	21	120	середній
2	92	низький	22	158	високий
3	114	середній	23	113	низький
4	125	середній	24	139	середній
5	100	низький	25	70	низький
6	84	низький	26	180	високий
7	114	середній	27	122	середній
8	142	високий	28	125	середній
9	139	середній	29	175	високий
10	113	низький	30	65	низький
11	128	середній	31	120	середній
12	75	низький	32	135	середній
13	139	середній	33	139	середній
14	169	високий	34	120	середній
15	80	низький	35	82	низький
16	98	низький	36	120	середній
17	115	середній	37	175	високий
18	153	високий	38	120	середній
19	144	високий	39	162	високий
20	80	низький	40	95	низький

**Результати дослідження за методикою «Діагностика рівня комунікативної толерантності»
В.В. Бойко**

№	Шкали*										Рівень
	НІД	ЯГ	КК	НСЧ	СП	ППС	НД	НДП	НІД	Σ	
1	4	2	3	4	4	4	2	1	1	25	низький
2	11	12	12	15	11	13	12	15	15	116	високий
3	13	12	11	12	13	15	15	11	12	114	високий
4	5	10	10	7	6	9	9	10	5	71	середній
5	2	2	2	4	4	3	2	1	4	26	низький
6	1	1	1	4	4	2	1	2	4	23	низький
7	15	15	15	14	11	11	15	15	15	127	високий
8	11	12	13	14	15	15	11	11	11	113	високий
9	11	13	13	11	11	11	11	12	14	104	високий
10	4	1	1	2	2	2	2	2	2	18	низький
11	10	10	10	8	8	7	6	5	4	68	середній
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	низький
13	8	8	11	10	5	12	5	5	5	69	середній
14	11	15	9	8	15	15	11	9	10	103	високий
15	1	2	1	4	6	9	5	4	4	36	низький
16	15	15	11	14	12	15	15	10	9	116	високий
17	5	10	10	7	6	9	9	10	5	71	середній
18	9	8	15	14	14	11	10	10	14	105	високий
19	11	11	11	12	14	10	10	11	14	104	високий
20	4	2	3	4	4	4	2	1	1	25	низький
21	11	15	11	11	8	15	12	14	14	111	високий
22	11	10	11	10	15	14	12	14	10	108	високий
23	4	8	4	5	6	8	4	3	2	44	низький
24	10	10	10	14	8	4	4	4	10	74	середній
25	4	1	1	2	2	2	2	2	2	18	низький
26	13	12	11	12	13	15	15	11	12	114	високий
27	10	12	10	5	8	6	12	10	10	83	середній
28	10	11	10	5	5	6	10	10	8	75	середній
29	11	13	13	11	11	11	11	12	13	105	високий
30	4	4	6	5	4	2	1	1	1	28	низький
31	10	10	10	10	10	10	9	10	10	89	середній
32	2	4	5	2	2	4	2	2	2	25	низький
33	15	15	15	14	11	11	15	15	15	127	високий
34	8	8	11	10	5	12	5	5	5	69	середній
35	15	14	14	14	14	14	12	11	12	120	високий
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	низький
37	11	14	14	11	15	15	15	15	14	109	високий
38	12	12	15	15	14	14	13	14	13	122	високий
39	15	15	14	11	12	12	12	15	14	120	високий
40	1	2	1	4	6	9	5	4	4	36	низький

*

неприйняття або нерозуміння індивідуальності іншої людини (НІД);
використання себе як еталону при оцінюванні поведінки та наряду думок інших людей (ЯГ);

категоричність або консерватизм в оцінках інших людей (КК);
приховувати або згладжувати неприємні почуття при зіткненні з некомунікабельними якостями партнерів (НСЧ);
прагнення переробити, перевиховати партнерів (СП);
прагнення підігнати партнера під себе, зробити його «зручним» (ППС);
невміння вибачати іншим помилки, незручність, ненавмисно заподіяні вам неприємності (НП);
нетерпимість до фізичного або психічного дискомфорту, створюваному іншими людьми (НДП);
невміння пристосовуватися до характеру, звичок та бажань інших (НПД).

Дослідження типу розподілу даних за методикою «Опитувальник емоційного інтелекту «ЕІн» Д. Люсіна у держслужбовців Антимонопольного комітету України

Одновыборочный критерий Колмогорова-Смирнова

		ВП	ВУ	МП	ВЕ	МУ	МЕІ	ВЕІ
N		40	40	40	39	40	40	40
Параметры нормального распределения ^{a,b}	Среднее значение	15,70	15,13	21,83	12,49	19,10	40,95	43,30
	Среднеквадратичная отклонения	4,558	4,146	5,124	4,160	5,123	8,497	8,698
Наибольшие экстремальные расхождения	Абсолютная	,102	,237	,236	,162	,160	,109	,123
	Положительные	,095	,237	,136	,162	,160	,088	,123
	Отрицательные	-,102	-,101	-,236	-,121	-,091	-,109	-,093
Статистика критерия		,102	,237	,236	,162	,160	,109	,123
Асимптотическая значимость (2-сторонняя)		,200 ^{c,d}	,000 ^c	,000 ^c	,011 ^c	,011 ^c	,200 ^{c,d}	,131 ^c

a. Проверяемое распределение является нормальным.

b. Вычислено из данных.

c. Коррекция значимости Лиллиефорса.

d. Это нижняя граница истинной значимости.

Дослідження типу розподілу даних за методикою «Дослідження комунікативних та організаторських здібностей» В.В.Синявського и Б.А.Федоришина у держслужбовців Антимонопольного комітету України

Одновыборочный критерий Колмогорова-Смирнова

		Комунікативні здібності
N		40
Параметры нормального распределения ^{a,b}	Среднее значение	10,48
	Среднеквадратичная отклонения	4,814
Наибольшие экстремальные расхождения	Абсолютная	,145
	Положительные	,145
	Отрицательные	-,130
Статистика критерия		,145
Асимптотическая значимость (2-сторонняя)		,033 ^c

a. Проверяемое распределение является нормальным.

b. Вычислено из данных.

c. Коррекция значимости Лиллиефорса.

Дослідження типу розподілу даних за методикою «Діагностика оцінки самоконтролю в спілкуванні» М. Снайдера у держслужбовців Антимонопольного комітету України

Одновыборочный критерий Колмогорова-Смирнова

		Самоконтроль у спілкуванні
N		40
Параметры нормального распределения ^{a,b}	Среднее значение	4,60
	Среднеквадратичная отклонения	2,274
Наибольшие экстремальные	Абсолютная	,230
	Положительные	,230
расхождения	Отрицательные	-,196
Статистика критерия		,230
Асимптотическая значимость (2-сторонняя)		,000 ^c

a. Проверяемое распределение является нормальным.

b. Вычислено из данных.

c. Коррекция значимости Лиллиефорса.

**Дослідження типу розподілу даних за методикою «Діагностика рівня рефлексивності» О.
Карпова у держслужбовців Антимонопольного комітету України**

Одновыборочный критерий Колмогорова-Смирнова

		Рефлексивність
N		40
Параметры нормального распределения ^{a,b}	Среднее значение	117,95
	Среднеквадратичная отклонения	35,032
Наибольшие экстремальные	Абсолютная	,119
	Положительные	,059
расхождения	Отрицательные	-,119
Статистика критерия		,119
Асимптотическая значимость (2-сторонняя)		,162 ^c

a. Проверяемое распределение является нормальным.

b. Вычислено из данных.

c. Коррекция значимости Лиллиефорса.

Дослідження типу розподілу даних за методикою «Діагностика комунікативної толерантності» В. Бойко у держслужбовців Антимонопольного комітету України

Одновыборочный критерий Колмогорова-Смирнова

		НІД	ЯГ	КК	НСЧ	СП	ППС	НД	НДП	НПД
N		40	40	40	40	40	40	40	40	40
Параметры нормального распределения ^{a,b}	Среднее значение	8,35	8,98	8,90	8,68	8,73	9,40	7,63	8,13	8,23
	Среднеквадратична я отклонения	4,510	4,82 2	4,738	4,281	4,285	4,551	4,623	4,884	4,860
Наибольшие экстремальные расхождения	Абсолютная	,193	,184	,242	,180	,163	,137	,171	,199	,197
	Положительные Отрицательные	,158 -,193	,149 -,184	,124 -,242	,180 -,147	,163 -,152	,132 -,137	,165 -,171	,164 -,199	,197 -,143
Статистика критерия		,193	,184	,242	,180	,163	,137	,171	,199	,197
Асимптотическая значимость (2- сторонняя)		,001 ^c	,002 ^c	,000 ^c	,002 ^c	,009 ^c	,055 ^c	,005 ^c	,000 ^c	,000 ^c

a. Проверяемое распределение является нормальным.

b. Вычислено из данных.

c. Коррекция значимости Лильефорса.

Дослідження зв'язку емоційного інтелекту та комунікативних здібностей у держслужбовців Антимонопольного комітету України

Корреляции

		ВП	ВУ	ВЕ	МП	МУ	МЕІ	ЗЕІ	Комунікати вність
ВП	Корреляция								
	Пирсона	1	,481**	-,200	,448**	,311	,456**	,475**	,657**
	Знач. (двухсторонняя)		,002	,222	,004	,051	,003	,002	,000
	N	40	40	39	40	40	40	40	40
ВУ	Корреляция								
	Пирсона	,481**	1	,075	,453**	,563**	,515**	,551**	,616**
	Знач. (двухсторонняя)	,002		,652	,003	,000	,001	,000	,000
	N	40	40	39	40	40	40	40	40
ВЕ	Корреляция								
	Пирсона	-,200	,075	1	,148	,238	,277	,217	,207
	Знач. (двухсторонняя)	,222	,652		,368	,145	,088	,184	,205
	N	39	39	39	39	39	39	39	39

МП	Корреляция								
	Пирсона	,448**	,453**	,148	1	,301	,824**	,631**	,621**
	Знач. (двухсторонняя)	,004	,003	,368		,059	,000	,000	,000
	N	40	40	39	40	40	40	40	40
МУ	Корреляция								
	Пирсона	,311	,563**	,238	,301	1	,644**	,492**	,519**
	Знач. (двухсторонняя)	,051	,000	,145	,059		,000	,001	,001
	N	40	40	39	40	40	40	40	40
МЕІ	Корреляция								
	Пирсона	,456**	,515**	,277	,824**	,644**	1	,704**	,787**
	Знач. (двухсторонняя)	,003	,001	,088	,000	,000		,000	,000
	N	40	40	39	40	40	40	40	40
ЗЕІ	Корреляция								
	Пирсона	,475**	,551**	,217	,631**	,492**	,704**	1	,666**
	Знач. (двухсторонняя)	,002	,000	,184	,000	,001	,000		,000
	N	40	40	39	40	40	40	40	40
Комуникативність	Корреляция								
	Пирсона	,657**	,616**	,207	,621**	,519**	,787**	,666**	1
	Знач. (двухсторонняя)	,000	,000	,205	,000	,001	,000	,000	
	N	40	40	39	40	40	40	40	40

** . Корреляция значима на уровне 0,01 (двухсторонняя).

Дослідження зв'язку емоційного інтелекту та самоконтролю у спілкуванні у держслужбовців Антимонопольного комітету України

Корреляции

		ВП	ВУ	ВЕ	МП	МУ	МЕІ	ЗЕІ	Самоконтроль
ВП	Корреляция								
	Пирсона	1	,481**	-,200	,448**	,311	,456**	,475**	,490**
	Знач. (двухсторонняя)		,002	,222	,004	,051	,003	,002	,001
	N	40	40	39	40	40	40	40	40
ВУ	Корреляция								
	Пирсона	,481**	1	,075	,453**	,563**	,515**	,551**	,569**

	Знач. (двухсторонняя)	,002		,652	,003	,000	,001	,000	,000
	N	40	40	39	40	40	40	40	40
ВЕ	Корреляция Пирсона	-,200	,075	1	,148	,238	,277	,217	,236
	Знач. (двухсторонняя)	,222	,652		,368	,145	,088	,184	,149
	N	39	39	39	39	39	39	39	39
МП	Корреляция Пирсона	,448**	,453**	,148	1	,301	,824**	,631**	,516**
	Знач. (двухсторонняя)	,004	,003	,368		,059	,000	,000	,001
	N	40	40	39	40	40	40	40	40
МУ	Корреляция Пирсона	,311	,563**	,238	,301	1	,644**	,492**	,508**
	Знач. (двухсторонняя)	,051	,000	,145	,059		,000	,001	,001
	N	40	40	39	40	40	40	40	40
МЕI	Корреляция Пирсона	,456**	,515**	,277	,824**	,644**	1	,704**	,684**
	Знач. (двухсторонняя)	,003	,001	,088	,000	,000		,000	,000
	N	40	40	39	40	40	40	40	40
ЗЕI	Корреляция Пирсона	,475**	,551**	,217	,631**	,492**	,704**	1	,649**
	Знач. (двухсторонняя)	,002	,000	,184	,000	,001	,000		,000
	N	40	40	39	40	40	40	40	40
Самоконтроль	Корреляция Пирсона	,490**	,569**	,236	,516**	,508**	,684**	,649**	1
	Знач. (двухсторонняя)	,001	,000	,149	,001	,001	,000	,000	
	N	40	40	39	40	40	40	40	40

** . Корреляция значима на уровне 0,01 (двухсторонняя).

**Дослідження зв'язку емоційного інтелекту та рефлексивності у держслужбовців
Антимонопольного комітету України**

Кореляції

		ВП	ВУ	ВЕ	МП	МУ	МЕІ	ЗЕІ	Рефлексив ність
ВП	Корреляція	1	,481**	-,200	,448**	,311	,456**	,475**	,354*
	Пирсона								
	Знач. (двухстороння)		,002	,222	,004	,051	,003	,002	,025
	N		40	40	39	40	40	40	40
ВУ	Корреляція	,481**	1	,075	,453**	,563**	,515**	,551**	,513**
	Пирсона								
	Знач. (двухстороння)		,002	,652	,003	,000	,001	,000	,001
	N		40	40	39	40	40	40	40
ВЕ	Корреляція	-,200	,075	1	,148	,238	,277	,217	,106
	Пирсона								
	Знач. (двухстороння)		,222	,652	,368	,145	,088	,184	,520
	N		39	39	39	39	39	39	39
МП	Корреляція	,448**	,453**	,148	1	,301	,824**	,631**	,438**
	Пирсона								
	Знач. (двухстороння)		,004	,003	,368	,059	,000	,000	,005
	N		40	40	39	40	40	40	40
МУ	Корреляція	,311	,563**	,238	,301	1	,644**	,492**	,397*
	Пирсона								
	Знач. (двухстороння)		,051	,000	,145	,059	,000	,001	,011
	N		40	40	39	40	40	40	40
МЕІ	Корреляція	,456**	,515**	,277	,824**	,644**	1	,704**	,558**
	Пирсона								
	Знач. (двухстороння)		,003	,001	,088	,000	,000	,000	,000
	N		40	40	39	40	40	40	40
ЗЕІ	Корреляція	,475**	,551**	,217	,631**	,492**	,704**	1	,427**
	Пирсона								
	Знач. (двухстороння)		,002	,000	,184	,000	,001	,000	,006
	N		40	40	39	40	40	40	40

Рефлексивність	Корреляція Пирсона	,354*	,513**	,106	,438**	,397*	,558**	,427**	1
	Знач. (двухстороння)	,025	,001	,520	,005	,011	,000	,006	
	N	40	40	39	40	40	40	40	40

** Корреляція значима на рівні 0,01 (двухстороння).

* Корреляція значима на рівні 0,05 (двухстороння).

Дослідження зв'язку емоційного інтелекту та комунікативної толерантності у держслужбовців Антимонопольного комітету України

Корреляції

	ВП	ВУ	ВЕ	МП	МУ	МЕІ	ВЕІ	НІД	ЯГ	КК	НСЧ	СП	ППС	НД	НДП	НПД	
ВП	Корреляція Пирсона	1	,481**	-	,448**	,311	,456**	,664**	-,051	,513**	,561**	,566**	,206	,144	,315*	,536**	,596**
	Знач. (двухстороння)		,002	,222	,004	,051	,003	,000	,755	,001	,000	,000	,001	,374	,048	,000	,000
	N	40	40	39	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
ВУ	Корреляція Пирсона	,481**	1	,075	,453**	,563**	,515**	,767**	-,002	,426**	,189	,378*	,265	,101	,016	,450**	,547**
	Знач. (двухстороння)	,002		,652	,003	,000	,001	,000	,988	,006	,001	,016	,099	,537	,922	,004	,000
	N	40	40	39	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
ВЕ	Корреляція Пирсона	-,200	,075	1	,148	,238	,277	,435**	,202	-	,029	,450**	,083	,127	-,078	-,045	-,052
	Знач. (двухстороння)	,222	,652		,368	,145	,088	,006	,217	,863	,861	,690	,616	,440	,637	,786	,753
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
МП	Корреляція Пирсона	,448**	,453**	,148	1	,301	,824**	,528**	,063	,497**	,572**	,537**	,449**	,289	,244	,496**	,558**
	Знач. (двухстороння)	,004	,003	,368		,059	,000	,000	,701	,001	,000	,000	,004	,070	,129	,001	,000
	N	40	40	39	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
МУ	Корреляція Пирсона	,311	,563**	,238	,301	1	,644**	,511**	,362*	,557**	,544**	,420**	,346*	,333*	,163	,587**	,486**

	Знач. (двухсторонн я)	,051	,000	,145	,059	,000	,001	,022	,000	,000	,007	,029	,036	,315	,000	,001	
	N	40	40	39	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	
МЕI	Корреляция Пирсона	,456**	,515**	,277	,824**	,644**	1	,641**	,192	,603**	,683**	,578**	,569**	,302	,150	,668**	,602**
	Знач. (двухсторонн я)	,003	,001	,088	,000	,000		,000	,236	,000	,000	,000	,000	,059	,357	,000	,000
	N	40	40	39	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
ВЕI	Корреляция Пирсона	,664**	,767**	,435**	,528**	,511**	1	,641**	,016	,451**	,545**	,432**	,424**	,137	,057	,490**	,543**
	Знач. (двухсторонн я)	,000	,000	,006	,000	,001	,000		,924	,004	,000	,005	,006	,398	,726	,001	,000
	N	40	40	39	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
НІД	Корреляция Пирсона	-,051	-,002	,202	,063	,362*	,192	,016	1	,354*	,431**	,359*	,275	,435**	,475**	,397*	,340*
	Знач. (двухсторонн я)	,755	,988	,217	,701	,022	,236	,924		,025	,005	,023	,087	,005	,002	,011	,032
	N	40	40	39	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
ЯГ	Корреляция Пирсона	,513**	,426**	-	,497**	,557**	,603**	,451**	,354*	1	,900**	,801**	,695**	,214	,574**	,882**	,837**
	Знач. (двухсторонн я)	,001	,006	,863	,001	,000	,000	,004	,025		,000	,000	,000	,184	,000	,000	,000
	N	40	40	39	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
КК	Корреляция Пирсона	,561**	,489**	,029	,572**	,544**	,683**	,545**	,431**	,900**	1	,888**	,703**	,244	,545**	,869**	,850**
	Знач. (двухсторонн я)	,000	,001	,861	,000	,000	,000	,000	,005	,000		,000	,000	,128	,000	,000	,000
	N	40	40	39	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
НСЧ	Корреляция Пирсона	,566**	,378*	-	,537**	,420**	,578**	,432**	,359*	,801**	,888**	1	,740**	,178	,585**	,775**	,853**
	Знач. (двухсторонн я)	,000	,016	,690	,000	,007	,000	,005	,023	,000	,000		,000	,272	,000	,000	,000
	N	40	40	39	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
СП	Корреляция Пирсона	,489**	,265	,083	,449**	,346*	,569**	,424**	,275	,695**	,703**	,740**	1	,275	,488**	,715**	,735**

Знач. (двухсторонн я)	,001	,099	,616	,004	,029	,000	,006	,087	,000	,000	,000		,085	,001	,000	,000
N	40	40	39	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
ППС Корреляция Пирсона	,144	,101	,127	,289	,333	,302	,137	,435**	,214	,244	,178	,275	1	,137	,276	,194
Знач. (двухсторонн я)	,374	,537	,440	,070	,036	,059	,398	,005	,184	,128	,272	,085		,401	,085	,230
N	40	40	39	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
НД Корреляция Пирсона	,315*	,016	-	,244	,163	,150	,057	,475**	,574	,545	,585**	,488**	,137	1	,481**	,548**
Знач. (двухсторонн я)	,048	,922	,637	,129	,315	,357	,726	,002	,000	,000	,000	,001	,401		,002	,000
N	40	40	39	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
НДП Корреляция Пирсона	,536**	,450**	-	,496**	,587	,668**	,490**	,397*	,882	,869	,775**	,715**	,276	,481**	1	,914**
Знач. (двухсторонн я)	,000	,004	,786	,001	,000	,000	,001	,011	,000	,000	,000	,000	,085	,002		,000
N	40	40	39	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
НПД Корреляция Пирсона	,596**	,547**	-	,558**	,486	,602**	,543**	,340*	,837	,850	,853**	,735**	,194	,548**	,914**	1
Знач. (двухсторонн я)	,000	,000	,753	,000	,001	,000	,000	,032	,000	,000	,000	,000	,230	,000	,000	
N	40	40	39	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

** . Корреляция значима на уровне 0,01 (двухсторонняя).

* . Корреляция значима на уровне 0,05 (двухсторонняя).

Результати статистичної обробки даних за критерієм знакових рангів Вілкоксона за методикою «Опитувальник емоційного інтелекту «ЕмІн» Д. Люсіна ЕГ до та після проведення корекційної програми та КГ 1 та 2 зріз

		Ряды		
		N	Средний ранг	Сумма рангов
МЕІ після тренінгу ЕГ – МЕІ до тренінгу КГ	Отрицательные ранги	4 ^a	16,38	35,50
	Положительные ранги	33 ^b	19,32	337,50
	Совпадающие наблюдения	0 ^c		
	Всего	20		
ВЕІ після тренінгу ЕГ – ВЕІ до тренінгу КГ	Отрицательные ранги	4 ^a	34,75	39,50
	Положительные ранги	33 ^b	12,21	356,50
	Совпадающие наблюдения	0 ^c		
	Всего	20		
ЗЕІ після тренінгу ЕГ – ЗЕІ до тренінгу КГ	Отрицательные ранги	4 ^a	16,54	35,50
	Положительные ранги	33 ^b	12,34	420,50
	Совпадающие наблюдения	3 ^c		
	Всего	20		

a. після тренінгу ЕГ < до тренінгу ЕГ

b. після тренінгу ЕГ > до тренінгу ЕГ

c. після тренінгу ЕГ = до тренінгу ЕГ

d. 2 зріз < 1 зріз

e. 2 зріз > 1 зріз

f. 2 зріз = 1 зріз

Статистические критерии^b

	після - до	2 зріз -1 зріз
Z	-3,317 ^b	-1,567 ^b
Асимптотическая значимость (2-сторонняя)	,002	

a. Критерий знаковых рангов Вилкоксона

b. На основе позитивных рангов.

Результати статистичної обробки даних за критерієм знакових рангів Вілкоксона за методикою «Діагностика комунікативних та організаторських здібностей» В.В.Синявського і Б.А.Федоришина ЕГ до та після проведення корекційної програми та КГ 1 та 2 зріз

		N	Средний ранг	Сумма рангов
ЕГ після –	Отрицательные ранги	5 ^a	4,80	24,00
ЕГ до	Положительные ранги	15 ^b	12,40	186,00
	Совпадающие наблюдения	0 ^c		
	Всего	20		

- a. після тренінгу ЕГ < до тренінгу ЕГ
- b. після тренінгу ЕГ > до тренінгу ЕГ
- c. після тренінгу ЕГ = до тренінгу ЕГ
- d. 2 зріз < 1 зріз
- e. 2 зріз > 1 зріз
- f. 2 зріз = 1 зріз

Статистические критерии^b

	після - до	2 зріз -1 зріз
Z	-4,017 ^b	-3,567 ^b
Асимптотическая значимость (2-сторонняя)	,008	

- a. Критерий знаковых рангов Вилкоксона
- b. На основе позитивных рангов.

Результати статистичної обробки даних за критерієм знакових рангів Вілкоксона за методикою «Діагностика рівня рефлексивності» О. Карпова ЕГ до та після проведення корекційної програми та КГ 1 та 2 зріз

		Ряды		
		N	Средний ранг	Сумма рангов
ЕГ після – ЕГ до	Отрицательные ранги	20 ^a	6,50	78,00
	Положительные ранги	0 ^b	,00	,00
	Совпадающие наблюдения	0 ^c		
	Всего	20		
2 зріз – 1 зріз	Отрицательные ранги	20 ^a	5,56	44,50
	Положительные ранги	0 ^b	5,25	10,55
	Совпадающие наблюдения	0 ^c		
	Всего	20		

- a. після тренінгу ЕГ < до тренінгу ЕГ
- b. після тренінгу ЕГ > до тренінгу ЕГ
- c. після тренінгу ЕГ = до тренінгу ЕГ
- d. 2 зріз < 1 зріз
- e. 2 зріз > 1 зріз
- f. 2 зріз = 1 зріз

Статистические критерии^b

	після - до	2 зріз -1 зріз
Z	-3,066 ^b	-1,775 ^b
Асимптотическая значимость (2-сторонняя)	,008	

- a. Критерий знаковых рангов Вилкоксона
- b. На основе позитивных рангов.

Результати статистичної обробки даних за критерієм знакових рангів Вілкоксона за методикою «Оцінка самоконтролю в спілкуванні» М. Снайдер ЕГ до та після проведення корекційної програми та КГ 1 та 2 зріз

		Ряды		
		N	Средний ранг	Сумма рангов
ЕГ після - ЕГдо	Отрицательные ранги	1 ^a	1,00	1,00
	Положительные ранги	19 ^b	11,00	209,00
	Совпадающие наблюдения	0 ^c		
	Всего	20		
2 зріз – 1 зріз	Отрицательные ранги	2a	11	1
	Положительные ранги	0b	11	209
	Совпадающие наблюдения	0c		
	Всего	20		

- a. після тренінгу ЕГ < до тренінгу ЕГ
- b. після тренінгу ЕГ > до тренінгу ЕГ
- c. після тренінгу ЕГ = до тренінгу ЕГ
- d. 2 зріз < 1 зріз
- e. 2 зріз > 1 зріз
- f. 2 зріз = 1 зріз

Статистические критерии ^b	
	після - до
Z	-4,317 ^b
Асимптотическая значимость (2-сторонняя)	,000

- a. Критерий знаковых рангов Вилкоксона
- b. На основе позитивных рангов.

Результати статистичної обробки даних за критерієм знакових рангів Вілкоксона за методикою «Дослідження комунікативної толерантності» В.Бойко ЕГ до та після проведення корекційної програми та КГ 1 та 2 зріз

		Ряды		
		N	Средний ранг	Сумма рангов
ЕК після –	Отрицательные ранги	13 ^a	10,88	141,50
ЕК до	Положительные ранги	6 ^b	8,08	48,50
	Совпадающие наблюдения	1 ^c		
	Всего	20		

- a. після тренінгу ЕГ < до тренінгу ЕГ
- b. після тренінгу ЕГ > до тренінгу ЕГ
- c. після тренінгу ЕГ = до тренінгу ЕГ
- d. 2 зріз < 1 зріз
- e. 2 зріз > 1 зріз
- f. 2 зріз = 1 зріз

Статистические критерии ^a	
	після - до
Z	-1,877 ^b
Асимптотическая значимость (2-сторонняя)	,061

- a. Критерий знаковых рангов Вилкоксона
- b. На основе положительных рангов.

Психокорекційна програма розвитку емоційного інтелекту держслужбовців

ЗАНЯТТЯ №1

Вступне слово, знайомство з групою

Вправа «Мій настрій»

Мета: створити у групі невимушену атмосферу спілкування, доброзичливості; сформувати позиції взаємодії, налаштувати на тему тренінгу.

Обладнання: фліпчарт, кольорові маркери

Хід вправи: Учасникам по черзі пропонується намалювати на фліпчарті кольоровими олівцями свій настрій та написати під малюнком своє ім'я. Це може бути щось конкретне («дощова погода», «штормове попередження», «сонце», «квіточка» тощо) або абстрактне: лише лінії, форми, різні кольори. Після виконання вправи кожен учасник називає своє ім'я та за бажанням розповідає, що його малюнок означає.

Обговорення. Які думки виникають, коли дивитися на спільний малюнок? Який переважаючий настрій групи? Як впливає настрій однієї людини на інших? Як впливає настрій на події, що відбуваються у житті? Як вважаєте, чи можна навчитися управляти власним настроєм?

Вправа «Я сподіваюся – я побоююся»

Мета: сформулювати власні сподівання від тренінгу; спонукати учасників ділитися своїми думками, почуттями і побоюваннями.

Метод: модерація

Обладнання: аркуш паперу з двома колонками з назвами «Я сподіваюся», «Я побоююся»; маркери, клей, маленькі картки (кілька на кожного учасника).

Хід вправи: Психолог пропонує учасникам написати на окремих картках їхні сподівання і побоювання, пов'язані з майбутнім тренінгом. Наприклад: «Я сподіваюся, що тренінг допоможе мені навчитися зберігати рівновагу у напружених ситуаціях. Я побоююся, що тренінг буде нудним». Підписуватися не потрібно. Ведучий зачитує записки по одній, наклеює їх на фліпчарт, по можливості групує за тематикою. Потім група обговорює, що потрібно зробити для того, щоб сподівання здійснилися, а побоювання зникли.

Обговорення. Для чого взагалі потрібно визначати свої сподівання, побоювання?

Вправа «IQ-EQ»

Мета: виявити уявлення учасників групи про емоційний інтелект та сформувати асоціативний ряд із цим поняттям.

Обладнання: фліпчарт, кольорові маркери

Хід вправи: Учасники висловлюють свої асоціації з поняттям «інтелект» (IQ) та «емоційний інтелект» (EQ). Психолог записує ці асоціації у два стовпчики на великому аркуші паперу. Потім учасникам пропонують об'єднатися у дві групи, у залежності від того, що в них, на їх думку, переважає: «IQ» чи «EQ». Коли групи утворилися, їм дають завдання: скласти список своїх сильних та слабких сторін, що проявляються в житті та професійній діяльності у зв'язку з переважанням «логіки» чи «емоцій». Ці списки презентують по одному учаснику від команди.

Обговорення: Що нового я про себе дізнався? Яку здібність (IQ чи EQ) варто розвивати? Для чого? Як можна розвивати ці здібності?

Учасники записують свої усвідомлення та висновки.

Гра «Передай емоції по колу»

Мета: розвиток вміння розпізнавати емоції один одного за допомогою невербальних засобів комунікації.

Хід виконання: Психолог задумує будь-яку емоцію і показує її без слів сусіду зліва. Той повинен зрозуміти, яка емоція і передати своєму сусідові зліва. Кожен п'ятий гравець називає, що він зрозумів, і задає новий емоційний стан. Гра проходить в кілька етапів, після чого йде обговорення: вміння розпізнавати почуття можна тренувати, якщо бути уважним і спостережливим до навколишнього. Крім міміки, є й інші способи передавати і розуміти почуття.

Підбиття підсумків : «Що ми робили на сьогоднішньому занятті»? Чому новому ми навчилися? Що вам сподобалось робити сьогодні на занятті? А що не сподобалось? Які емоції в вас залишилися після сьогоднішнього дня?

ЗАНЯТТЯ №2

Привітання. Аналіз настрою на роботу.

Вправа «Визначити емоції»

Мета: усвідомлення зв'язку між емоцією і мімічним самовираженням.

Обладнання: фотографії людей із різними емоціями.

Хід вправи: У цьому завданні командам даються фотографії людини з різними емоціями. Команди повинні визначити емоції, переживання людини на фотографії, розкласти їх в своєму порядку і придумати коротку історію про те, як ці переживання виникали і переживались. Історію можна записати. Після написання команда зачитує порядок своїх емоцій і історію як вони змінювали одна одну.

Вправа «Психологічна скульптура»

Мета: усвідомлення зв'язку між емоцією і тілесним самовираженням.

Хід вправи: Завдання для малих груп полягає у тому, щоб побудувати по дві скульптури протилежних емоцій, наприклад: оптимізм – песимізм; радість – смуток; натхнення – знесилення; любов – ненависть. Потім кожна група презентує результати спільної роботи, починаючи зі скульптури негативної емоції і завершуючи позитивною. Можна запропонувати бажаючим побути в скульптурі позитивної емоції. Обговорення. Як відбувався процес побудови скульптур? Чи змінювався емоційний стан, коли знаходилися в різних скульптурах? Як впливають позиції тіла на емоції?

Вправа « Я відчуваю любов, коли..»

Мета: формувати словниковий запас назв емоцій та почуттів, активізувати учасників групи, підвищити довіру до групи.

Обладнання: м'яч

Хід вправи: Учасники сидять у колі. Ведучий кидає одному з учасників маленький м'яч з назвою емоції чи почуття, наприклад «любов». Учасник, який впіймав м'ячик, продовжує наступну фразу «Я відчуваю любов, коли...». Потім цей учасник називає іншу емоцію чи почуття й передає м'яч іншому учаснику. М'яч повинен побути в руках кожного учасника декілька разів. Назви емоцій та почуттів не повинні повторюватися. Вправа закінчується тоді, коли учасники мають труднощі в називанні нової емоції чи почуття.

Підбиття підсумків : «Що ми робили на сьогоднішньому занятті»? Чому новому ми навчилися? Що вам сподобалось робити сьогодні на занятті? А що не сподобалось? Які емоції в вас залишилися після сьогоднішнього дня?

ЗАНЯТТЯ №3

Привітання. Аналіз настрою на роботу.

Вправа «Заборона на емоції»

Мета: усвідомлення відповідальності за власні почуття, формування готовності до управління емоційними реакціями.

Обладнання: шарфи, хусточки (5 штук).

Хід вправи: Попросіть зголоситися і вийти у центр кола одного добровольця. За допомогою хусток, шарфів «заблокуйте» йому послідовно всі канали сприйняття та передання інформації:

рот – щоб не сварився і не кричав (зав'яжіть хусточкою рот);

очі – щоб не бачили нічого недостойного, не виказували ненависть, гнів, невдоволення, щоб не плакали (пов'яжіть хусточку на очі);

вуха – щоб не чули нічого зайвого (затуліть шарфом вуха);

ноги – щоб не копалися і не ходили в погані компанії (перев'яжіть хусточкою ноги);

душу – щоб не страждала (пов'яжіть шарф на тулуб в ділянці серця). Після завершення процедури запитайте учасників: «На що спроможна така людина? Чи може висловити свою думку? Спостерігати, бачити прекрасне? Творити, обіймати, висловлювати радість? Йти по життю (можна легко підштовхнути)? Співчувати, радіти, довіряти?». Поступово звільняйте учасника, супроводжуючи свої дії оптимістичними висловлюваннями. Наприклад: «Розв'яжемо очі, щоб ви могли бачити прекрасне і насолоджуватися ним» тощо.

Вправа «Конструктивно управляти емоціями означає....»

Мета: звернення до досвіду групи стосовно питання управління негативними емоціями, активізація творчого ставлення до життя.

Обладнання: фліпчарт, фломастери, чисті картки.

Хід вправи: Об'єднайте учасників у малі групи і запропонуйте їм написати по 10 будь-яких слів, які спадають на думку. Потім, використовуючи ці слова, придумати конструктивні та деструктивні способи управління негативними емоціями (наприклад: журнал – порвати і викинути у смітник; олівець – зробити масаж рук; фарби – малюнок емоції, мітла – прибрати в квартирі, склянка – налити і випити води та ін.). Пропозиції стосовно управління емоціями записати на окремих картках. У цій вправі заохочуються застосування власного досвіду учасників щодо управління негативними емоціями, гумор, творчість. Потім лідери груп по черзі презентують результати, наклеюють картки на фліпчарт. Після презентації можна запропонувати учасникам назвати ще інші способи управління емоціями та їх записати. Наприкінці ведучий структурує досвід групи, акцентуючи увагу на техніках управління емоціями.

Вправа «Асоціації»

Мета: збагачення знань учасників про емоційну сферу; розвиток емоційного самовираження за допомогою образів.

Хід вправи: Учасникам пропонується написати асоціації до словника емоцій і зачитати їх. Можна ставити уточнюючі запитання. Наприклад, гнів – шторм на морі; піднесення – повітряна кулька; нетерпіння – вітер; страх – заєць тощо.

Підбиття підсумків : «Що ми робили на сьогоднішньому занятті»? Чому новому ми навчилися? Що вам сподобалось робити сьогодні на занятті? А що не сподобалось? Які емоції в вас залишилися після сьогоднішнього дня?

ЗАНЯТТЯ №4

Привітання. Аналіз настрою на роботу.

Вправа «Айсберг» (методика Ю. Святенко)

Мета: виявлення заблокованих почуттів та емоцій; тривожності, агресії та аутоагресії.

Обладнання: аркуші паперу А4, кольорові олівці або фарби

Хід вправи: Психолог пропонує: «Розфарбувати Айсберг різними кольорами. Айсберг – це всі емоції та почуття які в тебе є. На верхівці знаходяться емоції та почуття які ти проявляєш, які бачать оточуючі (вдома чи на навчанні). Під водою – які ти приховуєш, не хочеш показувати.» Після того, як учасники розфарбували Айсберг, можна попросити озвучити та підписати емоції які зображені на малюнку та поставити наступні запитання:

- Розкажи про емоції які ви зобразили на вершині Айсбергу.
- Хто їх бачить, відчуває?
- Де ви їх проявляєте?
- Розкажіть про емоції, які знаходяться під водою?
- Коли ви відчуваєте ці емоції, в яких ситуаціях?
- З ким або з чим пов'язано кожне з цих почуттів?
- Чому ви не проявляєте /не можете проявити ці емоції та почуття?
- Коли ви відчуваєте агресію /тривогу/ злість та ін., але не можеш їх проявляти, що ви робите, як справляєтеся з емоціями?

Вправа «Гарне в поганому»

Мета: зниження емоційної напруги, розвиток емоційної стійкості та позитивної спрямованості особистості.

Хід вправи: Учасникам пропонується пригадати неприємну подію, яка відбулася з ними у минулому, або є наразі, чи її можна очікувати в майбутньому. Далі пропонується подумати, що з цієї події можна винести позитивного та поділитися з іншими учасниками, які можуть проявити співпереживання та запропонувати своє бачення.

Обговорення: Чи існують ситуації, при яких неможливо найти позитивне? Що заважає звертати увагу на позитивне?

Вправа «Емоційна підзарядка»

Мета: відчути вплив невербальних компонентів (рухів, жестів, міміки, інтонації голосу тощо) на емоційний стан.

Хід вправи: Учасникам пропонується стати в коло і пригадати, яким саме способом (якими рухами, звуками) вони виражають свої позитивні емоції (захоплення, радість, успіх). Потім кожен учасник по колу виконує рух, а всі решта його повторюють.

Обговорення. Як себе зараз почуваєте?Що відбулося в процесі виконання цієї вправи? Як можна назвати техніку управління емоційним станом, з якою ви щойно ознайомилися?

Підбиття підсумків : «Що ми робили на сьогоднішньому занятті»? Чому новому ми навчилися? Що вам сподобалось робити сьогодні на занятті? А що не сподобалось? Які емоції в вас залишилися після сьогоднішнього дня?

ЗАНЯТТЯ №5

Привітання. Аналіз настрою на роботу.

Вправа «Вербалізація емоцій і почуттів»

Мета: ознайомлення з техніками вербалізації власних почуттів і партнера, набуття навичок адекватного і толерантного вираження емоційного стану.

Хід вправи: Учасники сідають у коло. По черзі висловлюють припущення сусідам ліворуч про їхній стан («Мені здається, що ти зараз спокійний і зацікавлений тим, що відбувається»). Почувши інформацію про свій стан, слухачі надають зворотний зв'язок, тобто уточнюють її. Після того, як коло замкнеться, ведучий організовує обговорення.

Обговорення. Яким чином ви визначили емоційний стан сусіда? На які ознаки ви орієнтувалися при цьому? Важко чи легко говорити про власний емоційний стан? А про стан іншої людини? Чи потрібно говорити співрозмовнику про емоції? Чи завжди говоримо те, що чуємо? Чому приховуємо власні емоції/почуття? Які наслідки?

Вправа «Акваріум» (вербалізація негативної емоції)

Мета: закріплення навичок вербалізації емоцій та почуттів, інтеграція досвіду шляхом використання опрацьованих технік у рольовій грі.

Хід вправи: I. Об'єднайте учасників у малі групи по три особи. Кожен з учасників має зіграти три ролі – особа, яка висловлює негативну емоцію; особа, яка сприймає негативну емоцію і реагує, спостерігач. При чому, співрозмовникам потрібно робити все неправильно, неконструктивно. Завдання спостерігача полягає у тому, щоб записувати побачені помилки. Кожна фаза рольової гри триває до 5 хв. Обговорення у малих групах, потім у великому колі. II. Тепер кожна команда продемонструє іншу ситуацію, в якій все зроблено правильно. Замість звинувачень та дорікань говорять про свої почуття. Презентація команд відбувається за методом «акваріума».

Обговорення. Після кожної «неправильної сценки» ведучий запитує: «Що було неправильно?». Після кожної правильної: «Чи справді усе було зроблено правильно?». Ведучий має допомогати учасникам, підказувати правильні слова і дії та сприяти тому, щоб вони виявилися максимально ефективними в «правильних діях».

Гра «Список емоцій»

Мета: збагачення учасників інформацією про почуття та емоції.

Хід вправи: Учасники діляться на 2-3 команди. Їм дається завдання: за 5 хвилини гравці кожної команди на одному листочку мають написати якнайбільше емоційних станів, переживань та реакцій. Через 5 хвилини кожна команда зачитує свій список емоцій, за кожні три емоції присвоюється один бал. Наприкінці заняття учасники обговорюють результати. Учасник отримує м'яч, ділиться враженнями: «Сьогодні на занятті мені було / я відчував..... (висловити почуття) і далі передає м'яч по колу з побажаннями сусіду «Я бажаю тобі...».

Підбиття підсумків : «Що ми робили на сьогоднішньому занятті»? Чому новому ми навчилися? Що вам сподобалось робити сьогодні на занятті? А що не сподобалось? Які емоції в вас залишилися після сьогоднішнього дня.

ЗАНЯТТЯ №6

Привітання. Аналіз настрою на роботу.

Вправа «Опиши або намалюй»

Мета: підвищення рівня емоційного самоусвідомлення, ознайомлення з технікою ідентифікації емоцій.

Хід вправи: Учасникам пропонуються ситуації, які вони мають уявити та описати, що вони у них викликають. Наприклад:

- 1) Тобі не хочеться щось робити, але ти налаштуєш себе на те, щоб все-таки зробити це (опиши або намалюй, що ти відчуваєш);
- 2) Хто-небудь говорить тобі, що ти повинен робити, в той час як ти можеш вирішити це самостійно (опиши або намалюй, що ти відчуваєш);
- 3) Згадай, коли тобі було погано, сумно, втрачалося самовладання, і уяви, що ти цілком можеш керувати собою і ситуацією (опиши або намалюй, що ти відчуваєш);
- 4) Коли потрібно буде щось робити незалежно від твого бажання, спробуй в своїй уяві створити для цього почуття та емоцію (опиши або намалюй «хороше» і «погане» почуття яке виникає, коли події стикаються з твоїм бажанням)

Наприкінці заняття учасники обговорюють результати. Учасник отримує м'яч, ділиться враженнями: «Сьогодні на занятті мені було / я відчував..... (висловити почуття) і далі передає м'яч по колу з побажаннями сусіду «Я бажаю тобі...»

Вправа «Вираження емоцій у мовній інтонації»

Мета: розвиток умінь передавати, сприймати, інтерпретувати невербальну інформацію в процесі спілкування; розширення експресивного репертуару учасників.

Хід вправи: I. Учасникам пропонується поекспериментувати: по колу вимовити ту саму фразу чи слово з різною інтонацією та швидкістю, наприклад: «Алло», «Скільки можна тебе чекати?», «Сьогодні сонячний день», «Молодець». Можна запропонувати такі варіанти висловлення фрази: із задоволенням, радістю, гордістю, роздратуванням, злістю, захопленням, натхненням, сумом, страхом, байдужо, напористо, впевнено, оптимістично, песимістично, грайливо, сумніваючись, з почуттям вини, ніби ви втомлені, закохані, швидко – повільно, монотонно – енергійно, з паузами і без них. II. Кожен учасник отримує картку, на якій написана одна з фраз... 1. Радий вас бачити! 2. Спасибі за роботу. 3. Приходьте завтра. 4. Я в захопленні. 5. Спасибі, мені дуже приємна ваша увага. 6. Було приємно з вами поспілкуватися. 7. Дякую за комплімент. 8. Дуже вам вдячний. 9. Ціную вашу наполегливість. 10. Мені це дуже подобається. Завдання в тому, щоб сказати одну і ту саму фразу, надаючи їй спочатку прямий, потім протилежний зміст за допомогою інтонації.

Обговорення. Які емоції легше/важче передавати інтонацією голосу? Які емоції легше/важче розпізнати за інтонацією голосу? В яких випадках довіряємо невербальним засобам спілкування, а лише потім – змісту слів?

Вправа «Дихальна саморегуляція»

Мета: освоєння дихальних психотехнік для гармонізації власних емоцій

Заспокійливе дихання. У цій вправі використовується різна психофізіологічна роль вдиху і видиху: вдих – збуджує, мобілізує, підсилює м'язову напругу, супроводжується відчуттям прохолоди; видих – заспокоює, розсіює негативні емоції, допомагає розслабленню м'язів, супроводжується відчуттям тепла. Сидячи або стоячи розслабте м'язи тіла і зосередьте увагу на диханні.

Хід вправи:

1. На рахунок 1-2-3-4 робіть повільний глибокий вдих (при цьому живіт випинається вперед, а грудна клітина залишається нерухомою).
2. На наступні чотири рахунки затримайте дихання.
3. Потім робіть плавний видих на рахунок 1-2-3-4-5-6.
4. Знову затримайте дихання перед наступним вдихом на рахунок 1-2-3-4. Вже через 3-5 хвилин такого дихання помітите, що стали більш спокійними і врівноваженими.

Підбиття підсумків : «Що ми робили на сьогоднішньому занятті»? Чому новому ми навчилися? Що вам сподобалось робити сьогодні на занятті? А що не сподобалось? Які емоції в вас залишилися після сьогоднішнього дня

ЗАНЯТТЯ №7

Привітання. Аналіз настрою на роботу.

Вправа «Малюнок по колу»

Мета: усвідомлення відмінностей сприйняття світу різними людьми, розвиток толерантності у ставленні до інших людей, їхніх думок.

Обладнання: аркуш паперу на кожного учасника.

Хід вправи: З одного боку аркуша кожний учасник пише своє ім'я, зіншого – незавершений малюнок (наприклад, кілька точок, геометрична фігурка, лінії, які символізують загаданий образ). Через 61 кожні 10 с усі водночас передають свої малюнки сусідам ліворуч, які щось домальовують. Вправа виконується доти, доки малюнок не повернеться до господаря.

Обговорення. Чи відображають малюнки задуманий автором образ? Чому відбулася трансформація авторського образу? (У кожному малюнку був закладений задум, а результат залежить від бачення того, хто з'єднував крапки, домальовував. Бачимо світ зі своєї дзвіниці).

Вправа «Загальна ознака»

Мета: розвиток умінь передавати, сприймати, інтерпретувати невербальну інформацію в процесі спілкування; розширення експресивного репертуару учасників.

Хід вправи: Учасники сідають по колу, психолог стоїть в центрі. Той хто стоїть в центрі кола пропонує пересісти всім тим, хто володіє загальною ознакою, яка пов'язана з емоційними реакціями, почуттями, переживаннями. Наприклад: «Пересядьте всі ті, хто злиться аж до почервоніння, коли не виходить якась робота». Всі, хто зустрічався з цим у своєму житті повинні помінятися місцями. При цьому, той хто знаходить в центрі має постаратися зайняти вільне місце, а той хто залишився становиться в коло і продовжує гру.

Вправа «Гаряче місце»

Мета: розвиток умінь передавати, сприймати, інтерпретувати невербальну інформацію в процесі спілкування; розширення експресивного репертуару учасників.

Хід вправи: Психолог пропонує юнакам дізнатися думку про них від інших учасників групи. Висловлюватися один про одного рекомендується приблизно в такій формі: «Коли ти робиш або говориш те і те, у мене виникають такі почуття, і мені здається, що ти відчуваєш те-то і те-то». Використовується тільки той досвід, який був отриманий під час занять. Слід уникати визначень «подобається», «добре», «погано». Один з учасників за бажанням сідає в центр кола. Після того, як всі висловилися, коротко розповідає, які у нього були почуття, коли говорили про нього. Учасники висловлюються по черзі, але роблять це та сідають на «гаряче місце» тільки за бажанням.

Підбиття підсумків : «Що ми робили на сьогоднішньому занятті»? Чому новому ми навчилися? Що вам сподобалось робити сьогодні на занятті? А що не сподобалось? Які емоції в вас залишилися після сьогоднішнього дня

ЗАНЯТТЯ №8

Привітання. Аналіз настрою на роботу.

Вправа «Портрет емоційно-компетентної людини»

Мета: створення спільно з учасниками образу емоційно компетентної людини, ґрунтуючись на досвіді минулих занять.

Обладнання: картки з мудрими думками, маркери, фліпчарт

Хід вправи: Для більш поглибленого розуміння обговорюваної теми та пошуку якостей емоційно компетентних людей, звернемося до народної мудрості. Афоризми коротко і ясно передають накопичену століттями мудрість, пояснюють людям причини багатьох життєвих явищ. Кожному учаснику пропонується вибрати одну чи декілька карток з написаними на них думками, прочитати й дати короткий коментар в контексті обговорюваної теми. Перелік рекомендованих мудрих висловів наведений у таблиці. Під час виконання вправи ведучий виконує роль фасилітатора, тобто спрямовує, активізує думку, ставить запитання, підказує, коментує, а також допомагає уточнювати якості та вміння емоційно компетентної людини. Усі думки записуються на фліпчарті.

Мудрі думки	Емоційні якості та вміння
Одержати можна тільки віддаючи	Вміння надавати емоційну підтримку іншим
Якщо ми не знаходимо спокою у собі, безнадійно його шукати будь-де. Ф. Ларошфуко Якщо миру немає в тобі, миру немає ніде	Вміння зберігати спокій, рівновагу у напружених ситуаціях; прагнення до самовдосконалення та внутрішньої гармонії
Не існує такої критики, в якій не можна було б знайти для себе щось корисне	Вміння сприймати критику, а також її висловлювати
Якщо є проблема, існує її вирішення	Вміння вирішувати комунікативні проблеми
Якщо взаємовигідне рішення можливе, необхідно шукати його разом	Вміння співпрацювати з іншими людьми
Моя таємниця успіху полягає в умінні зрозуміти точку зору іншої людини і дивитися на речі з її і з своєї точок зору. Г. Форд	Вміння поставити себе на місце іншої людини та її зрозуміти
У кожного своя правда. Наполеон Бонапарт Дозвольте й іншим бути самими собою	Толерантність у взаємостосунках
Якщо хочеш, щоб тебе любили, люби сам	Позитивне ставлення до оточуючих

Обговорення. Що означає «бути емоційно компетентною людиною»? Для чого потрібно вміти управляти емоціями? Чи кожна людина може бути емоційно компетентною? Які з вказаних умінь можете опанувати, якщо захочете?

Вправа «Ідея»

Мета: підвести підсумки роботи заняття та отримати зворотній зв'язок від учасників.

Обладнання: великий аркуш паперу з намальованим обличчям, групою людей, жарівкою, по 3 кольорових листочка на кожного учасника.

Хід вправи: Учасникам пропонується написати на листочках різних кольорів відповіді на такі запитання: Що корисного для вас було на занятті? Які враження від роботи в групі? Яка ідея народилася під час тренінгу? Учасники зачитують і розміщують свої відповіді поруч із кожним з трьох малюнків.

Вправа «Усмішка по колу»

Мета: створення позитивної атмосфери

Хід виконання: Психолог просить учасників по чергово передати по ланцюжку усмішку. Дякує учасникам за творчу роботу. Ця вправа не потребує обговорення.