

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

\_\_\_\_\_ Л.Доценко «

\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2020 р.

## ДИПЛОМНА РОБОТА

(ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА)

ВИПУСКНИКА ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ «МАГІСТР»

Галузь знань: 05 Соціальні та поведінкові науки

Спеціальність 053 «Психологія»

Освітньо-професійна програма «Практична психологія»

Тема: **«Емоційний інтелект як чинник формування згуртованості  
колективу в сфері ІТ»**

Виконавець: студентка ПП-201 Мз Гресько Софія Олександрівна

Керівник: кандидат психологічних наук, доцент Хоменко-Семенова Л. О.

Нормоконтролер: \_\_\_\_\_ Бородінова Л. Ю.

(підпис)

КИЇВ 2020

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

ЗАТВЕРДЖУЮ Завідувач  
кафедри \_\_\_\_ Л.Доценко  
« \_\_ » \_\_\_\_\_ 2020 р.

## **ЗАВДАННЯ**

### **на виконання дипломної роботи**

Гресько Софії Олександрівни

1. Тема дипломної роботи «Емоційний інтелект як чинник формування згуртованості колективу у сфері ІТ» затверджена наказом ректора від «15» жовтня 2020 р. № 2007 ст.

2. Термін виконання роботи: з 05.10. 2020 до 07.12. 2020 року.

3. Вихідні дані до роботи: робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до трьох розділів та загальні висновки, списку використаних джерел та додатків загальним обсягом 109 сторінки, з них обсяг основного тексту сторінок, список використаних джерел нараховує 30 позицій.

4. Зміст пояснювальної записки: Вступ; Розділ 1. Теоретичні основи та методи дослідження емоційного інтелекту як чинника формування згуртованості в колективі; Розділ 2. Експериментальне дослідження емоційного інтелекту як чинника формування згуртованості у колективі в сфері ІТ; Розділ 3. Розробка моделі психокорекційної програми(тренінгу) для розвитку емоційного інтелекту співробітників сфери ІТ; Висновки; Список використаних джерел та літератури; Додатки.

5. Перелік обов'язкового графічного (ілюстративного) матеріалу: 7 таблиць, 3 рисунки.

Календарний план

№ пор	Завдання	Термін виконання	Відмітка про виконання
1.	Опрацювання та реферування літератури з теми дослідження. Визначення об'єкта і предмета дослідження	09.10.2020	
2.	Формулювання мети, завдання досліджень. Складання попереднього плану роботи. Узгодження з керівником	15.10.2020	
3.	Написання основної частини. Перше читання керівника	16.10.2020	
4.	Написання вступу, висновків. Уточнення плану дипломної роботи	23.11.2020	
5.	Оформлення роботи. Подання керівникові	30.11.2020	
6.	Попередній захист дипломної роботи	07.12.2020	
7.	Опрацювання зауважень і виправлення недоліків	14.12.2020	
8.	Подання остаточного варіанта на кафедру	15.12.2020	
9.	Захист роботи	24.12.2020	

8. Дата видачі завдання: «\_» \_\_\_\_\_ 2020 р.

Керівник дипломної роботи \_\_\_\_\_ Хоменко-Семенова Л.О.

Завдання прийняв до виконання \_\_\_\_\_ Гресько С.О.

## РЕФЕРАТ

Пояснювальна записка до дипломної роботи «Емоційний інтелект як чинник формування згуртованості колективу в сфері ІТ»: 109 сторінки, 7 таблиць, 3 ілюстрацій, 30 використаних джерел та літератури.

**Об'єкт дослідження** - емоційний інтелект.

**Предмет дослідження** - емоційний інтелект як чинник формування згуртованості у колективі в сфері ІТ.

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

### **Завдання дослідження:**

Відповідно до мети дипломної роботи були сформульовані наступні завдання:

1. Здійснити аналіз теоретичного матеріалу проблеми емоційного інтелекту як чинника формування згуртованості колективу в організації;
2. Підібрати пакет діагностичних методик для дослідження емоційного інтелекту та згуртованості колективу;
3. Провести емпіричне дослідження емоційного інтелекту та рівнів згуртованості колективу в сфері ІТ та розробити тренінг на покращення показників рівнів емоційного інтелекту;
4. Проаналізувати ефективність тренінгу у трудовому колективі підприємства та розробити практичні рекомендації щодо покращення рівня емоційного інтелекту на підприємстві в сфері ІТ.

Результати дипломної роботи підсумовують, що впровадження методів психолого-організаційного консультування на підприємстві може вирішити проблеми конкретного характеру, для вирішення яких потрібні нестандартні ходи.

**ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ, ТРЕНІНГ, РОЗВИТОК ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ, ЗГУРТОВАНІСТЬ, КОЛЕКТИВ.**

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b> .....	6
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ТА МЕТОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ЯК ЧИННИКА ФОРМУВАННЯ ЗГУРТОВАНOSTІ У КОЛЕКТИВІ</b> .....	10
1.1. Визначення суті і змісту поняття емоційного інтелекту.....	10
1.2. Визначення моделей та основні методи дослідження емоційного інтелекту .....	22
1.3. Визначення взаємозв'язку емоційного інтелекту як чинника впливаючого на формування згуртованості у колективі .....	37
Висновки до першого розділу .....	42
<b>РОЗДІЛ 2. ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ЯК ЧИННИКА ФОРМУВАННЯ ЗГУРТОВАНOSTІ У КОЛЕКТИВІ В СФЕРІ ІТ</b> .....	44
2.1. Загальна характеристика бази проведення дослідження.....	44
2.2. Методологічна основа дослідження емоційного інтелекту та згуртованості колективу .....	45
2.3. Емпіричне дослідження емоційного інтелекту та згуртованості.....	47
Висновки до другого розділу .....	53
<b>РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА МОДЕЛІ ПСИХОКОРЕКЦІЙНОЇ ПРОГРАМИ (ТРЕНІНГУ) ДЛЯ РОЗВИТКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ СПІВРОБІТНИКІВ СФЕРИ ІТ</b> .....	53
3.1. Розробка та впровадження психокорекційної програми .....	53
3.2. Оцінка ефективності впливу психокорекційної програми .....	78
3.3. Практичні рекомендації працівникам сфери ІТ та їх керівництву .....	81
Висновки до третього розділу.....	85
<b>ВИСНОВКИ</b> .....	92
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b> .....	95
<b>ДОДАТКИ</b>	

## ВСТУП

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

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

Велику розробленість проблема емоційного інтелекту отримала в рамках зарубіжної психології. Теорія емоційно-інтелектуальних здібностей Дж. Майера, П. Саловея, Д. Карузо, теорія емоційної компетентності Д. Гоулмена, некогнітивних теорія емоційного інтелекту Р. Бар-Она представляють цікаві рішення багатьох теоретичних і практичних проблем емоційного інтелекту. Г.Г. Гарскова, І.М. Андрєєва, Д.В. Люсин, Е.Л. Носенко, Н.В. Коврига, О.І. Власова, Г.В. Юсупова, М.А. Манойлова, Т.П. Березовська, А.П.Лобанов, А.С. Петровська та інші вчені працюють над проблемою в рамках вітчизняної психології.

Проблема дослідження зводиться до недостатньої вивченості структури емоційного інтелекту та його впливу на формування колективу, а також ролі соціальних факторів в прояві його особливостей. В даний час більшість робіт присвячено вивченню емоційного інтелекту зрілої особистості, або

особистості юнацького віку. Однак досить не вивченим питанням залишається вплив емоційного інтелекту на інші важливі соціально- психологічні фактори, що можуть значно покращити становище в формуванні колективу та підтримання адекватного соціального клімату всередині нього. Актуальність дослідження зумовлена необхідністю:

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

Таким чином обрана нами тема «Емоційний інтелект як чинник формування згуртованості колективу у сфері ІТ».

**Об'єкт дослідження** - емоційний інтелект.

**Предмет дослідження** - емоційний інтелект як чинник формування згуртованості у колективі в сфері ІТ.

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

**Завдання дослідження:**

Відповідно до мети дипломної роботи були сформульовані наступні завдання:

1. Здійснити аналіз теоретичного матеріалу проблеми емоційного інтелекту як чинника формування згуртованості колективу в організації;
2. Підібрати пакет діагностичних методик для дослідження емоційного інтелекту та згуртованості колективу;

3. Провести емпіричне дослідження емоційного інтелекту та рівнів згуртованості колективу в сфері ІТ та розробити тренінг на покращення показників рівнів емоційного інтелекту;

4. Проаналізувати ефективність тренінгу у трудовому колективі підприємства та розробити практичні рекомендації щодо покращення рівня емоційного інтелекту на підприємстві в сфері ІТ.

**Методи дослідження:**

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

*емпіричні:* спостереження, тестування.

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

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

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

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

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

Практична значимість дослідження: отримані дані в дослідженні можна використовувати в інших дослідженнях, для визначення причин низького



рівня згуртованості у колективі в сфері ІТ, чи пов'язано це з складовими емоційний інтелект і як пов'язано.

Структура та обсяг дипломної роботи. Дипломна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до трьох розділів, загальних висновків, списку використаних джерел, 7 таблиць та 3 ілюстрацій загальним обсягом 109 сторінок, список використаних джерел налічує 30 позицій.

# РОЗДІЛ 1

## ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ТА МЕТОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ЯК ЧИННИКУ ФОРМУВАННЯ ЗГУРТОВАНOSTІ У КОЛЕКТИВІ

### 1.1. Визначення суті і змісту поняття емоційного інтелекту

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

Чарльз Дарвін говорив про те, що емоції (в своїх працях він називав їх виразні рухи) однакові у всіх людей і деяких тварин, він вважав, що, швидше за все ми володіємо природженим умінням розпізнавати емоції оточуючих людей. Вчений спостерігав за своєю дитиною і за проявом його емоцій, для того, щоб зрозуміти, ми інстинктивно розуміємо і висловлюємо емоції, або ж це результат досвіду. «Надзвичайно важко довести, що наші діти інстинктивно дізнаються будь-який вираз. Я намагався вирішити це питання, спостерігаючи свою першу дитину, який нічому не міг навчитися від спілкування з іншими дітьми, і я переконався в тому, що вже в такому ранньому віці, коли він ще не міг нічого навчитися за допомогою досвіду, він вже став розуміти посмішку, йому приємно було її бачити, і він відповідав на неї своєю посмішкою».

Емоції це важлива частини життя кожної людини, саме вони роблять життя насиченим, яскравим і повноцінним. Емоції впливають на сприйняття життєвих ситуацій, на один і той же життєва подія кожен реагує по-різному

саме через емоції, одні люди знаходять вихід або рішення, не опускають руки, а для інших та ж сама ситуація може сприйматися як найжахливіше подія життя і переживати буде довго і болісно. «Емоції здатні змінювати ставлення людини до себе і до інших людей. Залежно від почуттів, які ми відчуваємо, ми дивимося на світ «крізь рожеві окуляри» або бачимо все «в чорному світлі».

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

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

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

Крім своїх емоцій, важливо розуміти і емоції оточуючих, це дає можливість ефективно взаємодіяти з людьми. Наприклад, якщо начальник роздратований, а підлеглий, який знає важливість емоційного життя людини, прийде просити у нього підвищення зарплати, швидше за все йому буде відмовлено, або навпаки підлеглий, вміє розуміти емоції навколишніх, швидше за все, піде просити підвищення зарплати тоді, коли у начальника

буде доброзичливе ставлення, в цьому випадку у нього більше шансів. «Не менш важливо бути фахівцем по роботі з людьми: вміти будувати взаємини, вміти слухати, уникати конфліктів, володіти високою психологічною культурою - така людина набагато успішніше робить свою кар'єру».

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

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

Родоначальниками поняття є Дж. Мейер і П. Селовей, вони включили в структуру емоційного інтелекту вміння розуміти емоції свої та оточуючих і, крім того, вміння правильно використовувати емоції. «Термін» емоційний

інтелект »бере свій початок з 1990 року, коли два американських професора Дж. Мейер і П. Селовей визначили його як здатність сприймати і виражати емоції, асимілювати емоції і думки, розуміти і пояснювати емоції, а також регулювати емоції (свої власні та інших людей) ».

У найпопулярнішою діагностиці Н. Холлом було виділено п'ять основних складових емоційний інтелект: «1) емоційна обізнаність, 2) управління своїми емоціями (скоріше це емоційна відхідливість, емоційна нерігідність) 3) самомотивація (скоріше це якраз довільне керування своїми емоціями, виключаючи пункт ) 4) емпатія, 5) розпізнавання емоцій інших людей (скоріше - вміння впливати на емоційний стан інших людей)».

У вітчизняній психології ідея єдності афекту та інтелекту знайшла своє відображення в працях Виготського Л.С., Рубінштейна С.Л., Леонтьєва О.М. Виготський Л.С. прийшов до висновку про існування динамічної смислової системи, що представляє собою єдність афективних та інтелектуальних процесів: "Як відомо, відрив інтелектуальної боку нашої свідомості від його афективної, вольової сторони представляє один з основних і корінних пороків всієї традиційної психології. Мислення при цьому неминуче перетворюється в автономне протягом себе мислячих думок, воно відривається від всієї повноти живого життя ... ". Єдність афекту і інтелекту, на думку Виготського, виявляється, по-перше, у взаємозв'язку і взаємовпливі цих сторін психіки на всіх щаблях розвитку, по-друге, в тому, що цей зв'язок є динамічною, причому будь-якої ступені в розвитку мислення відповідає своя ступінь в розвитку афекту. Рубінштейн С.Л., розвиваючи ідеї Виготського Л.С., відзначав, що мислення вже само по собі є єдністю емоційного та раціонального. Однак намічені Л.С. Виготським підходи до розуміння єдності афекту та інтелекту в процесі розвитку людини свого часу не отримали належної розробки.

Особливо близьке до поняття емоційного інтелекту підійшов Гарднер Х., який в рамках особистісного інтелекту розрізняв внутрішньоособистісний і міжособистісний інтелект. Здібності, включені їм у ці поняття, мають

безпосереднє відношення до емоційного інтелекту. Так, внутрішньоособистісний інтелект трактується їм як "доступ до власної емоційної життя, до своїх афектів і емоцій: здатність миттєво розрізняти почуття, називати їх, переводити в символічні коди і використовувати в якості засобів для розуміння і управління власною поведінкою".

У 1988 р Рувен Бар-Он ввів поняття емоційно-соціальний інтелект і припустив, що він складається з багатьох, як глибоко особистих, так і міжособистісних здібностей, навичок і умінь, які, об'єднуючись, визначають поведінку людини. Бар-Он вперше ввів позначення ЕС) - епіоііопаї с]ііо І іпепЕ коефіцієнт емоційності, за аналогією з - коефіцієнтом інтелекту. Модель Ревена Бар-Она дає дуже широке трактування поняття емоційний інтелект. Він визначає його як все некогнітивних здібності, знання і компетентність, що дають людині можливість успішно справлятися з різними життєвими ситуаціями. Бар-Он виділив п'ять сфер компетентності, які можна ототожнити з п'ятьма компонентами емоційного інтелекту: пізнання себе, навички міжособистісного спілкування, здатність до адаптації, управління стресовими ситуаціями, переважна настрої.

У свою чергу, Керолін Саарні в 1990 р. розглянув поняття емоційна компетентність і включив в нього вісім взаємопов'язаних емоційних і соціальних навичок.

У науковій і популярній літературі стало з'являтися все більше робіт, присвячених можливостям в соціальній і емоційної області, було отримано стільки нових фактів і здійснено стільки нових теоретичних розробок, що, як відзначав Керрол Ізард, з повним правом можна було говорити про переворот в цій сфері. Крім того, проблемою ідентифікації та розуміння емоцій займалися не тільки психологи, а й фахівці інших наук - еволюційні біологи, психіатри, програмісти і т.д., які виявили багато здатності людини в цій галузі досліджень. Для того, щоб уникнути різночитання при дослідженні проблеми ідентифікації та розуміння емоцій людиною, американські психологи Селовей П. і Мейер Дж. В 1990 році запропонували, щоб ці

здібності становили унітарне поняття - "емоційний інтелект". Самі автори розглядають емоційний інтелект як підструктуру соціального інтелекту, яка включає здатність відстежувати власні та чужі почуття і емоції, розрізнати їх і використовувати цю інформацію для направлення мислення і дій. Цими ж вченими була розроблена перша і найбільш відома у науковій психології модель емоційного інтелекту. Це складний конструкт, що складається з здібностей трьох типів: 1) ідентифікація і вираз емоцій, 2) регуляція емоцій, 3) використання емоційної інформації в мисленні і діяльності.

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

У контексті такого обґрунтування, емоційний інтелект трактується як здатність переробляти інформацію, що міститься в емоціях: визначати значення емоцій, їх зв'язки один з одним, використовувати емоційну інформацію в якості основи для мислення і прийняття рішень. Дж. Мейер і П. Селовей виділили чотири компонента - "чотири гілки моделі емоційного інтелекту", кожна з яких, в свою чергу, описує "чотири області здібностей чи навичок", а все разом - "багато областей емоційного інтелекту.

Ці компоненти шикуються в ієрархію, рівні якої, за припущенням авторів, освоюються в онтогенезі послідовно. Кожен компонент стосується як власних емоцій людини, так і емоцій інших людей.

Згідно удосконаленої моделі 1997р., Емоційний інтелект включає наступні ментальні здібності:

- Здатність безпомилково сприймати, оцінювати і виражати емоції - включає ряд пов'язаних між собою здібностей, таких, як сприйняття

емоцій (тобто здатність помітити сам факт наявності емоції), їх ідентифікація, адекватне вираження, розрізнення справжніх емоцій і їх імітації.

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

Чотири гілки діаграми розташовуються від основних (знизу) до більш інтегрованих в психологічному відношенні процесів. Гілка самого нижнього рівня відображає відносно прості здатності сприйняття і вираження емоції, а гілка найвищого рівня - усвідомленого регулювання емоцій. У кожній гілці є чотири блоки з типовими прикладами здібностей. Здібності, які з'являються в ході розвитку особистості відносно рано, знаходяться в лівій частині гілок, а здібності, що розвиваються пізніше - з правого.

Оскільки ранні навички пов'язані з розвитком (зліва) зазвичай погано поєднуються один з одним, вони найбільш ясно ілюструють відмінності серед гілок. Здібності, що розвиваються в більш пізній час (праворуч) з'являються у більш інтегрованої особистості дорослої людини і, отже, менш



відмінні. Кожна здатність відноситься до емоцій по відношенню з себе і іншим, крім зазначеного інакше. Передбачається, що люди з більш високим емоційним інтелектом, будуть проходити зазначені етапи швидше і будуть проявляти більшу кількість зазначених здібностей.

Таким чином, здатність розпізнавати і виражати емоції (перша, нижня "гілка") є необхідною основою для породження емоцій з метою вирішення конкретних завдань (друга "гілка"). Ці дві здібності мають процедурний характер. Вони є основою для декларативною здатності до розуміння подій, що передують емоціям і наступних за ними (третя "гілка"). Всі вищеописані здібності необхідні для внутрішньої регуляції власних емоційних станів і для успішних дій на зовнішнє середовище, що призводять до регуляції власних і чужих емоцій (четверта "гілка").

У 1995 р Деніелем Гоулманом (Daniel Ooietap) була змінена і популяризована перша модель емоційного інтелекту Мейєра Дж. І Селовея. П.. До виділених ними компонентів (ідентифікація і вираз емоцій, регуляція емоцій, використання емоційної інформації в мисленні і діяльності) Гоулман додав ще кілька - ентузіазм, наполегливість і соціальні навички. Тим самим він поєднав когнітивні здібності, що входили в модель Селовея і Мейєра, з особистісними характеристиками. Завдяки популярності книги Гоулмана "Емоційний інтелект", вперше опублікованої в 1995 році, його модель придбала велику популярність не тільки серед психологів, а й в більш широких колах. Надалі Гоулман Д. допрацював структуру емоційного інтелекту. В даний час вона включає чотири, представлені на рис. 3, складових емоційного інтелекту - самосвідомість; самоконтроль; соціальна чуйність; управління взаємовідносинами - і 18 пов'язаних з ними навичок.

У ряді сучасних зарубіжних і вітчизняних теорій емоція розглядається як особливий тип знання. Відповідно до даного підходу до розуміння емоцій висувається поняття емоційний інтелект, який визначається як: здатність діяти з внутрішнім середовищем своїх почуттів і бажань (Е.Л. Яковлева, 1997); здатність розуміти відносини особистості, що репрезентується в

емоціях, і керувати емоційною сферою на основі інтелектуального аналізу і синтезу (Р. Вайоуеу, ^.^ Мауег, 1994; Г.Г. Горскова, 1999); сукупність емоційних, особистих і соціальних здібностей, які впливають на загальну здатність кого-небудь ефективно справлятися з вимогами і тиском навколишнього середовища (Р. Бар-Он, 2000).

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

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

- Розпізнавання власних емоцій. Для емоційного досвіду суб'єкта і для його поведінки важливо, що переживання емоції і називання її (визначення) є різними феноменами, які можуть бути емпірично розведені. Називання (визначення) емоції розглядається як результат конструктивних процесів, які трансформують перцептивні переживання у внутрішній досвід, модифікуючи ці переживання. У зв'язку з цим можна навести три основні функції називання емоцій: закріплення досвіду, міжособистісна комунікація, емоційна експресія.
- Розпізнавання емоцій є проблематичним для особистостей з вираженою алексітемією. Термін «алексітемія» («почуття без слів») був введений американським психіатром Сіфнесом. Суттєвими рисами алексітемічного конструкту є: труднощі в ідентифікації та описі своїх почуттів; нездатність до

диференціації почуттів і тілесних відчуттів; недолік уяви, ригідність і конкретність (Н.Д. Семенова, 1991).

Цікавий приклад алексітемії був виявлений С. ОоІдБегд (1991) в творі В. Шекспіра «Гамлет». Головний герой багато говорить, сперечається з собою. Однак на противагу призначенням мови як носія смислів, що виражають наміри, бажання і почуття людини, висловлювання Гамлета не призводять до кращого взаєморозуміння і гармонізації відносин. Слова, по суті, замінюють йому міжособистісні відносини. Причиною нездатності (або страху) до близьких емоційним відносинам, на думку автора, є те, що в ранньому дитинстві батько і син не мали можливості або бажання відкрито виражати свої почуття і потреби за допомогою значущих слів. Почуття сорому перед батьком в подальшому було перенесено на відносини з оточуючими.

Таким чином, розпізнавання емоцій сприяє більш ефективній комунікації, оскільки дозволяє адекватно ідентифікувати, описувати, переробляти і надалі виражати емоції.

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

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

Емоціями неможливо управляти прямо, проте це можна зробити опосередковано: через об'єкт, потреба, знак. Початковий момент управління почуттям - це розщеплення монолітного недиференційованого афекту (Я-почуття) на суб'єкта і його почуття, точніше кажучи, це вичленення почуття

як окремий об'єкт, а не властивості зовнішнього світу ( «Я відчуваю страх, задоволення», а не «Світ страшний або приємний »).

Я. Рейковский (1979) наводить такі причини труднощів:

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

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

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

- Прояв досить відокремленого і організованого процесу, що впливає на перебіг діяльності і пережитого суб'єктивно (в цьому випадку людина знає, що він щось переживає, і це переживання відрізняється від попередніх);
- Власне усвідомлення, яке полягає в знанні про свій стан, вираженому в словесних (знакових) категоріях. Другий вид усвідомлення лежить в основі процесів контролю над емоціями, в основі здатності передбачати їх розвиток, знання факторів, від яких залежить їх сила, тривалість і наслідки.

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

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

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

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

Самотивація. Емоції мають мотивуючої силою, змушуючи людей діяти. Слово «емоція» походить від латинського дієслова «*emovere*», що означає «рухатися». Емоція - це засіб, за допомогою якого взаємодіють тіло і розум, вони постійно змінюються і «переміщуються». Так, якщо ми повністю

функціональні і благополучні, вони позитивні, якщо немає - емоції «переміщуються» до негативного полюсу.

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

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

## **1.2. Визначення моделей та основні методи дослідження емоційного інтелекту**

Підсумовуючи теоретичні аспекти пропонуємо розглянути декілька найвідоміших моделей емоційного інтелекту. Серед них представлена Модель здібностей Дж. Мейєра, П. Селовея, Д. Карузо.

Згідно з уявленнями авторів оригінальної концепції емоційного інтелекту Дж. Мейєра, П. Селовея, Д. Карузо, емоційний інтелект - це група ментальних здібностей, які сприяють усвідомлення і розуміння власних емоцій і емоцій оточуючих.

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

Структура емоційного інтелекту, запропонована Дж. Мейєром, П. Селовеєм в 1990 році, представлена в таблиці 1.2.1.:

Таблиця 1.2.1.

Структурні компоненти емоційного інтелекту		
ідентифікація і вираз емоцій	регуляція емоцій	використання емоцій в мисленні і діяльності
<ul style="list-style-type: none"> <li>- власних (вербальне або невербальне);</li> <li>- інших людей (невербальне сприйняття або емпатія)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- власних;</li> <li>- інших людей</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- гнучке планування;</li> <li>- творче мислення;</li> <li>- перемикання уваги;</li> <li>- мотивація</li> </ul>

Таблиця 1.2.1. Структура емоційного інтелекту

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

На думку Дж. Мейєра і П. Селовея, емоційний інтелект представлений в двох «іпостасях»: внутрішньоособистісний EI і міжособистісний EI.

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

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

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

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

В ході онтогенетичного розвитку людина формує індивідуальний словник емоційних станів, який починає активно осознатися в процесі навчання рідної мови. Вербально можна висловитися тільки переживання, але і їх інтенсивність. У процесі соціалізації візника системи емоційних здібностей, орієнтовані на усвідомлення власних переживань і емоційних станів інших людей.

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

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



Відповідальність. Людина з високим рівнем ЕІ бере відповідальність за власне благополуччя, яке визначається розумовою і психічним здоров'ям. Емоції завдяки властивим їм властивості активації спонукають людину до здійснення певного вибору, який призводить до конкретних дій і певної поведінки.

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

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

Структура емоційного інтелекту в подальшому була доопрацьована.

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

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

- Розрізнення (ідентифікація) і вираз емоцій включає взаємопов'язані здібності до сприйняття емоцій, їх ідентифікації, адекватному вираженню, розрізнення справжніх емоцій і їх імітації по лицьовій і пантомімічній експресії, а також про особливості вокалізації.
- Асиміляція емоцій в мисленні (використання емоцій для покращення ефективності мислення і діяльності), або фасилітації мислення, містить в собі здатність використовувати емоції для направлення уваги на

важливі події, викликати емоції, які сприяють вирішенню завдань, використовувати коливання настрою як засіб аналізу різних точок зору на проблему. Так знання про зв'язок емоцій і мислення можуть використовуватися в управлінні плануванням деякими типами рішень проблем сприяють строго конкретні емоції.

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

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

В контексті операціоналізації поняття Е.Л. Носенко пропонує вважати ознаками емоційного інтелекту складові Великої П'ятірки. Сумлінність, відкритість новому досвіду, емоційну стійкість, дружелюбність, екстраверсію. Підставою для такого підходу є той факт, що ці якості, як і емоційний інтелект, необхідні для успішної життєдіяльності і відображають певні характеристики емоційності як стійкої риси індивідуальності.

Так, відкритість новому досвіду, яка передбачає і толерантність до ситуацій невизначеності, має, з одного боку, потенціал стресостійкості, а з іншого - є ознакою і передумовою креативності. Ця риса в певній мірі

характеризує модальність «хочу», а також готовність людини до взаємодії з навколишнім світом, іншими словами, мотиваційну готовність до активної діяльності.

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

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

Дружелюбність є одним з ознак вміння стримувати свої емоції в спілкуванні з іншими людьми, сприймати людей такими, якими вони є, що свідчить про наявність міжособистісного або соціального інтелекту. Екстраверсія є передумовою комунікабельності, яка також належить до ознак міжособистісного інтелекту. Перші три чинники, на думку Е.Л. Носенко, відображають внутрішньоособистісний емоційний інтелект, останні два - міжособистісний EI.

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

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

При цьому ознаки EI були розділені на наступні чотири групи:

1) онтологічні опосередковують внутрішні ознаки (фактори «Великої П'ятірки»);

2) феноменологічні внутрішні ознаки (показники его-контролю і его-пластичності; рівень толерантності до невизначеності);

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

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

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

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

Найбільш високий рівень емоційного інтелекту відповідає, на думку авторів, найбільш високому рівню розвитку внутрішнього світу людини. Він ґрунтується на наявності у суб'єкта відповідних установок, що відображають індивідуальну систему цінностей суб'єкта, в щодо можливих для нього альтернатив поведінки в конкретних ситуаціях життєдіяльності. Активність виникає на рівні уявлень людини про те, як потрібно поводитися в ряді

подібних ситуацій життєдіяльності, які свідчать про наявність у індивіда системи знань про розумну поведінку особистості. Для даного рівня розвитку ЕІ характерно гармонійне поєднання внутрішнього і зовнішнього, людина відчуває себе звільненим від безпосередніх вимог ситуації.

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

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

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

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

Модель емоційного інтелекту Майера-Саловея-Карузо (модель здібностей) вважається в психології основний на даний момент, саме її, як

правило, використовують для опису поняття емоційного інтелекту, хоча також великою популярністю користується заснована на цій моделі змішана модель (див. Нижче).

Майер, Салов і Карузо виділяють лише чотири складові емоційного інтелекту:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Однак якщо розуміти емоційний інтелект як інший психічну систему, відмінну від загального інтелекту, то цілком можливо, що завдання, які вирішуються на рівні емоційного інтелекту, не завжди можливо перенести в тестовий режим, оскільки сама ситуація перенесення буде спотворювати їх

суть. У соціумі дані завдання постають перед людиною природним чином, він може вибирати, вирішувати їх чи ні, у нього може бути різна мотивація по відношенню до ситуацій, що породила завдання. Самі емоції переживаються кожною людиною індивідуально, як психічні явища вони дуже швидкоплинні і часто змінюються швидше, ніж людина ставить перед собою завдання, пов'язану з ними. Тому питання правомірності застосування до діагностики емоційного інтелекту методик, заснованих на процесі вирішенні завдань, також залишається відкритим. Якщо все-таки розглядати цей спосіб як найбільш перспективний, то автоматично виникає наступне питання: які завдання можуть і повинні входити в методику діагностики емоційного інтелекту?

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

Розроблено кілька многошкальних тестів, більшість з яких є комерційними продуктами, використовуваними в рамках тренінгів і програм розвитку емоційного інтелекту. Переважна більшість з них розроблено за кордоном, в нашій країні цей напрям поки не настільки популярно у дослідників і розробників психодіагностичних методик. На британському сайті, присвяченому психологічного тестування, є тест емоційного інтелекту англійською мовою. Тест складається з 70 питань і, за прогнозами розробників, займає близько 40 хвилин. Результати видаються за наступними шкалами: «Поведінка», «Знання», «Емоційне проникнення в себе», «Мотивація», «Вираження емоцій», «Емпатія і соціальна інтуїція». Автори наводять також досить докладний опис кожного фактора. Поведінковий



аспект емоційного інтелекту характеризує те, яким людиною сприймається оточуючими (яскравий, комунікабельний, тактовний, або стриманий, холодний, невиразний, що прагне до самоти), а також здатність людини контролювати свої емоції в поведінкових реакціях.

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

Еще один тест, який необхідно розглянути, - M8CEIT (The Mayer-Vaiouey-Caiat Etoiioia Ipieiidepe Te8i§).

Він розроблений на основі теорії «перших піонерів» емоційного інтелекту Пітера Салоуея і Джона Майера. Тест складається з 141 питання, які оцінюють випробуваного по двох областях ( «Дослідної» і «Стратегічною») і чотирма шкалами. Перша - «Розпізнавання емоцій» - відображає здатність тестованого сприймати і розрізнити почуття, як свої, так і оточуючих. У питаннях цього типу випробувані повинні подивитися на портрет і сказати, що відчуває людина, на ньому зображений.

Назва другої шкали можна перевести як «Допомога мислення» (РасіШаНпд Тіюндіі). Її сенс стає зрозумілим, якщо звернутися до прикладів питань: «Які почуття будуть найбільш адекватні при знайомстві з батьками Вашого партнера»? Тобто в даній групі питань упор робиться на рефлексію, здатність тестованого зрозуміти, демонстрація яких почуттів буде найбільш доречна в даній ситуації (саме демонстрація, зовсім необов'язково їх відчувати). Третя і четверта шкали цілком традиційні для такого роду тестів. «Розуміння емоцій» пояснюється як здатність розуміти комплексні емоції і «емоційні ланцюга» (як емоції переходять з однієї в іншу). «Управління емоціями» - як здатність керувати почуттями і настроєм, як у себе, так і у тих, що оточують.

З російськомовних тестів на емоційний інтелект ще можна відзначити представлений І. Андрєєвої (Полоцький держуніверситет) опитувальник Н. Холла (з посиланням на книгу Ільїна 2001 року). У ньому всього 30 тверджень, ступінь своєї згоди з якими досліджуваний шкалюються від (-3) до (+3). Також в наукових роботах зустрічається згадка методики, розробленої в Інституті психології РАН (Люсин Д.В, Марютина О.О., Степанова О.С.). Вони виділяють два види емоційного інтелекту - внутрішньоособистісний і міжособистісний і будують свій опитувальник відповідно до цього поділу. До міжособистісному інтелекту вони відносять всі форми розуміння і інтерпретації чужих емоцій, а до внутрішньоособистісних, відповідно, своїх.

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

В даний час в Росії найбільш часто застосовуються чотири методики вимірювання емоційного інтелекту.

Методика М.Холла

Найбільш широко використовується методика М.Холла, яку представив Є.П.Ільїн. Вона майже ідентична методиці Е<sup>^</sup>. Методика складається з 30 тверджень, що розбиваються на 5 шкал:

- Емоційна обізнаність;
- Управління своїми емоціями;
- Самомотивація;
- Емпатія;
- Розпізнавання емоцій інших людей.

Відповідь на кожне твердження передбачає 6-бальну шкалу: від -3 - «повністю не згоден» до +3 - «повністю згоден». Однак І.Н.Андрєєва,

описуючи цей опитувальник, відзначає деяке неспівпадіння смислового навантаження з назвою шкал. Вона розглядає управління своїми емоціями як емоційну гнучкість, самомотивацію - як довільне керування своїми емоціями, розпізнавання емоцій інших людей - як здатність впливати на емоційний стан інших людей. Також варто відзначити відсутність будь-якої інформації по психометрике даного тесту як при його створенні, так і при перекладі. Це позбавляє нас права розглядати дану методику як адекватне і валідність засіб вимірювання емоційного інтелекту. З цієї точки зору дивує її широке поширення, що ще раз піднімає питання про компетентність та етики психологів.

#### Методика «Емоційний інтелект» (EQ-IT)

Методика EQ-IT, сконструйована на базі ранньої моделі Дж.Мейера і П.Селовея Н.Шутте з колегами. Она складається з 33 тверджень, що розбиваються на 3 шкали:

- Оцінка і вираз емоцій;
- Регулювання емоцій;
- Використання емоцій при вирішенні проблем.

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

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

#### «Емоційний інтелект-2» (EQ-2)

EQ-2 - методика, створена в Росії. Робота над тестом почалася в 2004 р. Первісна версія тесту («Емоційний інтелект-1») була створена Е.А.Орел на

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

- Загальна шкала (сумарний бал по всіх шкалах). 2. Самоаналіз і самозахист (шкала відображає здатність респондента тверезо оцінювати свої сильні і слабкі сторони, розпізнавати і розуміти свої емоції, вміння вибудувувати певну «психологічний захист» від неприємностей).
- Самоконтроль (шкала відображає наявність у респондента внутрішньої мотивації, самодисципліни, наполегливості в досягненні поставлених цілей). 4. Вираження емоцій (шкала відображає здатність респондента адекватно виражати і контролювати свої емоції і належним чином реагувати на прояви емоцій інших людей).
- Соціальна чуйність (шкала відображає здатність респондента правильно зрозуміти і оцінити мотиви, які стоять за поведінкою оточуючих його людей, і адекватно на них реагувати на основі цього розуміння).
- Самооцінка чуйності (шкала відображає оцінку респондентом власних якостей: чуйності, проникливості, розуміння мотивів поведінки оточуючих). Стандартизація існуючого варіанту методики проводилася на широкій вибірці добровольців, які виконували інтернет-версію методики в її дослідному варіанті, на сайті НК-Лабораторії «Гуманітарні технології» (понад 600 протоколів).

Варто відзначити велику практичну спрямованість даної методики. Як сфери її застосування розглядаються психодіагностические дослідження особистості дорослих людей з метою виявлення напрямків психологічної

допомоги, самопізнання, а також використання в якості додаткового інструменту діагностики при підборі і оцінці фахівців, сфера діяльності яких безпосередньо пов'язана зі спілкуванням (керівники, менеджери з продажу, бізнес-тренери і т.д.).

Тест Емінем Д. Люсіна

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

1. Міжособистісний емоційний інтелект.

- Шкала М1. Інтуїтивне розуміння чужих емоцій.
- Шкала М2. Розуміння чужих емоцій через експресію;
- Шкала М03. Загальна здатність до розуміння чужих емоцій;

2. Внутріособистісний емоційний інтелект.

- Шкала В1. Усвідомлення своїх емоцій;
- Шкала В2. Управління своїми емоціями;
- Шкала В3. Контроль експресії.

Пропонована модель емоційного інтелекту, як стверджує автор, принципово відрізняється від змішаних моделей тим, що в конструкт не вводяться особистісні характеристики, які є корелятами здатності до

розуміння і управління емоціями. Допускається набудуть лише особистісних характеристик, які більш-менш прямо впливають на рівень і індивідуальні особливості емоційного інтелекту. Проте дана методика не може бути віднесена і до моделей здібностей, з огляду на те що є опитувальником, заснованим на самозвіті. Роботи зі стандартизації й вивчення психометричних показників даного тесту тривають, тому важко судити про надійність і валідності даної методики. Паралельно Д. Люсин веде роботу зі створення нової версії тесту, в яку буде додана шкала, яка вимірює здатність керувати чужими емоціями, уточнюється зміст шкал для підвищення їх надійності, триває збір даних для перевірки валідності опитувальника.

### **1.3. Визначення взаємозв'язку емоційного інтелекту як чинника впливаючого на формування згуртованості у колективі**

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

Відзначаються окремі переваги емоційного інтелекту в прогнозі ефективності виконання трудових обов'язків. У дослідженні, проведеному С. Коте і К. Мінерс, встановлено, що працівники з низьким когнітивним інтелектом відрізнялися більш старанним виконанням своїх обов'язків і

більш вираженою громадянською поведінкою, якщо вони мали високі показники емоційного інтелекту, на відміну від своїх колег з високим рівнем когнітивного інтелекту, але без переваг в ЕІ.

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

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

Емоційний інтелект групи складається з трьох чинників:

- довіру між учасниками;
- спільність інтересів;
- переконаність учасників в тому, що разом вони можуть досягти більш високих результатів, ніж поодиночки.

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

Внутрішньокмандна ефективність, на думку американського психолога К. Арджириса, заснована на емоційному інтелекті членів команди і позитивних нормах, до яких він відніс щирість ідей і почуттів, відкритість, експериментування, допомога іншим бути щирими і відкритими щодо їх ідей

і почуттів, допомога іншим в експериментуванні, індивідуальність, роздуми, зацікавленість, внутрішнє зобов'язання.

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

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

- інші члени групи намагаються на благо спільної вигоди;
- інші учасники групи розділяють загальну долю в разі досягнення спільної мети і отримання вигоди від неї, як і в разі поразки і втрат;
- досягнення групових цілей обумовлено зусиллями всіх членів колективу;
- колеги розділяють почуття ідентичності, засноване на членстві в групі.

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

Пропоную розглянути фактори, що можуть позитивно впливати на колектив та діяльність компанії в цілому за умов наявності високого рівня емоційного інтелекту у членів команди.

Ефективна командна робота. При високому рівні емоційного інтелекту, члени колективно ефективно взаємодіють між собою, діляться ідеями та



відкриті для ідей інших, що сприятливо впливає на роботу та атмосферу в цілому.

Високий рівень самосвідомості. Кожен співробітник цілком усвідомлено несе відповідальність за свої дії, не звинувачує оточення за власні невдачі, а при успіху, члени команди здатні адекватно оцінити досягнення іншого. Такі працівники вміють приймати зворотний зв'язок і використовувати її для поліпшення своєї роботи і особистісного зростання. Для них конструктивна критика - можливість навчитися працювати краще. А співробітники, які не вміють приймати зворотний зв'язок, схильні переходити в захисну позицію, емоційно реагувати, при цьому їх продуктивність знижується. Працівники з розвиненим ЕС) краще знають себе і можуть точніше планувати час на виконання своєї роботи, в той час як інші з більшою ймовірністю будуть надто оптимістичні або песимістичні в оцінці необхідного часу.

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

Висока мотивація. Люди з розвиненим емоційним інтелектом оптимістичні і захоплено працюють над досягненням особистих і професійних цілей. У них гнучке мислення- мислення зростання, вони сварливим та долають перешкоди, з якими стикаються. Мотивація таких співробітників більше обумовлена їх внутрішніми амбіціями, ніж зовнішніми факторами. Вони працелюбні і прагнуть успішно завершити роботу.

Професіоналізм у відносинах. Ще одна перевага емоційного інтелекту-вміння розуміти інших людей і впливати на них. Люди з високим ЕС) вміють визначати, що подобається і не подобається оточуючим. Це допомагає вибудовувати міцні і професійні відносини-на роботі і в особистому житті. Розвиток емоційного інтелекту відкриває здатність «читати» мову тіла і вираз обличчя співрозмовників, це дозволяє вам краще

взаємодіяти і правильно спілкуватися. Ви можете визначити, що інші дійсно думають і відчують, не покладаючись лише на слова, які вони говорять. Емоційне забарвлення при живому спілкуванні ми дізнаємося не з слів, а з того як вони вимовлені. такі навички дозволяють побудувати кращі відносини з клієнтами, колегами і своїм керівництвом.

Простіше впроваджувати зміни. Для компанії важливо не стояти на одному місці, а значить розвиватися. Розвиток - це регулярні та неминучі зміни. Багато співробітників чітко розуміють, що зміни в компаніях відбуваються для поліпшення бізнесу, значить і їх блага, проте не всі і не завжди вітають зміни з розпростертими обіймами. Коли робітники процеси стали звичними, люди схильні чинити опір змінам. Співробітники з високим емоційним інтелектом легше приймають зміни і ростуть разом з компанією. Завдяки такій гнучкості, вони ж позитивно впливають на прийняття змін у своїй команді.

Такі працівники вміють приймати зворотний зв'язок і використовувати її для поліпшення своєї роботи і особистісного зростання. Для них конструктивна критика - можливість навчитися працювати краще. А співробітники, які не вміють приймати зворотний зв'язок, схильні переходити в захисну позицію, емоційно реагувати, при цьому їх продуктивність знижується. Працівники з розвиненим ЕС) краще знають себе і можуть точніше планувати час на виконання своєї роботи, в той час як інші з більшою ймовірністю будуть надто оптимістичні або песимістичні в оцінці необхідного часу.

### **Висновки до першого розділу**

В цілому встановлено, що людина з високим рівнем емоційного інтелекту більш глибоко усвідомлює емоції, використовує їх в процесі мислення, розуміє їх значення і керує емоціями більш ефективніше, ніж інші люди. Рішення емоційних проблем при цьому вимагає менше когнітивних

зусиль. Такий індивід має в деякій мірі перевагу в вербальному, соціальному та інших видах інтелекту, особливо в тому випадку якщо у нього високі показники розуміння емоцій. Людина з високим рівнем ЕІ схильна бути більш відкритим, ніж інші. Схильність до соціальної взаємодії, такому як навчання і консультування, у нього більш виражена, ніж до духовної чи адміністративної діяльності.

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

Особистості з високим рівнем емоційного інтелекту в цілому характеризуються такими особливостями:

- не схильні до захисного поведінки;
- мають можливість змінювати емоції в більш ефективному напрямку (наприклад, бути реалістичними оптимістами);
- обирають ефективні емоційні рольові моделі;
- здатні повідомляти про свої переживання і обговорювати їх;
- розвивають експертні знання в області емоцій (пов'язані з естетичними, моральними і етичними почуттями, вирішенням соціальних проблем, лідерством, духовними переживаннями).

## **РОЗДІЛ 2**

# **ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ЯК ЧИННИКА ФОРМУВАННЯ ЗГУРТОВАНOSTІ У КОЛЕКТИВІ В СФЕРІ ІТ**

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

### **2.1. Загальна характеристика бази проведення дослідження**

Мета дослідження: в нашому дослідженні ми поставили на меті вивчити рівень емоційного інтелекту та загальний рівень згуртованості в колективі у сфері ІТ для подальшого впровадження тренінгу, покращення показників та встановлення чи є емоційний інтелект чинником формування згуртованого колективу.

Вивчення особливостей впливу емоційного інтелекту, як чинника формування згуртованості в колективі в сфері ІТ.

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

Дослідження включає в себе проведення опитувальник «Методика оцінки емоційного інтелекту Н.Холла», методика діагностики емоційного інтелекту Д. Люсіна та опитувальник «Визначення індексу групової згуртованості Сішора» та спостереження за досліджуваним безпосередньо для визначення рівня згуртованості колективу у робочому процесі. Досліджуваним були видані бланки з питанням, була прочитана інструкція та почалось тестування, на відповіді пішло приблизно 90 хвилин. По

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

## **2.2. Методологічна основа дослідження**

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

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

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

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

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

Особливі застереження можна також висловити до наступного твердження з методики Н. Холла: «знання моїх справжніх почуттів важливе для підтримання доброї форми» (шкала «Емоційна обізнаність»). Поняття «доброї форми» є дуже абстрактним - воно не присутнє як широко уживаний вербальний штамп у побутовій мові, тому вносить значну долю невизначеності у розуміння даного твердження респондентами.

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

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

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

МР «міжособистісне розуміння» - розуміння чужих емоцій; здатність розуміти емоційний стан людини на основі зовнішніх проявів емоцій (міміка,

жестикуляція, звучання голосу) та/або інтуїтивно; чутливість до зовнішніх станів інших людей.

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

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

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

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

Значення по шкалам MEI та VEI отримуються шляхом обчислення суми відповідних субшкал:  $MEI = MP + MU$ ;  $VEI = VP + VU + VE$ .

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

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



### **2.3. Емпіричне дослідження емоційного інтелекту та рівнів згуртованості колективу**

Результати емпіричного дослідження емоційного інтелекту слухачів за методиками «Опитувальник емоційного інтелекту» Н. Холла представлені в табл.2.3.1, на рис.2.3.1. Середній рівень за шкалою «Емоційна поінформованість» виявлено у 52% досліджуваних і в 31% - високий рівень. Отримані дані дають змогу констатувати, що опитувані достатньо добре обізнані з власними емоційними станами та можуть їх диференціювати. За шкалою «Управління своїми емоціями» низький рівень показали 31% респондентів, середній - 61% і високий - тільки 7,9%, що свідчить про наявність в більшості з них емоційної ригідності, негнучкості. Управляти своєю поведінкою за рахунок управління емоціями (шкала «Самотивація») на високому рівні можуть 18,4% досліджуваних, на середньому (достатньому) - 63,2%, а на низькому (зовсім не можуть управляти) - 18,4%. Дослідження «Емпатії» як складової частини емоційного інтелекту показало, що 28,9% досліджуваних мають високий рівень емпатії. Вони здатні краще за інших зрозуміти емоційний стан іншої людини за допомогою співпереживання, проникнення в її суб'єктивний світ та готові надати підтримку. Середній рівень «Емпатії» характерний для 47,4% респондентів, що свідчить про епізодичну «сліпоту» до почуттів і думок інших. Низький рівень мають 23,7% опитаних. Їх більше цікавлять власні переживання; вони погано сприймають внутрішній світ іншої людини, її приховані емоції. Високий рівень «Розпізнавання емоцій інших людей» мають 21,1% респондентів, середній рівень - у 63,2% Вони можуть розпізнавати почуття та емоції інших людей, впливати на їх емоційний стан. Низький рівень «Розпізнавання емоцій інших людей» характерний для 15,8,7% респондентів. Вони зазнають труднощів в оцінці та диференціації емоційних станів інших. Щодо показника «Інтегративний емоційний інтелект», то більшість опитуваних (71,1%) мають середній рівень його розвитку.

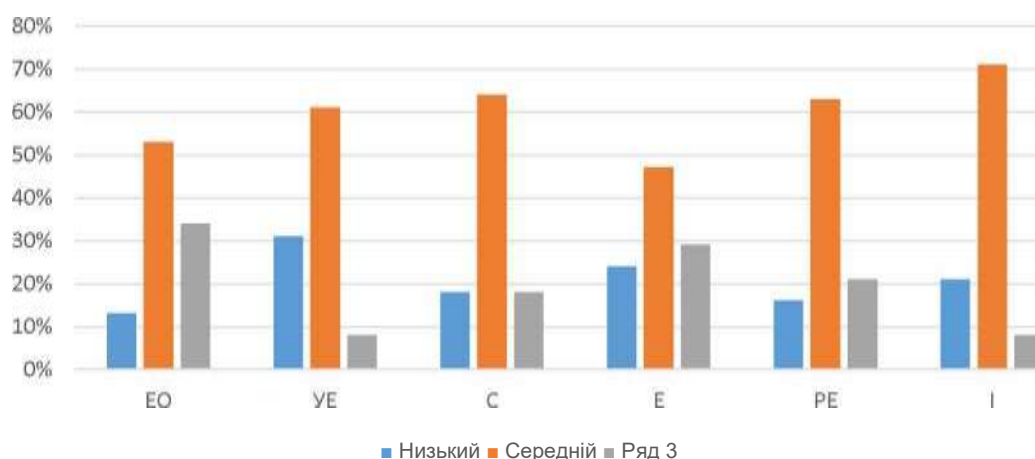
Таблиця 2.3.1.

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

Табл.2.3.1. Результати первинного дослідження за методикою «Опитувальник емоційного інтелекту» Н. Холла

Рисунок 2.3.1.

Результати діагностики рівнів емоційного інтелекту за методикою Н.Холла



Результати емпіричного дослідження емоційного інтелекту слухачів ЕМІн Д.В. Люсіна представлені в табл.2.3.2, на рис.2.3.2.

Таблиця 2.3.2.

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

\*MP - Міжособистісний інтелект. Розуміння емоцій MU - Міжособистісний інтелект. Управління емоціями BP - Внутрішньоособистісний інтелект. Розуміння емоцій BU - Внутрішньоособистісний інтелект. Управління емоціями BE - Внутрішньоособистісний інтелект. Контроль експресії MEI - Міжособистісний інтелект.  
BEI - Внутрішньоособистісний інтелект. PE - Розуміння емоцій. UE - Управління емоціями.  
ZEI - Емоційний інтелект - заг. показник.

*Табл. 2.3.2. Результати первинного дослідження емоційного інтелекту респондентів ЕмІн Д.В. Люсіна*

Діаграма результатів дослідження за методикою Д.Гюсіна



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

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

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

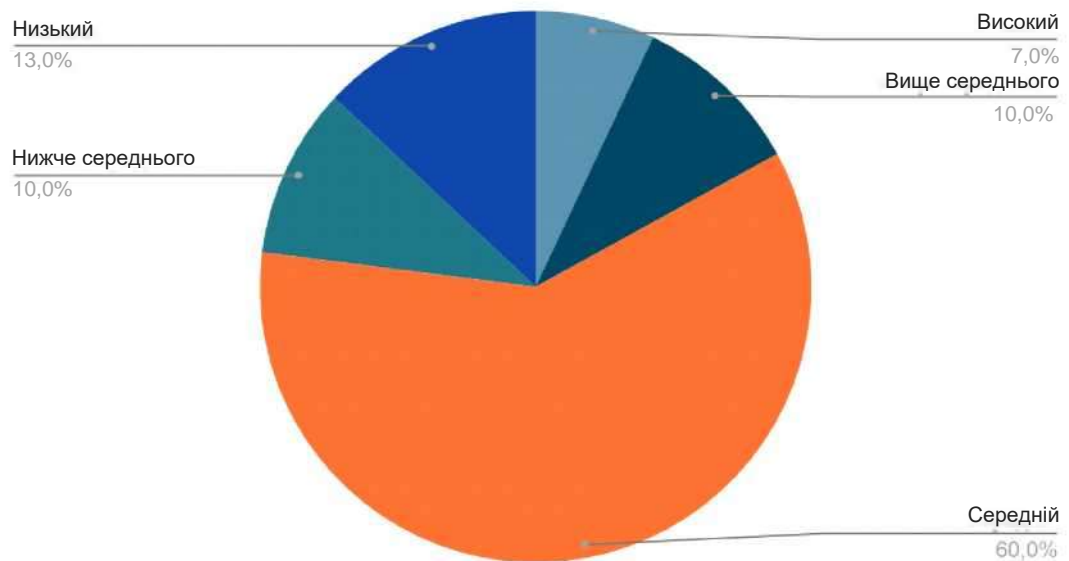
За даними отриманих результатів за опитувальником «Визначення індексу групової згуртованості Сішора» нами було констатовано, що серед респондентів більшість має середній показник згуртованості у колективі, а саме 19 респондентів, за кількісним показником по низькій згуртованості - 4 респондента, по 3 респондента по показникам вище середнього та нижче середнього, а також 2 респондента з високим рівнем згуртованості у колективі. Дані представлені у вигляді таблиця 2.3.3. та рис. 2.3.3..

Таблиця 2.3.3.

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

*Табл. 2.3.3. Показники за опитувальником «Визначення індексу групової згуртованості Сішора»*

Діаграма результатів дослідження за методикою Сішора



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

### Висновки до другого розділу

Нами було проаналізовано та визначено три основні методики для дослідження емоційного інтелекту та рівня згуртованості і колективі, а саме опитувальник «Методика оцінки емоційного інтелекту Н.Холла», тест-опитувальник емоційного інтелекту Д.Люсіна та опитувальник «Визначення індексу групової згуртованості Сішора».

Аналіз за першою методикою свідчить про наявність в більшості з них емоційної ригідності, негнучкості. Дослідження «Емпатії» як складової

частини емоційного інтелекту показало, досліджувані мають високий рівень емпатії. Вони здатні краще за інших зрозуміти емоційний стан іншої людини за допомогою співпереживання, проникнення в її суб'єктивний світ та готові надати підтримку.

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

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

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

Аналіз результатів емпіричного дослідження показує незначущі проблеми емоційного інтелекту досліджуваних і виявлені незначні проблеми рівня згуртованості в колективі.

Отримані нами дані були підставою для розробки тренінгової програми розвитку рівня емоційного інтелекту та встановлення емоційного інтелекту як чинника формування згуртованості колективу.



### РОЗДІЛ 3

## РОЗРОБКА МОДЕЛІ ПСИХОКОРЕКЦІЙНОЇ ПРОГРАМИ (ТРЕНІНГУ) ДЛЯ РОЗВИТКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ СПІВРОБІТНИКІВ СФЕРИ ІТ

### 3.1. Розробка та впровадження психокорекційної програми для розвитку емоційного інтелекту співробітників сфери ІТ

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

Розробка та впровадження тренінгової програми розвитку емоційного інтелекту для покращення рівня згуртованості у колективі.

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

*Мета Даної корекційної програми* - формування та покращення показників емоційного інтелекту.

Виходячи з мети, було сформовано наступні *завдання* програми:

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

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

*Очікувані результати:*

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

*Організація занять:* програма розрахована на 6 занять по 2 години кожне. Заняття проводиться 2-3 рази на тиждень.

*Кількість осіб у групі:* 40 осіб.

*Форма занять:* групова.

### ***Тематичний план тренінгу розвитку емоційного інтелекту***

**ЗАНЯТТЯ 1. Знайомство. Діагностика емоційного інтелекту**

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

2 години (120 хв.)

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

**ЗАНЯТТЯ 2. «Я і світ навколо».**

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

2 години (120 хв.)

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

**ЗАНЯТТЯ 3. «Я - емоція - почуття»**

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

2 години (120 хв.)

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

**ЗАНЯТТЯ 4. «Я розумію - я довіряю»**

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

2 години (120 хв.)

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

#### ЗАНЯТТЯ 5. "Я знаю"

Мета: розвиток емоційного досвіду і емоційної обізнаності.

2 години (120 хв.)

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

#### ЗАНЯТТЯ 6. "Я справжній"

Мета: розкриття емоційного потенціалу учасників; розвиток емоційної креативності.

2 години (120 хв.)

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

Правила тренінгу:

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

#### **ЗАНЯТТЯ 1. Знайомство.**

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

##### **Вправа 1. «Наші імена» (15 хв.)**

Мета: знайомство, розвиток внутрішньогрупової працездатності.

Обладнання: Папір, ручка.

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

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

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

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

## **Вправа 2. (25 хв.)**

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

Групі задаються наступні питання для обговорення:

Що таке емоції? Яке місце вони займають в нашому житті? Для чого потрібні емоції і чи потрібні взагалі?

Що таке почуття? Чим відрізняються почуття від емоцій?

Що таке інтелект? Чи існує зв'язок інтелекту і емоцій? Яка ця зв'язок?

Після обговорення питань, тренер робить короткий теоретичний повідомлення про те, що таке ЕІ і яка його структура.

Емоції - психологічні стани, що виражаються у формі переживань, відчуттів приємного або неприємного, задоволення або незадоволення людини. Емоції служать для оцінки людиною навколишнього його світу - людей, предметів, явищ і подій. Виділяють п'ять основних функцій емоцій. 1 - Оцінка значимості. Емоція дає можливість оцінити силу подразника, його

вплив на людину, оцінити критичну або конфліктну ситуацію. 2 - Спонування, мотивація до тих чи інших дій з метою задовольнити свої потреби чи бажання. Емоційні стани виявляються на фізіологічному рівні (адреналін). 3- Регуляція діяльності, оцінка удалих або невдалих дій. 4 - Передбачення, здатність випереджати розвиток подій, передбачати приємний або неприємний результат. 5 - Експресивна - вираження емоцій у вигляді міміки, рухів, жестів, звуків.

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

Види емоційних станів: настрої - відображення емоційного стану людини (погане, хороше) .Можливо зберігатися або змінюватися. Тривога - емоційний стан, що характеризується почуттям невизначеності, поганими передчуттями, сприйняттям безпечних ситуацій як містять загрозу. Фрустрація - (невдача) - емоційний стан, що виникає в ситуації нездійснення значущою для людини мети незадоволення значущої потреби. Якщо не усунути причини фрустрації, то людина може впасти в депресивний стан, відчувати проблеми з пам'яттю, мисленням. Негативний ефект фрустрації проявляється часто в агресивній поведінці, злості, втрати самоконтролю. Стрес - (напруга) реакція організму на екстремальне, сильний вплив, фізичне або психологічне, а також виникає у відповідь на дане вплив стану нервової системи або організму в цілому.

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

### **Вправа 3. (15 хв.)**

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

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

Інструкція: «Уважно дивіться один на одного, але нічого не говорите. Продовжуйте дивитися один на одного, без слів до тих пір, поки я не скажу «стоп». (5 хв.)

Після вправи учасникам задаються питання:

Які почуття (емоції) у вас виникали в ході виконання вправи?

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

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

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

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

#### **Вправа 4. (20 хв.)**

Мета: самоаналіз здібностей учасників групи до впізнавання і називання емоцій. Обладнання: зображення людей в різних емоційних станах; папір і ручка для кожного учасника.

Тренер демонструє учасникам групи зображення людей в різних емоційних станах.

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

Підбиття підсумків.

### **ЗАНЯТТЯ 2. «Я і світ навколо».**

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

#### **Вправа 1. «Ім'я-рух» (10 хв.)**

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

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

#### **Вправа 2. «Слухання» (60 хв.)**

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

Процедура: Розділіться на групи по 6-8 осіб однієї статі. Сядьте в коло. Хтось викликається першим зайняти місце в центрі кола (на десять хвилин).

Якщо ви перебуваєте в центрі, висловіться на тему «чоловік серед чоловіків і серед жінок» або «жінка серед жінок і серед чоловіків». Члени групи повинні слухати з повним розумінням, не сперечатися, не перебивати мовця. Говоріть якомога довше. Якщо ви не хочете використовувати всі десять хвилин, продовжуйте решту часу сидіти в центрі мовчки. Коли ваші десять хвилин закінчаться, наступний член групи займає місце в центрі кола.

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

### **Вправа 3. (15 хв.).**

Мета: ілюстрація значущості невербального спілкування в міжособистісної комунікації. Обладнання: зображення «мамлини», «жакарега», «куки», «Буби» на форматі А4 кожен.

Інструкція: «Спробуємо провести невеличкий експеримент. Вам пропонуються 2 слова з незнайомого вам мови, що позначають деякі об'єкти: мамлина, жакарег, кука, бубу. Ось їх зображення. Скажіть який з них «мамлина» а який «жакарег»? Чому ви так вважаєте? Опишіть їх, які вони? »



У багатьох експериментальних дослідженнях доведено, що мамлина і жакарег - це перші 2 фігури для більшості людей, в незалежності від



культурної, етнічної та мовної групи. І, відповідно, кука і бубу - більш плавні і м'яккі 3 і 4 фігури.

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

#### **Вправа 4. «Лицедії» (20 хв.)**

Мета: придбання вміння мімічного вираження сенсу інформації.

Устаткування: дзеркала.

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

Рефлексія.

#### **Вправа 5. «Асоціації» (15 хв.)**

Мета: розвиток соціальної перцепції.

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

Потім тренер звертається до учасника, про який йшла мова, з питанням про те, яка асоціація їм сподобалася найбільше (була, найвірнішою, найнесподіванішою і т.д.)

Вправа повторюється для кожного учасника.

### **ЗАНЯТТЯ 3. «Я - емоція - почуття»**

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

#### **Вправа 1. Маркер. Чорний мішок.**

#### **Вправа 2. (30 хв.)**

Мета: Згуртування групи, створення довірчої атмосфери.

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

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

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

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

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

### **Вправа 3. (15 хв.)**

Мета: проаналізувати емоційні схеми учасників групи; розвиток здатності розуміти й інтерпретувати свої почуття і переживання.

Учасникам на розгляд пропонуються ситуації, в яких емоції і почуття є вирішальним фактором при здійсненні людиною тих чи інших вчинків.

Інструкція: «Поставте себе на місце цієї людини. Що б ви відчували? Як би вчинили? »

Далі тренер робить теоретичне повідомлення про здатність людини передбачати силу того чи іншого переживання на підставі теорії Деніела Гілберта.

### **Вправа 4. (15 хв.)**

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

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

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

## **Вправа 5. (20 хв.)**

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

Тренер повинен ознайомитися з останніми дослідженнями емоції відрази.

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

Всі ми добре знаємо, що багато наших моральні оцінки і судження засновані більше на емоціях, ніж на розумі. Складніше відповісти на питання, чи добре це, чи можуть емоції служити надійною основою благополучного існування і розвитку соціуму. Не тільки дилетанти, а й деякі експерти вважають, що емоції, інтуїтивні спонукання та інші природні позиви - цілком надійні критерії істинності в етичних питаннях. Ця точка зору заснована на припущенні, або, скоріше, на інтуїтивної переконаності в тому, що перша, безпосередня, що не затуманена всілякими розумування емоційна реакція і є найвірніша, тому що вона йде «з глибини душі» і несе в собі «глибинну мудрість». Голос серця, одним словом. На це особливо назирають противники клонування, стовбурових клітин, штучного осіменіння та інших технологій, «замах на найсвятіше» і «викликають природне відторгнення».

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

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

опублікована 14 червня в журналі №1 іге, знайомить читачів з їх досягненнями.

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

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

Біологічний, еволюційний сенс відрази видається більш-менш зрозумілим: це цілком адаптивне, що сприяє виживанню прагнення уникнути контактів з заразою, не їсти непридатну і небезпечну їжу, а також зберегти власну цілісність, утримуючи всередині те, що повинно бути всередині (наприклад, кров), і зовні те, що повинно бути зовні (наприклад, фекалії).

Відразу у людей чітко ділиться на «первинне» - це практично несвідома психічна реакція на всякі гидоти - і «вторинне», або моральне, що стосується більш абстрактних предметів, таких як ідея клонування. Зв'язок між ними найтісніший. У всіх без винятку людських культурах прийнято поширювати слова і поняття, що позначають об'єкти первинного відрази, на людей, що порушують моральні та суспільні норми - наприклад, на брехливих політиків,

продажних чиновників і т. П. Люди, затавровані таким чином, можуть навіть сприйматися як джерело якоїсь містичної «зарази», на кшталт якихось тарганів. Наприклад, пропозиція надіти на себе добре випраний светр Гітлера не викликає у більшості людей ні найменшого ентузіазму. На думку Розіна, це означає, що ідея «заразності» в людській свідомості поширюється і на моральні якості особистості, інакше чим пояснити неприязнь до ні в чому не винному светра.

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

Джонатан Хайдт (.ЮпаІіап ІаіЛ) з університету Вірджинії вважає, що знайшов доказ єдиної фізіологічної природи «первинного» і морального відрази: йому вдалося експериментально показати, що обидві емоції призводять до уповільнення пульсу, а при особливо гострій реакції - ще й до почуття «грудки в горлі». На думку Хайдта, це показує, що моральне відраза - ніяка не метафора, а саме справжню відразу.

Бразильський нейробіолог Жоржі Молл (.Югде Моїі) прийшов до схожих висновків, спостерігаючи за активністю мозку випробовуваних за допомогою магнітно-резонансної томографії (МРТ). Виявилось, що при «первинному» і моральному відразі порушуються одні й ті ж ділянки мозку, а саме бічна і середня лобнозорова кора (.аіегаі апС теСіаІ огЪІоГгоІаі согїех) - ці області відповідають і за деякі інші неприємні переживання, такі як жаль про втрачені можливості. Однак було виявлено і відмінності: моральне відраза пов'язане з більш сильним збудженням передньої частини лобнозорова кори, яка вважається більш еволюційно молодий і, мабуть, відповідає за обробку найбільш абстрактних емоційних асоціацій.

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

Розін, Хайдт і деякі їх колеги припускають, що відраза може відігравати суттєву - і в основному негативну - роль в житті людських колективів. Якщо спочатку огиду виконувало в основному функції гігієнічного характеру, то в ході подальшої еволюції це почуття, схоже, було «рекрутировано» для виконання зовсім інших, чисто соціальних завдань. Об'єкт, що викликає огиду, повинен бути відкинутий, ізольований або знищений, від нього необхідно дистанціюватися. Це робить огиду ідеальним «сирим матеріалом» для розвитку механізмів підтримки цілісності групи, що могло бути вкрай важливо для первісних людей. Припускають, що невеликі колективи наших предків жорстоко конкурували один з одним. Згуртованість групи підвищувала її шанси на виживання, а протистояння зовнішнім ворогам - найкращий спосіб домогтися максимальної згуртованості (див .: Межгрупповая конкуренция сприяет внутрiшньогрупповой кооперации, «Елементи», 28.05.2007).

Можливо, ще на зорі людської історії наші предки навчилися відчувати відразу до різного роду чужинцям, «не нашим», «не таким, як ми». Марк Хаузер (Mark Hauser), психолог з Гарвардського університету, який працює також і з мавпами, зазначає, що непрості відносини між групами бувають не тільки у людини, але і у інших соціальних тварин, які теж прекрасно вміють

відрізнати своїх від чужих. Але люди чомусь особливо сильно зациклені на своїх міжгрупових відмінностях і надають їм, в порівнянні з тваринами, непомірно велике значення. Для підкреслення міжгрупових відмінностей часто-густо залучаються морально-етичні оцінки, в тому числі засновані на почутті відрази (наприклад, російське слово «поганій» початково означало всього-на-всього «іновірець, язичник»). За словами Хайдта, якщо первинне огиду допомагало вижити індивідууму, то моральне відраза допомагало вижити колективу, зберегти цілісність соціуму - «і саме тут відразу проявляє себе з огидною боку».

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

На думку Молла та інших експертів, відраза і донині служить джерелом упередженості і агресії. Потрібно десять разів подумати, перш ніж приймати рішення на основі подібних емоцій, які йдуть «з глибини душі». Історія це підтверджує. Були часи, коли огидними, нечистими вважалися, наприклад, жінки (особливо під час менструації), психічно неповноцінні люди або Межрасовий секс. Сьогодні мало хто в цивілізованих країнах захищатиме подібні погляди, і багато дійсно - на фізичному рівні - перестали відчувати відразу до всього перерахованого. Якщо в минулому огиду не було хорошим моральним індикатором, то з чого б йому стати таким сьогодні? У багатьох випадках те, що здається нам огидним, дійсно погано і шкідливо, але це не означає, що розумні люди повинні будувати свої відносини на дрімучих сліпих інстинктах.

У статті розповідається також про ще не опублікованих результатах, отриманих Блумом і його колегами. Відомо, що люди дуже сильно





людини (спина, голова, брови, пальці і т.д.). Кожен з учасників вибирає по одній картці з кожного набору. Потрібно зобразити обраний стан за допомогою заданого кошти.

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

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

Устаткування: мадагаскарські шиплячі таргани і домашні щури. Увага!

Перед початком вправи тренеру необхідно переконатися у відсутності в учасників групи панічних страхів використовуваних тварин (опитати всіх).

Необхідно надати можливість усім учасникам відійти від тварин, покинути аудиторію в разі сильного страху.

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

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

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

Щури виконують ту ж функцію, що і таргани.

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

Рефлексія.

### **Вправа 8. «Чарівне дерево» (10 хв.)**

Мета: зняття емоційної напруги; підвищення енергетичного потенціалу особистості.

В основі методу покладено метод візуалізації і входження в образ.

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

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

Вихід з образу.

### **ЗАНЯТТЯ 4. «Я розумію - я довіряю»**

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

#### **Вправа 1. (15 хв.)**

Мета: розвиток групової перцепції.

Всі учасники групи сідають по колу.

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

Вправа може проходити по-різному. Іноді групі потрібно до тридцяти повторень, перш ніж завдання буде вирішено, іноді досить чотирьох-п'яти. У будь-якому випадку вправа дає багатий матеріал для обговорення, який може

використовуватися в ході тренінгу, а також в різних соціально-психологічних практикумах.

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

### **Вправа 2. «Гарячий стілець» (20 хв.)**

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

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

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

Групове обговорення. Рефлексія.

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

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

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

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

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

#### **Вправа 4. (20 хв.)**

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

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

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

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

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

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

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

#### **Вправа 5. (20 хв.)**

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

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

Що визначає комунікативні переваги та вади моєї енергії?

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

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

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

Цю вправу можна задати додому. Рефлексія.

Підбиття підсумків.

### **ЗАНЯТТЯ 5. «Я - знаю»**

Мета: розвиток емоційного досвіду і емоційної обізнаності.

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

Мета: особистісний самоаналіз, розвиток саморозуміння.

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

#### **Вправа 2. (30 хв.)**

Мета: аналіз власного емоційного досвіду; розвиток емоційної обізнаності.

Учасникам пропонуються бланки.

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

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

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

Картка:

Біль, страх, горе.

Любов, радість, щастя.

Ненависть, злість, лють.

Печаль, смуток, меланхолія.

Страх, злість, біль.

Оптимізм, веселощі, радість.

Відраза, ненависть, страх.

Насолода, задоволення, радість.

Симпатія, любов, щастя.

Агресія, злість, страх.

Інтерес, здивування, передбачення.

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

Рефлексія.

### **Вправа 3. «П'ять рівнів емоцій»**

Мета: Сформувати системне уявлення про емоційний взаємовплив.

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

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

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

Інструкція: «Згадайте про найяскравіший переживанні печалі або горя»

Кожен учасник групи розповідає свою історію.

Тренер задає питання: Для чого людині потрібна печаль? які особистісні

зміни відбуваються у людини в процесі бідкання? Як допомогти людині в горі?  
добррозичливість

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

### **Вправа 5. «Що в мені?» (30 хвилин.)**

Мета: виявити конфліктні зони емоційного життя особистості.

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

Завдання виконується письмово. Кожен називає ці речовини, а тренер задає питання:

- Якою буде їхня природа?
- Коли вони народилися?
- Яка з перерахованих речей найстаріша?
- Яка найнеобхідніша / непотрібна?
- Які почуття вона викликає у вас / у ін. Людей? Рефлексія.

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

Мета: зняття емоційної напруги; розвиток навички невербального спілкування.

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

Рефлексія.

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

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

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

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

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

- пройдіться внутрішнім поглядом по всьому вашому тілу, починаючи від верхівки до кінчиків пальців ніг (або в зворотній послідовності) і знайдіть місця найбільшої напруги (часто це бувають рот, губи, щелепи, шия, потилиця, плечі, живіт);

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

- відчуйте це напруга;

- різко скиньте напругу - робіть це на видиху;

- зробіть так кілька разів.

В добре розслабленому м'язі ви відчуєте поява тепла і приємною тяжкості.

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

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

Підбиття підсумків.

## **ЗАНЯТТЯ 6. «Я - справжній»**

Мета: розкриття емоційного потенціалу учасників; розвиток емоційної



креативності.

### **Вправа 1. «Розрахуватися» (10 хв.)**

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

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

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

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

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

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

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

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

Є 3 темпу руху: 1-й - сповільнений рух, майже рапід, 2-й - нормальна ходьба, 3-й - біг. Ведучий задає темп руху ударами. Крім темпу руху ведучий ставить тему «обмови». Наклеп - це безперервне промовляння вголос думок, асоціацій, видінь в зв'язку із заданою темою. Головна умова - безперервність:

немає завдання говорити пов'язано або розумно, немає завдання скласти розповідь, є завдання не допускати дірок в мові, а отже, в мисленні на тему.

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

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

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

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

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

Вправа триває не менше 30 хвилин, вже в перші 5 - 10 хвилин поверхнева інформація, пов'язана з темою, вичерпана, а умова безперервності

вимагає продовження. Спонтанність обмови до фіналу заснована на знаннях, витягнутих з найвіддаленіших куточків пам'яті, на забутій інформації, на активації асоціативних зв'язків, актуалізації несвідомого, що неможливо без емоційного включення. Інформація витягується в зв'язку з емоційним контекстом, який виникає «тут і тепер».

#### **Вправа 4. «Малюнок» (30 хв.)**

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

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

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

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

Рефлексія.

Підведення підсумків тренінгу.

### **3.2. Оцінка ефективності впливу психокорекційної програми розвитку емоційного інтелекту співробітників на рівень згуртованості у колективі**

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

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

Таблиця 3.2.1.

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

*Табл.2.3.1. Результати контрольного дослідження за методикою*

*«Опитувальник емоційного інтелекту» Н. Холла*

Детальний аналіз проведемо порівнянням результатів контрольної і експериментальної груп до та після впровадження тренінгової програми за опитувальником «Визначення індексу групової згуртованості Сішора», більшість респондентів визначили групу згуртованість показником вище середнього, а саме 17 осіб, по 6 респондентів розподілились на високий та середній показник групової згуртованості та один респондент оцінює групову згуртованість таку, як нижче середнього.

Результати емпіричного дослідження емоційного інтелекту слухачів ЕМІн Д.В. Люсіна представлені в табл.2.3.2, на рис.2.3.2..

Таблиця 2.3.2.

Шкала*	Дуже високий		Високий		Середній		Низький		Дуже низький	
	ДО	ПІСЛЯ	ДО	ПІСЛЯ	ДО	ПІСЛЯ	ДО	ПІСЛЯ	ДО	ПІСЛЯ
MP	7%	12%	19%	25%	33%	34%	20%	2%	22%	1%
MU	12%	12%	13%	18%	39%	67%	23%	3%	13%	-
BP	7%	8%	14%	17%	42%	68%	23%	4%	14%	3%
BU	15%	19%	16%	21%	28%	54%	27%	4%	14%	2%
BE	3%	8%	18%	24%	39%	58%	28%	7%	12%	3%
MEI	11%	11%	17%	18%	36%	65%	19%	6%	15%	-
BEI	7%	8%	15%	17%	39%	71%	24%	4%	17%	-
PE	5%	5%	19%	23%	36%	48%	21%	13%	19%	11%
UE	12%	13%	18%	26%	32%	53%	25%	5%	13%	3%
ZEI	8%	19%	18%	26%	37%	44%	17%	9%	20%	2%

\*MP - Міжособистісний інтелект. Розуміння емоцій

MU - Міжособистісний інтелект. Управління емоціями

BP - Внутрішньоособистісний інтелект. Розуміння емоцій

BU - Внутрішньоособистісний інтелект. Управління емоціями

BE - Внутрішньоособистісний інтелект. Контроль експресії

MEI - Міжособистісний інтелект.

BEI - Внутрішньоособистісний інтелект. PE - Розуміння емоцій.

UE - Управління емоціями.

ZEI - Емоційний інтелект - заг. показник.

Табл. 2.3.2. Результати первинного дослідження емоційного інтелекту

респондентів ЕмІн Д.В. Люсіна

Результати індексу групової згуртованості контрольної та експериментальної груп наведено у таблиці 2.3.1.

Таблиця 3.2.3

Показник за шкалою	Кількість респондентів ДО	Кількість респондентів ПІСЛЯ
Високий	7%	20%
Вище середнього	10%	57%
Середній	60%	20%
Нижче середнього	10%	3%
Низький	13%	-

Таблиця 2.3.1 Показники контрольної та експериментальної груп за опитувальником «Визначення індексу групової згуртованості Сішора»(%)

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

Для перевірки достовірності наших досліджень була виконана математична обробка з використанням критерію Т- Вілкоксона. В ході обробки даних ми отримали результат (0.05), тобто в нашому випадку критерій значущий, значить, ми залишаємося в рамках альтернативної гіпотези. З результатів можна зробити висновок, що тенденція є і позитивна.

### **3.3. Практичні рекомендації працівникам сфери ІТ та їх керівництву**

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

#### **1. Розвивайте емоційне самосвідомість**

Емоції можуть змусити людину вести себе незвично і часто непродуктивно, а самосвідомість поліпшить вашу здатність розуміти і інтерпретувати власні емоції, настрої і внутрішні мотиви. Ця практика

допоможе і розпізнавати емоційні стани інших людей і розуміти, що стоїть за їх словами і діями. Кажучи коротко, якщо ви не розумієте власну мотивацію і поведінку, то й інших не зрозумієте.

Що для цього робити:

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

Кожен день приділяйте час випробуваної емоції - сформулюйте, що ви відчуваєте і чому.

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

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

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

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

## 2. Емоційний самоконтроль

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

Техніки самоконтролю:

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

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

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

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

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

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

### 3. Розвивайте здатність виявляти співчуття

Співчуття - природний шлях в розвитку емоційного самосвідомості. Воно дозволяє відійти від вашого особистого досвіду і побачити і зрозуміти проблему з точки зору іншої людини. Розвиваючи емпатію, ви показуєте ваше вміння ставитися до людей з повагою, добротою, гідністю і професіоналізмом. Співчуваючі люди гарні в розпізнаванні почуттів інших, навіть якщо вони неочевидні.

Як розвинути емпатію:

Живіть по золотому правилу - ставитися до інших так, як ви хочете, щоб ставилися до вас.

Свою точку зору підтримувати легко, керуючись цим почуттям, поставте себе на місце іншої людини і подивіться на ситуацію з його позиції.

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

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

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



#### 4. Працюйте над вашою мотивацією

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

Як поліпшити мотивацію:

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

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

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

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

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

#### 5. Поліпшити навички спілкування

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

Як покращити навички спілкування:

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

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

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

### **Висновки до третього розділу**

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

В процесі пошукової діяльності було з'ясовано, що одним із засобів розвитку емоційного інтелекту виступає психокорекційна програма (тренінг). Саме тому впровадження психокорекційної програми для розвитку емоційного інтелекту як чинника згуртованості колективу сприятиме покращенню соціального клімату, розумінню та усвідомленню своїх емоцій та емоцій інших людей, розвитку довіри всередині колективу, що, в свою чергу, позитивно впливає на формування згуртованості

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

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

Кількісний та якісний аналіз особливостей розвитку емоційного інтелекту як чинника формування згуртованості в колективі в сфері ІТ

учасників контрольного та констатуючого експерименту виявив значні відмінності.

Також математична обробка підтвердила ефективність даної корекційної програми.

## ВИСНОВКИ

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

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

У ході дослідження ми визначили структурні компоненти емоційного інтелекту:

- ідентифікація і вираз емоцій (ділиться на два компонента, перший з яких спрямований на власні емоції, другий - на емоції інших людей.);
  - регуляція емоцій (регуляцію особистих і чужих емоцій.)
  - використання емоцій в мисленні і діяльності (використання емоцій в мисленні і діяльності передбачає гнучке планування, творче мислення, здатність до перемикання уваги і мотивацію).
- Розпізнавання власних емоцій. Для емоційного досвіду суб'єкта і для його поведінки важливо, що переживання емоції і називання її (визначення) є різними феноменами, які можуть бути емпірично розведені. Називання (визначення) емоції розглядається як результат конструктивних процесів, які трансформують перцептивні переживання у внутрішній досвід, модифікуючи ці переживання. У зв'язку з цим можна навести три

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

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

У результаті емпіричного дослідження нами було констатовано наступні результати:

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

Аналіз результатів емпіричного дослідження показав незначущі проблеми емоційного інтелекту досліджуваних і виявлені незначні проблеми рівня згуртованості в колективі.

Отримані нами дані були підставою для розробки тренінгової програми розвитку рівня емоційного інтелекту та встановлення емоційного інтелекту як чинника формування згуртованості колективу.

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

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

Психокорекційна програма (тренінг) розвитку емоційного інтелекту виявився ефективним для вирішення питання згуртованості колективу в сфері ІТ.

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

1. Розвивайте емоційне самосвідомість
2. Емоційний самоконтроль
3. Розвивайте здатність виявляти співчуття
4. Працюйте над вашою мотивацією
5. Поліпшити навички спілкування

## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Абрамова Г.С. Введення в практичну психологію. М .: МПА, 1994.237 с.
2. Акофф Р. Планування майбутнього корпорації. М .: Прогрес, 1985.
3. Аксьонова Е.А., Базаров Т.Ю. Особливості кадрового консультування організації. / Зб. Організаційне консультування як ресурс розвитку суспільства, держави, політики і бізнесу. М .: РПО, 1995.
4. Алдер Г. Технологія НЛП. СПб .: Пітер. 2002 г. - 224 с.
5. Андреева И.Н. ^моциональньш интеллект как феномен современной психологии / Ирина Николаевна Андреева. - Новополюцк: ПГУ, 2011. - 388 с.
6. Андреева И.Н. Об истории развития понятия «^моциональньш интеллект» / Ирина Николаевна Андреева // Вопросы психологии. - 2008. - № 5. - С 83-95.
7. Берн Е. Лідер і група. Про структуру і динаміку організацій і груп. Єкатеринбург: Литур. 2000. - 320 с.
8. Берн Е. Ігри, в які грають люди. Люди, які грають в ігри. -М .: Лист- Нью; Центр загальнолюдьських цінностей. 1997. -336 с.
9. Белкіна В. Що таке емоційний інтелект і як дізнатися свій рівень ЕС)? [Електронний ресурс] / В. Белкіна. - Режим доступу: [Бйр://i18iesbpolodu.gi/раде/8ЬЪо-іаке-етосіпії-іпіеіекі-і-і ак-сі/пай8І а-8\i\\_i - гіуеп-ец](http://i18iesbpolodu.gi/раде/8ЬЪо-іаке-етосіпії-іпіеіекі-і-і ак-сі/пай8І а-8\i_i - гіуеп-ец) - Назва з екрану.
10. Брушлинский А.В. Психология субъекта в изменяющемся обществе / Андрей Владимирович Брушлинский // Психологический журнал. - 1997. - Т. 18. - № 2. - С. 18-32.
11. Василюк Ф.Е. Смуток психотерапевтичної ситуації та психотехніка розуміння .// Московський психотерапевтичний журнал, 1994. № 4 с. 48-68.

12. Гоулман Д. ^моциональное лидерство: Искусство управления людьми на основе ^моционального интеллекта / Дзнил Гоулман, Ричард Бояцис, Дни Макки; [пер. с англ.]. - М.: Альпина Бизнес Букс, 2005. - 301 с.

13. Гарскова Г.Г. Введення поняття «емоційний інтелект» у психологічну теорію // Тез. наук.- практ. конф. «Ананьївські читання». - СПб.: Изд-во СПб. ун-ту, 1999. - С. 25-26.

14. Гладких А.Г. ^моциональньш интеллект молодых людей, уровень их адаптивности и степень социализации / А.Г. Гладких // Психология XXI века: Тез. междунар. науч.-практ. конф. студ. и аспирантов, Санкт-Петербург, 20-22 апр. 2006 г.; под ред. Б.В. Чеснокова. - СПб.: Изд-во Санкт-Петерб. унта, 2006. - С. 362-364.

15. Власова О.І. Психологія соціальних здібностей: структура, динаміка, чинники розвитку: Монографія/О.І. Власова - К.: Видавничо- поліграфічний центр «Київський університет»\, 2005

16. Гоулман Д. ^моциональньш интеллект / Дзнил Гоулман; пер. с англ. А.П. Исаевой. - М. : АСТ МОСКВА ; Владимир : ВКТ, 2009. - 478 с.

17. Куценко Я.М. Емоційний інтелект: проблеми діагностики / Я.М. Куценко // Проблеми сучасної психології. - 2011. - Випуск 14. - С. 417-426.

18. Люсин Д.В. Современньє представления об ^моциональном интеллекте // Социальный интеллект: теория, измерение, исследования / Под ред. Д.В. Люсина, Д.В. Ушакова. - М. : Институт психологии РАН, 2004. - С. 29-36.

19. Люсин Д.В. Новая методика для измерения ^моционального интеллекта: опросник ДМИн / Д.В. Люсин // Психологическая диагностика. - 2006. - № 4. -С. 3-22.

20. Манойлова М.А. Акмеологическое развитие ^моционального интеллекта учителей и студентов педагогических учебных заведений : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.13 / Манойлова Марина Алексеевна. - СПб, 2004. - с.265.



21. Матвеева Л.Г. Психодиагностика социального и эмоционального интеллекта. / Психология в изменяющемся мире: развитие, адаптация, творчество : Материалы научно-практической конференции факультета психологии ЮУрГУ/ Отв. ред. Батурина Н.А. - Челябинск: Изд-во ЮУрГУ, 2007.

22. Одинцова В.В. Психометрический анализ методики «Эмоциональный интеллект-2» [электронный ресурс] // НК-Лаборатория Нитап Теслоподієз : сайт. НКБ: [Иіір: //южю. Ш.:ш/1:e8I:8/Бапк/апггі7етіа2.рІр](http://южю.ш.ш/1:e8I:8/Бапк/апггі7етіа2.рІр)

23. Робертс Р.Д. Эмоциональный интеллект: проблемы теории, измерения и применения на практике / Р.Д. Робертс, Дж. Мэттьюс, М. Зайднер, Д.В. Люсин // Психология. Журнал Высшей школы экономики. - Т. 1. - № 4. - 2004. - С. 326.

24. Сергиенко Е.А., Ветрова И.И. Тест Дж. Майера, П. Саловея, Д. Карузо «Эмоциональный интеллект» (MSCEIT v.2.0.) : Руководство. - М. : Изд-во «Институт психологии РАН», 2010. - 176 с.

25. Солодкова Т.И. Эмоциональный интеллект как личностный ресурс преодоления синдрома выгорания и его развитие у педагогов : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.07 / Солодкова Татьяна Ивановна. - Иркутск, 2011. - 160 с.

26. Социальный и эмоциональный интеллект: От процессов к измерениям / Под ред. Д.В. Люсина, Д.В. Ушакова. - М. : Изд-во «Институт психологии РАН», 2009. - С. 350.

27. Степанов И.С. Психологические условия формирования эмоционального интеллекта личности : на примере лиц, занимающихся управленческой деятельностью : автореф. дис. на соискание научн. степени канд. психол. наук : спец. 19.00.01 «Общая психология, психология личности, история психологии» / И.С. Степанов. - Новосибирск, 2010. - 25 с.

28. Шпак М. Емоційний інтелект в контексті сучасних психологічних досліджень / М. Шпак // Психологія особистості. - 2011. - № 1(2). - С. 282288.

29. Фетискин Н.П. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп / Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. - М., 2005. - с. 57-59.

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

## ДОДАТКИ

### Додаток А

#### ДИАГНОСТИКА <^МОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА> ( Н. ХОЛЛ)

Инструкция. Ниже вам будут предложены высказывания, которые так или иначе отражают различные стороны Вашей жизни. Пожалуйста, напишите цифру справа от каждого утверждения, исходя из оценки ваших ответов: полностью не согласен—(- 3 балла); В основном не согласен - (- 2балла); Отчасти не согласен — (-1 балл); Отчасти согласен — (+ 1 балл); В основном согласен - (+2 балла); Полностью согласен — (+3 балла).

1	Для меня как отрицательные, так и положительные эмоции служат источником знания о том, как поступать в жизни.						
2	Отрицательные эмоции помогают мне понять, что я должен изменить в моей жизни.						
3	Я спокоен, когда испытываю давление со стороны.						
4	Я способен наблюдать изменение своих чувств.						
5	Когда необходимо, я могу быть спокойным и сосредоточенным, чтобы действовать в соответствии с запросами жизни.						
6	Когда необходимо, я могу вызвать у себя широкий спектр положительных эмоций, такие, как веселье, радость, внутренний подъем и юмор.						
7	Я слежу за тем, как я себя чувствую.						
8	После того как что-то расстроило меня, я могу легко совладать со своими чувствами.						
9	Я способен выслушивать проблемы						

	других людей.						
10	Я не закликаюся на отрицательных ^моциях.						
11	Я чувствителен к змоциональным потребностям других.						
12	Я могу действовать успокаивающе на других людей.						
13	Я могу заставить себя снова и снова встать перед лицом препятствия.						
14	Я стараюсь подходить творчески к жизненным проблемам.						
15	Я адекватно реагирую на настроения, побуждения и желания других людей.						
16	Я могу легко входить в состояние спокойствия, готовности и сосредоточенности.						
17	Когда позволяет время, я обращаюсь к своим негативным чувствам и разбираюсь, в чем проблема.						
18	Я способен быстро успокоиться после неожиданного огорчения.						
19	Знание моих истинных чувств важно для поддержания «хорошей формы».						
20	Я хорошо понимаю змоции других людей, даже если они не выражены открыто.						
21	Я хорошо могу распознавать змоции по выражению лица.						
22	Я могу легко отбросить негативные чувства, когда необходимо действовать.						
23	Я хорошо улавливаю знаки в общении, которые указывают на то, в чем другие нуждаются.						
24	Люди считают меня хорошим знатоком						

	переживаний других людей.						
25	Люди, осознающие свои истинные чувства, лучше управляют своей жизнью.						
26	Я способен улучшить настроение других людей.						
27	Со мной можно посоветоваться по вопросам отношений между людьми.						
28	Я хорошо настраиваюсь на ^моции других людей.						
29	Я помогаю другим использовать их побуждения для достижения личных целей.						
30	Я могу легко отключиться от переживания неприятностей.						

Обработка и интерпретация результатов Ключ Шкала «<sup>1</sup>)\юциональная осведомленность» — пункты 1, 2,4, 17, 19, 25. Шкала «Управление своими ^моциями» ---- пункты 3,7,8, 10, 18,30. Шкала - «Самотивация» — пункты 5,6,13,14,16,22. Шкала <^мпатия» - пункты- 9, 11, 20, 21, 23, 28. Шкала «Распознавание ^моций других людей» — пункты 12, 15, 24, 26, 27, 29. Уровни парциального ^моционального интеллекта в соответствии со знаком результатов: 14 и более - высокий 8-13 - средний 7 и менее - низкий Н.П. Фетискин, В.В.Козлов, Г.М.Мануйлов. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. М. Изд-во Института Психотерапии. 2002 Интегративный уровень ^моционального интеллекта, с учетом доминирующего знака, определяется по следующим количественным показателям: 70 и более - высокий 40-69 - средний 39 и менее - низкий.

## Тест ^моционального интеллекта Люсина Описание методики

ИНСТРУКЦИЯ: «Вам предлагается заполнить опросник, состоящий из 46 утверждений. Читайте внимательно каждое утверждение и ставьте крестик (или галочку) в той графе, которая лучше всего отражает Ваше мнение».

## Бланк для ответов

№	Утверждение	Совсем не согласен	Скорее не согласен	Скорее согласен	Полностью согласен
1	Я замечаю, когда близкий человек переживает, даже если он (она) пытается это скрыть				
2	Если человек на меня обижается, я не знаю, как восстановить с ним хорошие отношения				
3	Мне легко догадаться о чувствах человека по выражению его лица				
4	Я хорошо знаю, чем заняться, чтобы улучшить себе настроение				
5	У меня обычно не получается повлиять на ^моциональное состояние своего собеседника				
6	Когда я раздражаюсь, то не могу сдержаться, и говорю все, что думаю				
7	Я хорошо понимаю, почему мне нравятся или не нравятся те или иные люди				
8	Я не сразу замечаю, когда начинаю злиться				
9	Я умею улучшить настроение окружающих				
10	Если я увлекаюсь разговором, то говорю слишком громко и активно жестикулирую				
11	Я понимаю душевное состояние некоторых людей без слов				
12	В ^кстремальной ситуации я не могу усилием воли взять себя в руки				
13	Я легко понимаю мимику и жесты				

	других людей				
14	Когда я злюсь, я знаю, почему				
15	Я знаю, как ободрить человека, находящегося в тяжелой ситуации				
16	Окружающие считают меня слишком ^моциональньМ человеком				
17	Я способен успокоить близких, когда они находятся в напряженном состоянии				
18	Мне бывает трудно описать, что я чувствую по отношению к другим				
19	Если я смущаюсь при общении с незнакомьми людьми, то могу зто скрыть				
20	Глядя на человека, я легко могу понять его ^моциональное состояние				
21	Я контролирую выражение чувств на своем лице				
22	Бывает, что я не понимаю, почему испытываю то или иное чувство				
23	В критических ситуациях я умею контролировать выражение своих змоций				
24	Если надо, я могу разозлить человека				
25	Когда я испытываю положительнье ^моции, я знаю, как поддержать зто состояние				
26	Как правило, я понимаю, какую змоцию испытываю				
27	Если собеседник пытается скрыть свои ^моции, я сразу чувствую зто				
28	Я знаю, как успокоиться, если я разозлился				
29	Можно определить, что чувствует человек, просто прислушиваясь к звучанию его голоса				
30	Я не умею управлять ^моциями других людей				
31	Мне трудно отличить чувство вины от чувства стыда				
32	Я умею точно угадывать, что				

	чувствуют мои знакомые				
33	Мне трудно справиться с плохим настроением				
34	Если внимательно следить за выражением лица человека, то можно понять, какие эмоции он скрывает				
35	Я не нахожу слов, чтобы описать свои чувства друзьям				
36	Мне удастся поддержать людей, которые делятся со мной своими переживаниями				
37	Я умею контролировать свои эмоции				
38	Если мой собеседник начинает раздражаться, я подчас замечаю это слишком поздно				
39	По интонациям моего голоса легко догадаться о том, что я чувствую				
40	Если близкий человек плачет, я теряюсь				
41	Мне бывает весело или грустно без всякой причины				
42	Мне трудно предвидеть смену настроения у окружающих меня людей				
43	Я не умею преодолевать страх				
44	Бывает, что я хочу поддержать человека, а он этого не чувствует, не понимает				
45	У меня бывают чувства, которые я не могу точно определить				
46	Я не понимаю, почему некоторые люди на меня обижаются				

### Сырые баллы

Утверждениям приписывается значение в баллах, равное числовому значению ответа в бланке ответов. Часть пунктов интерпретируются в обратных значениях:

Вариант ответа	В прямых значениях	В обратных значениях
совсем не согласен	0 баллов	3 балла



скорее не согласен	1 балл	2 балла
скорее согласен	2 балла	1 балл
полностью согласен	3 балла	0 баллов
Шкала	Прямые утверждения	Обратные утверждения
Понимание чужих ^моций	1, 3, 11, 13, 20, 27, 29, 32, 34	38, 42, 46
Управление чужими ^моциями	9, 15, 17, 24, 36	2, 5, 30, 40, 44
Понимание своих ^моций	7, 14, 26	8, 18, 22, 31, 35, 41, 45
Управление своими ^моциями	4, 25, 28, 37	12, 33, 43
Контроль ^кспрессии	19, 21, 23	6, 10, 16, 39
Межличностный змоциональный интеллект	1, 3, 9, 11, 13, 15, 17, 20, 24, 27, 29, 32, 34, 36	2, 5, 30, 38, 40, 42, 44, 46
Внутриличностный змоциональный интеллект	4, 7, 14, 19, 21, 23, 25, 26, 28, 37	6, 8, 10, 12, 16, 18, 22, 31, 33, 35, 39, 41, 43, 45
Понимание ^моций	1, 3, 7, 11, 13, 14, 20, 26, 27, 29, 32, 34	8, 18, 22, 31, 35, 38, 41, 42, 45, 46
Управление ^моциями	4, 9, 15, 17, 19, 21, 23, 24, 25, 28, 36, 37	2, 5, 6, 10, 12, 16, 30, 33, 39, 40, 43, 44
Общий уровень ^моционального интеллекта	1, 3, 4, 7, 9, 11, 13, 14, 15, 17, 19, 20, 21, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 32, 34, 36, 37	2, 5, 6, 8, 10, 12, 16, 18, 22, 30, 31, 33, 35, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46

#### Стенайны

Стенайны	Сырые баллы по шкалам			
	(Г)И	В^И	ГО	У^
1	31 и меньше	28 и меньше	31 и меньше	29 и меньше
2	32-34	29-32	32-34	30-32
3	35-37	33-36	35-37	33-36
4	38-40	37-40	38-40	37-40
5	41-44	41-44	41-44	41-44
6	45-47	45-48	45-47	45-47
7	48-51	49-53	48-51	48-51
8	52-55	54-57	52-56	52-56
9	56 и больше	58 и больше	57 и больше	57 и больше

Тест для определения индекса групповой сплоченности Сишора

Ф. И. О. оцениваемого	
Возраст (полных лет)	
Должность	
Подразделение	
Дата заполнения	

Инструкция

Прочитайте вопросы и выделите ответ (обведите номер), который более всех соответствует Вашему мнению.

Тестовое задание

I. Как Вы оценили бы свою принадлежность к группе?

1. Чувствую себя ее членом, частью коллектива.
2. Участвую в большинстве видов деятельности.
3. Участвую в одних видах деятельности и не участвую в других.
4. Не чувствую, что являюсь членом группы.
5. Живу и существую отдельно от нее.
6. Не знаю, затрудняюсь ответить.

II. Перешли бы Вы в другую группу, если бы Вам представилась такая возможность (без изменения прочих условий)?

1. Да, очень хотел бы перейти.
2. Скорее перешел бы, чем остался.
3. Не вижу никакой разницы.
4. Скорее всего, остался бы в своей группе.
5. Очень хотел бы остаться в своей группе.

6. Не знаю, трудно сказать.

III. Каковы взаимоотношения между членами Вашей группы?

1. Лучше, чем в большинстве коллективов.
2. Примерно такие же, как и в большинстве коллективов.
3. Хуже, чем в большинстве классов.
4. Не знаю, трудно сказать.

IV. Каковы у Вас взаимоотношения с руководством?

1. Лучше, чем в большинстве коллективов.
2. Примерно такие же, как и в большинстве коллективов.
3. Хуже, чем в большинстве классов.
4. Не знаю.

V. Каково отношение к делу (учебе и т. п.) в Вашем коллективе?

1. Лучше, чем в большинстве коллективов.
2. Примерно такие же, как и в большинстве коллективов.
3. Хуже, чем в большинстве коллективов.
4. Не знаю.

Спасибо!

Ключ к тесту определения индекса групповой сплоченности Сисшора

Описание

Тест определения индекса групповой сплоченности Сисшора позволяет оценить чрезвычайно важный параметр - степень интеграции группы, ее сплочения в единое целое.

Тест состоит из пяти вопросов с несколькими вариантами ответов на каждый. Ответ кодируются в баллах согласно приведенной таблице.

Максимальная сумма баллов - 19, минимальная - 5.

Ключ к тесту

№ вопроса	Вариант ответа	Балл	№ вопроса	Вариант ответа	Балл
I	1	5	III	1	3

	2	4		2	2
	3	3		3	1
	4	2		4	1
	5	1	IV	1	3
	6	1		2	2
II	1	1		3	1
	2	2		4	1
	3	3	V	1	3
	4	4		2	2
	5	5		3	1
	6	1		4	1

### Интерпретация результата

Уровни групповой сплоченности:

- 16 баллов и выше - высокий уровень групповой сплоченности;
- 12-15 баллов - выше среднего;
- 7-11 - средний;
- 5-6 - низкий.