

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Факультет лінгвістики та соціальних комунікацій

Кафедра авіаційної психології

ДОПУСТИТИ ДО ЗАХИСТУ

Завідувач кафедри

_____ Помиткіна Л.В.

«___» _____ 2020 р.

ДИПЛОМНА РОБОТА

(ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА)

ЗДОБУВАЧА ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ

МАГІСТР

**Тема: ПРОФЕСІЙНІ ОСОБЛИВОСТІ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ
КЛІЄНТІВ ЦЕНТРУ ІНОЗЕМНИХ МОВ**

Виконавець: Федорець Антоніна Сергіївна

Керівник: канд. психол. наук, доцент Ічанська О.М.

Нормоконтролер: ст. викладач Власова-Чмерук О.М.

Київ - 2020

Завдання

на виконання дипломної роботи

1. Тема дипломної роботи: «ПРОФЕСІЙНІ ОСОБЛИВОСТІ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ КЛІЄНТІВ ЦЕНТРУ ІНОЗЕМНИХ МОВ», затверджена наказом ректора від _____.

2. Термін виконання роботи: 3 місяці.

3. Вихідні дані до роботи: вибірка - 48 респондентів, які вивчають іноземні мови в центрі іноземних мов “ChinaHill Club” віком від 21 до 65 років. Методики: «Опитувальник «ЕмІн» Д. Люсіна; методика оцінки емоційного інтелекту – «Опитувальник емоційного інтелекту» EQ Н. Холла; Шкала ворожості Кука - Медлі; дослідження емоційних станів особистості - Методика Е.О. Помиткіна.

4. Зміст пояснювальної записки: дипломна робота складається з 3-х розділів. Перший розділ містить теоретичний аналіз понять: «емоційний інтелект», дослідження емоційно-почуттєвих станів особистості, емоційного інтелекту особистості, проблеми діагностики та емоційний інтелект у контексті професійної діяльності; управління своїми емоціями та емоціями інших людей в залежності від їх професійної діяльності.

У другому розділі представлено емпіричне дослідження професійних особливостей емоційного інтелекту клієнтів центру іноземних мов; аналіз результатів емпіричного дослідження емоційного інтелекту в аспекті професійної діяльності клієнтів центру іноземних мов; порівняльний аналіз емоційного інтелекту вибірки осіб різної професійної діяльності.

У третьому розділі представлений опис тренінгу, методичні рекомендації для психологів, керівників центрів іноземних мов та викладачів іноземних мов для дорослих щодо врахування емоційного інтелекту в залежності від професійної діяльності учнів.

5. Перелік обов'язкового графічного (ілюстративного) матеріалу: 2 рисунки, 10 таблиць.

6. Календарний план-графік

№ з/п ор.	Завдання	Термін виконання	Виконано
1	Вибір теми та формулювання завдань	Вересень	
2	Аналіз літературних та наукових праць	Вересень	
3	Оформлення теоретичної частини	Жовтень	
4	Методологічне обґрунтування емпіричного дослідження	Жовтень	
5	Проведення емпіричного дослідження	Жовтень	
6	Аналіз та інтерпретація отриманих результатів	Листопад	
7	Оформлення дипломної роботи відповідно до ДСТУ	Грудень	
8	Попередній захист дипломної роботи	Грудень	
9	Виправлення зауважень, оформлення рецензії	Грудень	
10	Подання дипломної роботи нормоконтролеру та на підпис завідувачу кафедри	За 1 день до захисту	
11	Захист дипломної роботи	Згідно з графіком	

7. Дата видачі завдання: « ____ » _____ 2020 р.

Керівник дипломної роботи:

(Підпис керівника)

(ПІБ)

Завдання прийняв до виконання :

(Підпис студента)

(ПІБ)

РЕФЕРАТ

Пояснювальна записка до дипломної роботи «професійні особливості емоційного інтелекту клієнтів центру іноземних мов»: 101 сторінка, 2 рисунки, 10 таблиць, 65 використаних джерел, 8 додатків.

ЕМОЦІЙНО-ПОЧУТТЄВІ СТАНИ, СКЛАДОВІ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ, РІВЕНЬ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ, ПРОФЕСІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ, УЧНІ ІНОЗЕМНИХ МОВ ДОРΟΣЛОГО ВІКУ.

Об'єкт дослідження – емоційний інтелект особистості.

Предмет дослідження – професійні особливості емоційного інтелекту клієнтів центру іноземних мов.

Мета дослідження – виявити професійні особливості емоційного інтелекту осіб-клієнтів центру іноземних мов.

Для виконання емпіричного розділу роботи був використано комплекс **методик**: «Опитувальник «ЕмІн» Д.Люсіна; «Опитувальник емоційного інтелекту» Н. Холла; шкала ворожості Кука - Медлі; дослідження емоційних станів Е.О. Помиткіна.

Емпірична база дослідження: 48 респондентів, які вивчають іноземні мови в центрі іноземних мов “ChinaHill Club”. Вік респондентів від 21 до 65 років.

За результатами дослідження, клієнти професійної групи «людина-людина» мають статистично значущі вищі показники за наступними компонентами ЕІ: МР – розуміння чужих емоцій, ВР – розуміння своїх емоцій, ВЕ – керування експресією, ЕО - емоційна обізнаність. Клієнти інших професійних груп мають статистично значущі вищі показники за наступним компонентом: СМ – самомотивація.

Клієнти професійної групи «людина-людина» мають також статистично значущі вищі показники за обома видами емоційного інтелекту та за загальним показником ЕІ.

ЗМІСТ

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ ТА СКОРОЧЕНЬ.....	6
ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ПРОБЛЕМИ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ У НАУКОВІЙ ЛІТЕРАТУРІ	
1.1 Поняття про емоційний інтелект.....	10
1.2 Аналіз теоретичних підходів до дослідження емоційного інтелекту особистості	19
1.3 Емоційний інтелект у контексті професійної діяльності особистості.....	24
Висновки до розділу 1.....	28
РОЗДІЛ 2 .ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ КЛІЄНТІВ ЦЕНТРУ ІНОЗЕМНИХ МОВ “CHINAHILL CLUB”	
2.1 Організація та процедура проведення емпіричного дослідження емоційного інтелекту клієнтів центру іноземних мов “ChinaHill Club”	30
2.2 Аналіз та інтерпретація результатів емпіричного дослідження емоційного інтелекту клієнтів з центру іноземних мов на прикладі різних професійних груп	35
2.3. Математичний аналіз встановлення професійних особливостей емоційного інтелекту у клієнтів центру іноземних мов в залежності від професії	68
Висновки до розділу 2.....	71
РОЗДІЛ 3. МОДЕЛЬ ТРЕНІНГУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ	
3.1.Теоретичні основи тренінгу емоційного інтелекту клієнтів центру іноземних мов.....	77
Висновки до розділу 3.....	83
ВИСНОВКИ.....	84
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	87
ДОДАТКИ.....	94

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ ТА СКОРОЧЕНЬ

EQ - emotional quotient

MP – розуміння чужих емоцій;

BP – розуміння своїх емоцій;

MY – управління чужими емоціями;

BY – управління своїми емоціями;

BE – керування експресією;

MEI - міжособистісний емоційний інтелект;

BEI – внутрішньоособистісний емоційний інтелект;

PE - розуміння своїх та чужих емоцій;

YE - управління своїми та чужими емоціями;

ZEI – загальний емоційний інтелект;

EO – Емоційна обізнаність

USE - Управління своїми емоціями

SM - Самомотивація

PEIL - Розпізнавання емоцій інших людей

IP - Інтегрований рівень

ВСТУП

Актуальність дослідження. Емоційний інтелект EQ людини означає її здатність спілкуватися, а також вміння розуміти свої емоції та почуття інших людей. Якщо IQ відбиває здатність лівої півкулі мозку людини, яка відповідає за логіку, то EQ відбиває здатність правої півкулі, що відповідає за емоції.

Найвідоміші дослідники сформулювали поняття «емоційного інтелекту» наступним чином: 1) – набір некогнітивних здібностей, компетенцій та навичок, пов'язаних із соціальними, емоційними й персональними спроможностями, які є важливими і впливають на здатність людини справлятися з вимогами і тиском зовнішнього середовища (Рувен Бар-Он) [55]; 2) вміння розуміти власні почуття та почуття інших людей, себе мотивувати, а також керувати емоціями (Д.Голмен) [58].; 3) здатність розуміти та розрізняти свої емоції та емоції інших, використовувати їх для керування думками та діями (П. Саловей та Дж. Мейер) [60].

У ХХ столітті майже в усіх сферах життя важливим вважався логічний інтелект, а у ХХІ столітті актуальним є емоційний інтелект та практичний інтелект. Сьогодні говорять, що IQ дає можливість людині знайти високооплачувану роботу, а EQ дає можливість зробити кар'єру. Людина з низьким EQ не може бути ні лідером, ні керівником, які повинні вдало управляти своїми емоціями, розуміти емоції співробітників та використовувати їх для сприяння роботи команди. А також емоційний інтелект виступає значимим ресурсом під час особистісного розвитку та навчання у різних сферах життя. Актуальність проблеми полягає ще й в тому, що емоційний інтелект людини сьогодні є важливим у досягненні нею успіху в житті та відчутті нею щастя.

Об'єкт дослідження – емоційний інтелект особистості.

Предмет дослідження – професійні особливості емоційного інтелекту клієнтів центру іноземних мов.

Мета дослідження – виявити професійні особливості емоційного інтелекту клієнтів центру іноземних мов.

Завдання дослідження:

1. дати психологічну характеристику поняття «емоційний інтелект» на прикладі існуючих наукових концепцій;
2. виявити показники емоційного інтелекту у клієнтів центру іноземних мов;
3. встановити домінуючих емоційних станів та ворожості як допоміжних емпіричних показників у клієнтів центру;
4. виявити особливості компонентів та видів емоційного інтелекту у клієнтів центру з різних професійних груп;
5. розробити модель тренінгу емоційного інтелекту клієнтів центру в залежності від їх професійної діяльності;

Методи та методики дослідження. Використання комплексу методів дослідження дало можливість досягти мети й вирішити поставлені завдання.

Теоретичний розділ роботи було виконано за допомогою теоретичного аналізу, синтезу і систематизації наукової літератури з проблематики емоційного інтелекту. Для виконання емпіричного розділу роботи був використан метод опитування і комплекс методик: «Опитувальник «ЕМІн» Д.Люсіна; «Опитувальник емоційного інтелекту» Н. Холла; шкала ворожості Кука - Медлі; методика дослідження емоційних станів Е.О. Помиткіна.

Емпірична база дослідження: 48 респондентів, які вивчають іноземні мови в центрі іноземних мов “ChinaHill Club”. Вік респондентів від 21 до 65 років.

Наукова новизна отриманих результатів дослідження полягає у встановленні зв'язків емоційного інтелекту учнів центру іноземних мов дорослого віку з їх професійною діяльністю, а також з можливим продовженням дослідження впливу отриманих даних на вивчення іноземних мов, і навпаки, можливість сприяння підняття рівня емоційного інтелекту через вивчення іноземних мов.

Практичне значення результатів полягає у побудові тренінгової моделі роботи та у наданні методичних рекомендацій та моделі тренінгу для керівників центрів іноземних мов та викладачів іноземних мов для дорослих щодо врахування емоційного інтелекту в залежності від професійної діяльності учнів.

Структура та обсяг. Дипломна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до кожного розділу та загальних висновків, додатків та списку використаних джерел, що налічує 64 найменування.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ПРОБЛЕМИ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ У НАУКОВІЙ ЛІТЕРАТУРІ

1.1 Поняття про емоційний інтелект

Сьогодні у психології спостерігається інтерес до вивчення емоційного інтелекту як конструкта, який дає можливість формувати взаємини між людьми на основі розуміння власних емоцій і почуттів, так і емоцій і почуттів оточуючих людей (Д. Гоулман; Дж. Мейер; П. Селовеї та ін.) [11;6].

Сучасними психологами розглядаються різні аспекти емоційного інтелекту: взаємозв'язок із лідерством (Л. Аверченко, І.Андрєєва та ін.), проблеми вимірювання та застосування на практиці (Л. Колісник; Д. Люсін та ін.), роль у професійній діяльності (В.Кутєєва, Г. Юліна) та інші [1;28;29].

У 1983 році у монографії Говарда Гарднера “Frames of mind” вперше з'явилося поняття емоційний інтелект, де було запропоновано переглянути тлумачення поняття інтелект [56].

У 1990 році у науковій психології П. Селовеєм та Дж Мейером вперше був запроваджений термін «емоційний інтелект», а також була розроблена перша і найбільш відома модель емоційного інтелекту (emotional quotient (EQ) [62]. Вони визначили емоційний інтелект як «здатність відстежувати власні та чужі почуття й емоції, розрізнити їх та використовувати цю інформацію для того, щоб спрямовувати своє мислення та дії». Вчені пояснювали EQ як складний феномен, який має три складові. Перший тип – це ідентифікація емоцій, другий - регуляція емоцій, третій - використання емоційної інформації у діяльності. Ідентифікація емоцій складається з двох компонентів: один з них спрямований на свої власні емоції, а інший – на чужі емоції. Перший компонент включає вербальний і невербальний субкомпоненти, а другий – субкомпоненти невербального сприйняття та емпатії. Другий тип: регуляція власних і чужих емоцій. Третій тип здібностей

включає компоненти гнучкого планування, творчого мислення, уваги і мотивації. Запропонована ними модель емоційного інтелекту містить такі 4 частини: 1) здатність сприймати або відчувати свої власні іншої людини або емоції іншої людини; 2) здатність направляти свої емоції в допомогу розуму; 3) здатність розуміти емоції; 4) здатність управляти емоціями [62].

З передумовами їх концепції знайомимося в роботах Р. Торндайка про «соціальний інтелект»; в працях Д. Векслера про інтелектуальні та неінтелектуальні компоненти психіки; в роботах Г. Гарднера про внутрішньоособистісний та міжособистісний інтелект і в роботах Р. Бар-Он про емоційну культуру особистості тощо.

Сьогодні існує багато трактувань емоційного інтелекту. Деякі вчені вважають його як підвид соціального інтелекту або підвид загального інтелекту. Інші вчені вважають, що соціальний інтелект це один із аспектів емоційного інтелекту.

За Д.Гоулманом, емоційний інтелект є сукупністю чинників, які дають людині можливість відчувати, контролювати свої настрої і імпульсивні прояви і досягати успіху в повсякденному житті. Науковець вважає емоційний інтелект основною інтуїцією і цитує Аристотеля: «гніватися на того, хто на це заслуговує, причому до відомих меж, у належний час, з належною метою і належним чином – це є рідкісне емоційне вміння»[11 58].

На думку американського психолога Н. Холла налагодити конструктивний діалог і взаєминим допоможе емоційний інтелект, а саме розуміння відмінностей між позитивними і негативними емоціями. Він виокремлює такі складові емоційного інтелекту, як: емоційну обізнаність, управління власними емоціями, самомотивацію, емпатію, здатність розуміти емоції інших.

Інші науковці (Д. Люсін, Е. Носенко, О. Яковлева та ін.) вважають, що емоційний інтелект – це форма ставлення людини до світу, в якому вона може здійснювати успішну життєдіяльність, ставлення до інших людей і до

себе. Завдяки цьому відбувається взаємодія з внутрішнім світом, або здатність людини розуміти свої та чужі емоції та управляти ними [28;36].

Здатність розуміти емоції передбачає, що людина усвідомлює наявність емоційного переживання; що може назвати емоцію, що розуміє причини цієї емоції, і наслідки, до яких вона може привести. Здатність управляти емоціями означає, що людина може контролювати інтенсивність емоцій і зовнішнє вираження емоцій, а також за необхідності викликати певні емоції тощо.

Отже, індивіди, які мають високу адаптивність та ефективність у спілкуванні та діяльності, мають високий рівень емоційного інтелекту.

Людина, яка володіє високим емоційним інтелектом, має п'ять основних здібностей. Перша властивість – це усвідомлення людиною власних емоцій. Вона вважається провідною в емоційному інтелекті, бо керувати власними емоціями людина може тоді, коли розуміє причини виникнення цих емоцій.

Другий компонент емоційного інтелекту - регулювання емоцій. Управляти власними емоціями означає заспокоїти себе, позбавити того стану, який виникає в наслідок суму або роздратованості. Люди, які не володіють властивістю регулювання емоцій не можуть подолати небажані емоційні стани, а ті, що мають здібності контролювати емоції, швидко долають такі стани.

Третій компонент емоційного інтелекту, а саме спроможність мотивувати себе до діяльності, дозволяє людині спрямувати власні емоції на нові досягнення, на креативну діяльність тощо. Одним з компонентів спроможності мотивувати себе на досягнення мети діяльності є самоконтроль, або вміння нехтувати миттєвим задоволенням заради досягнення більш значущої мети. Це є важливою передумовою її подальшої успішної діяльності.

Четвертий компонент емоційного інтелекту - розпізнавання в інших людях емоцій та їх розуміння. Він реалізується у вигляді виявлення емпатії.

Люди, які володіють цим компонентом, розуміють, що оточуючі їх люди мають якісь проблеми, які необхідно врахувати у спілкуванні.

П'ятий компонент емоційного інтелекту реалізується у вигляді позитивного ставлення до інших людей. Наявність цього компоненту у людини зумовлює її популярність і її лідерські здібності. Цей підвид емоційного інтелекту в роботі Гарднера та в більш ранніх публікаціях Торндайка та Стернберга був названий соціальним інтелектом. Люди, які володіють соціальним інтелектом, вміють впоратись з емоціями і досягають великих успіхів у взаємодії з оточуючими. Науковцями встановлено, що між загальним інтелектом, що вимірюється за допомогою IQ, та емоційним інтелектом існує кореляційний зв'язок, але є причини виокремити їх у два види виявлення розумності.

Емоційний інтелект як об'єкт досліджень має досить коротку історію вивчення. Якщо науковці знайдуть шляхи вимірювання емоційного інтелекту, то з'явиться можливість прогнозувати наслідки до яких може призвести відсутність чи наявність емоційного інтелекту. Психологи визнають, що загальний інтелект, який досліджується на протязі довгого часу тільки на 10 чи 20% прогнозує успішність професійної діяльності людини. 80 чи 90% успіху пояснюється іншими факторами, серед яких значне місце належить емоційному інтелекту.

На думку багатьох вчених, емоції можна використовувати для вирішення багатьох проблем. Людина з високим рівнем емоційного інтелекту може користуватися емоціями, як позитивними так і негативними, в своїх цілях і завдяки ним досягати поставленої мети, будувати та підтримувати відносини, впливати на інших, ефективно працювати у команді та керувати нею, протистояти маніпуляціям тощо. У такої людини з'являється внутрішня гармонія та висока стресостійкість.

Цікавий та важливий у контексті теми нашого дослідження елемент у концепції емоційного інтелекту – усвідомлена регуляція емоцій. Емоціями можна керувати через об'єкт, потребу або знак. На думку Дж. Мейєра,

управління емоціями полягає в збільшенні або зменшенні потоку емоційної інформації, зокрема, за допомогою контролюючих думок.

Вчені виокремлюють чинники, які впливають на загальний рівень розвитку емоційного інтелекту. Це біологічні, які включають в себе рівень емоційного інтелекту батьків, спадкові задатки емоційної здатності, властивості темпераменту та соціальні, які включають ступінь розвитку самосвідомості, самоствавлення, самооцінки, рівень освіти, рівень сімейного доходу, гендерні особливості виховання тощо. Щодо соціально-психологічних чинників важливе значення відіграють емоційні реакції найближчого оточення на дії дитини. Сприйняття себе закладається на ранніх стадіях онтогенезу, визначаючись початковим прийняттям дитини з боку батьків. На рівень емоційного інтелекту впливають і гендерні особливості виховання. У дівчаток заохочуються самоконтроль та витримка, а прояви співпереживання та ніжних почуттів у хлопчиків не засуджуються дорослими.

У розділі з промовистою назвою «Теорія та вимірювання емоційного інтелекту як риси особистості» до «Посібника з оцінки особистості» 2016 р. видання К. Петрідес, А. Зіглінг, Д. Саклофскі розглядають практичне застосування емоційного інтелекту як риси особистості (ЕІ як риса особистості або емоційна самоефективність особистості). Свій підхід вони вважають одним із найперспективніших напрямків дослідження ЕІ особистості. При цьому ЕІ визначається як набір емоційних уявлень, що проявляється на нижчих рівнях ієрархії рис особистості. Запропоновано детальний опис 15 факторів даної моделі ЕІ, розглянуто місце цього конструкта в основних ієрархіях якостей особистості з урахуванням новітніх досліджень на тему «загального фактору особистості». Подано також основні показники ЕІ у диференціальному розрізі (інкрементної валідності) з точки зору того, наскільки кожен із цих показників здатний враховувати критерії, що становлять науковий інтерес поза спорідненими конструктами, такими як, наприклад, п'ять основних параметрів особистості.

Оглядову статтю «Емоційний інтелект» (автори – С.Лаборд, Ф. Доссевіль, М. Аллен) присвячено вивченню ЕІ у галузі спорту, що є дуже близьким до професійних особливостей емоційного інтелекту. На основі проаналізованих авторами джерел було запропоновано теоретичне узагальнення різних напрямків дослідження ЕІ, а також прикладне застосування ЕІ. Автори констатують, що ЕІ найчастіше трактують як рису характеру. У контексті спортивних досягнень ЕІ переважно розглядається крізь призму емоцій, фізіологічних реакцій на стрес, успішного застосування психологічних навичок та вищих спортивних досягнень. Тристороння модель передбачає, що ЕІ проявляється на трьох взаємопов'язаних рівнях (знання, здібності та риси характеру). Такий підхід (змішана модель – Є.К.) вважається альтернативою до традиційних визначень ЕІ як набору рис характеру чи здібностей, що робить його перспективним для подальших прикладних досліджень і професійної практики.

У статті українська психолог науковець Ічанська О.М. розглядає ЕІ у галузі освіти, представляє результати дослідження видів та компонентів емоційного інтелекту, видів та характеристик емпатії у студентів-психологів. Визначає емпатію та емоційний інтелект як важливі характеристики, і приходить до наступного висновку: “під час професійної підготовки студентів-психологів потрібно звернути увагу на лабільність їх емоційних проявів, здатність до саморозуміння та самовираження, навички контролю власних емоційних переживань” [19].

Існує достатньо доказів, які свідчать про те, що люди з вищим ЕІ мають більш позитивні міжособистісні стосунки. Шутте та ін. (2001) стверджують, що вищий ЕІ пов'язаний як із кращими стосунками (наприклад, задоволеність подружнім життям), так і з деякими навичками, пов'язаними з підтриманням позитивних взаємин (наприклад, емпатійний погляд на ситуацію, соціальні навички, співпраця з партнерами).

Якщо розглянути дослідження емоційного інтелекту в прикладних галузях психології, то насамперед слід відзначити 1) організаційну

психологію (феномени управління, лідерства тощо), 2) педагогічну та вікову психологію і особливо 3) клінічну психологію та психотерапію.

Перший метааналіз ЕІ та здоров'я було проведено Шутте, Малуфф, Торштайнсон, Булар, Рук. Встановлено позитивний зв'язок ЕІ з психічним, психосоматичним та фізичним здоров'ям. Шутте та ін. (2007) припускають, що погане психосоціальне функціонування людей з низьким рівнем ЕІ може зробити їх більш сприйнятливими до психосоматичних симптомів і що управління емоціями (складником ЕІ) є важливим для зменшення або попередження цих симптомів.

У дослідженні Чароккі, Діна та Андерсона (2002) йдеться, що ЕІ може взаємодіяти з іншими факторами і впливати на психічне здоров'я. Зокрема взаємозв'язок стресу і суїцидального мислення є сильнішим при низькому ЕІ і слабшим при високому ЕІ. Однак у випадку трактування ЕІ на основі моделі здібностей (у цьому дослідженні ЕІ розглядається як здатність сприймати емоції) було виявлено протилежну закономірність. Замість того, щоб пом'якшувати вплив стресу, взаємозв'язок стресу з депресією, безнадією та суїцидальним мисленням був сильнішим у тих, хто мав високу здатність до сприйняття емоцій. Це дослідження ілюструє, що високий ЕІ не завжди приносить користь. Нездатність помічати незначні прояви гніву чи огиди (як у людей з низьким рівнем ЕІ) може насправді зробити життя набагато приємнішим та сприятливішим для психічного здоров'я.

Група дослідників (Р.Санчес, К.Перес, А.Аранега) вивчала вплив загального та емоційного інтелекту вищого керівництва в секторі дистрибуції на розвиток їх лідерських навичок. Результати дослідження, проведеного на вибірці менеджерів, вказують на те, що інтенсивність та спосіб впливу загального інтелекту та ЕІ на лідерські здібності є значними, подібними та мають позитивний характер.

Ч. М'яо, Р. Хамфрі та Ш. Кіан здійснюють метааналіз емоційного інтелекту та ставлення до роботи. Доведено, що працівники з вищим емоційним інтелектом (ЕІ) отримують більше задоволення від роботи,

демонструють вищу організаційну віддачу та менше намірів змінити роботу. При поєднанні показників ЕІ з особистісними та когнітивними характеристиками можна достовірніше оцінити рівень задоволення від роботи, організаційну віддачу та наміри змінити роботу. Зазначено, що ЕІ підвищує рівень задоволення від роботи, допомагаючи працівникам зменшити негативні емоції, посилюючи позитивні відчуття та/або покращуючи ефективність роботи. Для того, щоб працівники залишалися продуктивними та задоволеними, організаціям необхідно брати до уваги ЕІ під час їхнього відбору, навчання та підвищення кваліфікації.

У статті, присвяченій емоційному інтелекту в «Енциклопедії управління» Л. Хейвел, підсумовано, що емоційний інтелект є здатністю контролювати власні і чужі почуття та емоції, розрізняти їх та використовувати для управління своїми думками і діями, що впливає на підвищення продуктивності праці, ефективність розумової та управлінської діяльності.

Однією з перших (і плідних) спроб розвинути диспозиційну модель емоційного інтелекту були дослідження українських психологів Е. Носенко і Н. Ковриги. Зокрема у спільній монографії цих авторів, виданій у 2003 р., зазначається, що з позицій когнітивно-експерієнціальної теорії внутрішнього світу особистості емоційний інтелект розглядається як форма виявлення позитивного ставлення: до світу (оцінки його як такого, в якому людина може успішно здійснювати свою життєдіяльність); до інших як таких, що варті доброзичливого ставлення; до себе як спроможної самостійно визначати цілі життєдіяльності й активно втілювати їх у життя, відтак – гідної самоповаги. Основними функціями емоційного інтелекту є адаптивна і стресозахисна.

Розглядаючи дослідження емоційного інтелекту, не можна не звернути увагу на дослідження емоцій та емоційних станів особистості, адже, на нашу думку, саме емоції є складовою емоційного інтелекту. На відміну від

почуттів, емоції не виникають щодо кого чи чого-небудь, а виникають по відношенню до ситуації в цілому.

Люсін, проаналізувавши існуючі концепції, запропонував власну (двокомпонентну) модель емоційного інтелекту. На його думку, емоційний інтелект – це здатність до розуміння своїх і чужих емоцій та керування ними (Lyusin, 2004). В основі теоретичної моделі емоційного інтелекту Д. Люсіна лежить поділ цього конструкту на внутрішньоособистісний і міжособистісний (за спрямованістю на свої або чужі емоції), а з другого боку – здатності до розуміння й управління емоціями. Відтак у структурі емоційного інтелекту апіорно було виокремлено два виміри (аспекти), переріз яких дав чотири його види: міжособистісний EI у сенсі розуміння чужих емоцій; внутрішньоособистісний EI, орієнтований на розуміння своїх емоцій; міжособистісний EI, що проявляється в управлінні чужими емоціями; внутрішньоособистісний EI як здатність до управління своїми емоціями. Згодом, у результаті апробації, стандартизації та валідизації свого питальника внутрішньоособистісний емоційний інтелект з функцією управління було поділено на два підвиди: управління своїми емоціями і контроль експресії (власної).

Д. Люсін виділив три фактори, які впливають на розвиток емоційного інтелекту: 1) уявлення про емоції, які є важливим джерелом інформації про себе й про інших людей, 2) особливості емоційності – це чутливість та стійкість, 3) когнітивні здібності.

Білоруська вчена І. Андрєєва започаткувала на пострадянському просторі інтегративну модель емоційного інтелекту, як об'єднує, за її словами, модель здібностей і змішану модель. Ця модель охоплює чотири складники: 1) розпізнавання власних емоцій; 2) володіння своїми емоціями; 3) розуміння емоцій інших людей; 4) самомотивація. Розпізнавання власних емоцій включає здатність адекватно ідентифікувати, описати, виразити емоції (вербально чи невербально). Володіння своїми емоціями передбачає

самоконтроль, здатність адекватно оцінити і конгруентно ситуації виразити свої емоції, вміння регулювати власну емоційну експресію.

Ізраїльський психолог Р. Бар-Он, стверджує, що емоційний інтелект – це «сукупність емоційних, особистих та соціальних здібностей, які впливають на загальну здатність ефективно справлятися з вимогами та тиском навколишнього середовища». Він виокремлює п'ять складових емоційного інтелекту: 1) усвідомлення власних емоцій і пов'язані з цим упевненість у собі, незалежність, самоповага; 2) спілкування на основі емпатії та відповідальності; 3) здатність до адаптації і до конструктивного розв'язання проблем; 4) управління стресовими ситуаціями і стійкість до стресу; 5) переважаючий позитивний настрій і оптимізм.

Українська дослідниця О. Власова визначає емоційний інтелект як емоційно-когнітивну здатність, що полягає в здатності управлчти емоціями, які допомагають людині контролювати почуття психічного здоров'я, та високої якості особистого життя.

Перспективи подальших досліджень полягають у розробці концептуальної моделі психодіагностичного дослідження особливостей розвитку емоційного інтелекту.

1.2 Аналіз теоретичних підходів до дослідження емоційного інтелекту особистості

Оцінюючи рівень емоційного інтелекту використовують наступні критерії підходу:

1. Внутрішній світ особистості відображає її взаємодію з оточуючим світом та з іншими людьми. Емоційний інтелект відображає ступінь позитивного відношення людини до світу у якому вона може бути успішною.

2. В емоційному інтелекті, який відображає внутрішній світ особистості, містяться у якості його інтелектуального компоненту уявлення людини про те, що є доречним і недоречним у поведінці.

3. По відношенню до світу дії людини можуть здійснюватись на таких рівнях детермінації, як сенсорно-перцептивний рівень, мисленневий рівень, рівень усвідомлення дії.

4. У перебігу емоційного процесу як різновиду психічного процесу відбивається рівень сформованості емоційного інтелекту, найважливішою ознакою якого є розумні дії людини.

5. Результати новітніх досліджень у галузі психології особистості свідчать про те (De Raad, 2002), що більше 90% розбіжностей у поведінці людей в різних ситуаціях життєдіяльності (аналізувалось 134 ситуації, угрупованих за функціональним призначенням) пояснюється факторами, що входять до складу «великої п'ятірки, у тому числі 60% - емоційною стійкістю, 25% - екстраверсією і 13% - відкритістю новому досвіду, емоційну стійкість поряд з іншими диспозиційними факторами особистості можна вважати опосередкованими внутрішніми компонентами емоційного інтелекту».

6. Емоційний інтелект відбивається у свідомості людини інтегрально та диференційовано, тобто у формі почуття психологічного благополуччя та у вигляді самооцінки та.

Фундаментальне положення про те, що емоційна реакція завжди виникає як відповідь не так на реальну подію, як на те, як ця подія інтерпретується нами, у когнітивній психології ілюструється знаменитою формулою ABC А. Елліса: А (activating event) – подія, що активізує: ситуація, стимул, що обумовлює процес реагування; В (beliefs) – переконання, вірування, очікування, установки, уявлення про ситуацію, інтерпретації та висновки; С (consequences) – наслідки: поведінка, емоції, почуття.

Повноцінний аналіз питання психологічної діагностики емоційного інтелекту можливий за умов розгляду моделей даного конструкту. Саме на їх основі і пропонуються методики для його вивчення. Науковці виокремлюють дві основні моделі емоційного інтелекту.

В 1990 р. Дж.Мейєром і П.Селовеєм були розроблені одна з перших моделей емоційного інтелекту і методика для його дослідження, а завдяки

результатам експериментальних досліджень вони були доопрацьовані і вдосконалені. В моделі Дж.Мейєра, П.Селовея, Д.Карузо було наголошено на когнітивній складовій емоційного інтелекту, яка, пов'язана з переробкою інформації про емоції. А також в ній з'явився компонент, пов'язаний з особистісним і емоційним ростом. Пізніше і саме поняття “емоційний інтелект” було вдосконалено науковцями.

П.Селовея і Дж.Мейєр виокремили чотири компоненти, або “гілки” емоційного інтелекту. Саме ці компоненти (“гілки”) емоційного інтелекту розкривають властивості цього феномена.

Перший компонент: сприйняття, оцінка і вираз емоцій.

а) вміння розпізнавати емоції в фізичних проявах особистості;

б) вміння розпізнавати емоції інших людей через мову, інтонації музику або художні твори;

в) вміння виражати емоції та почуття, згідно з відчуттями;

г) вміння розрізняти різні вирази почуттів.

Другий компонент: використання емоцій для підвищення ефективності мислення і діяльності:

а) використання емоцій для зосередження на важливій та пріоритетній інформації;

б) використання емоцій як допоміжних засобів мислення і пам'яті;

в) використання емоційних коливань настрою для зміни перспективи;

г) актуалізація у себе тих емоцій, які сприяють рішенню певних завдань.

Третій компонент: розуміння і аналіз емоцій.

а) здібність до маркування емоцій і їх вербалізації;

б) здібність інтерпретувати значення зміни емоцій, розуміння причинно наслідкових зв'язків;

в) здібність розуміти комплекс почуттів;

г) здібність розпізнавання неочікуваних змін емоцій.

Четвертий компонент: свідоме управління емоціями.

а) вміння залишатися відкритим для почуттів;

- б) вміння свідомо звертати увагу чи відволікатися від емоцій;
- в) вміння свідомо контролювати своїх і чужих емоцій;
- г) вміння управляти своїми і чужими емоціями.

У змішаній моделі емоційний інтелект є складним психологічним утворенням. Завдяки тому, що ці моделі мають когнітивні, особистісні і мотиваційні риси, вони поєднуються з адаптацією до реального життя і відрізняються тільки кількістю особистісних характеристик. Вимір емоційного інтелекту здійснюється з використанням опитувальників, заснованих на самозвіті. Р.Бар Он виділяє міжособистісний і внутрішньоособистісний емоційний інтелект. В його опитувальниках містяться шкали на адаптацію, управління стресом і загальний настрій.

Сильні та слабкі сторони кожної з цих моделей проявляються в дослідницьких методиках, розроблених на їх основі. При відповіді на питання про співвідношення емоційного інтелекту і інтелекту як загальної когнітивної здібності, Дж.Мейєр і П.Селовеї мають думку щодо єдності афекту і інтелекту (такої думки притримуються і вітчизняні школи Л.С.Виготського і С.Л.Рубінштейна). за їх думкою емоційний і когнітивний інтелекти тісно пов'язані. Науковці визначають цікавий зв'язок психометричного інтелекту і креативності. До певної величини креативність пов'язана з показниками інтелекту, але креативність не залежить від росту інтелектуальних здібностей. Незважаючи на високі показники інтелекту креативність може залишатися на середніх показниках. Аналогічне співвідношення існує і між емоційним інтелектом (здібність розуміти психічні стани) і інтелектом показників (загальної когнітивної здібності). Середній рівень інтелекту не достатній для розвитку емоційного інтелекту. Ця закономірність спостерігається, зокрема, при вивченні артистів з середнім і вище середнього показниками інтелекту.

В основі емоційного інтелекту лежать конструкти, які необхідно було виявити і зуміти виміряти єдиною методикою при побудові моделі емоційного інтелекту і розробці методики його виміру. Д.Люсін, Р.Робертс,

Дж.Меттьюс, М.Зайднер вважають, що в основі емоційного інтелекту лежать такі конструкти, як темперамент, впевненість у своїй емоційній компетентності, емоційні знання і навички, переробка інформації.

В психології емоційний інтелект вимірюють за допомогою двох основних підходів: за допомогою об'єктивних тестів, складених із завдань, і за допомогою опитувальників. Але цей підхід має недолік так як при опитувальній спираються на самозвіт респондента. Виникає питання чи може людина адекватно оцінювати в самозвіті свої емоції і вміння управляти ними. Іншою проблемою є те, що опитувальники більш корелюють зі шкалами особистісних опитувальників, ніж з інтелектуальними тестами.

Опитувальники на емоційний інтелект використовують не для виміру здібності людини розуміти емоції або управляти ними, а для виміру уявлення людей про свій емоційний інтелект, що може відрізнятись від дійсності. Але для психолога це дає важливу інформацію про досліджуваного з однієї сторони, а з іншої дає побічну інформацію про справжній рівень його емоційного інтелекту.

Робота Робертса Р.Д. внесла ще більші сумніви в проблему вимірювання емоційного інтелекту. Дослідивши психометричні властивості методик, які представляли два вищеназваних підходи до виміру емоційного інтелекту, він показав, що вони слабо корелюють один з одним, паттерни їх кореляцій з методиками, які вимірюють інші конструкти, співпадають недостатньо. Це означає, що ці два типи методик вимірюють або різні конструкти, або різні сторони емоційного інтелекту.

На сьогодні відомо чотири методики виміру емоційного інтелекту:

1. Методика М.Холла, яка містить 5 шкал: емоційна обізнаність, управління своїми емоціями; самомотивація; емпатія; розпізнавання емоцій інших людей. Існує думка, що ця методика не може розглядатися як засіб виміру емоційного інтелекту із за неспівпадіння назв шкал і змісту.

2. Методика Н.Шутке на базі ранньої моделі Дж.Мейєра і П.Селовея, в якій використовується 3 шкали: оцінка і вираз емоцій; регулювання емоцій;

використання емоцій при рішенні проблем. Негативним моментом даної методики є її незахищеність від соціально бажаних відповідей досліджуваних. Плюсом цієї методики є її простота у використанні й обробці.

3. Методика Ем IQ 2, створена Е.А.Орловим, В.В.Одинцовою [9] складається з питань, які були згруповані в шість шкал: 1) загальний бал за всіма шкалами; 2) самоаналіз і самозахист; 3) самоконтроль; 4) вираження емоцій; 5) соціальна чутливість; 6) самооцінка чутливості.

4. Опитувальник ЕмІн, розроблений Д.В. Люсіним, який вважає, що емоційний інтелект це здібність до розуміння і управління своїми власними і чужими емоціями. В основі опитувальника ЕмІна лежить запропонована ним власна теоретична модель емоційного інтелекту [6]. Тому Д.В.Люсін виділяє поняття внутрішньоособистісного і міжособистісного емоційного інтелекту за спрямованістю здібностей до розуміння і до управління емоціями на власні емоції, або на емоції інших людей.

Валідизація методик на вимірювання емоційного інтелекту має ряд проблем. Досить не просто обирати зовнішні критерії, які говорять про розвиток емоційного інтелекту. Одним із можливих критеріїв може бути успішність професійної діяльності.

1.3 Емоційний інтелект у контексті професійної діяльності особистості

Наукова проблема полягає в тому, що не досить чітко висвітлено роль і місце емоційного інтелекту в структурі професійної діяльності. Професійна діяльність будь-якого характеру – це складна динамічна система, яка складається з численних елементів, в тому числі і емоційних, забезпечуючи в сукупності необхідний рівень професіоналізму спеціаліста.

Професія, яку людина обирає, є виразником її індивідуальності та професійного самовизначення. Відповідно особистісні, інтелектуальні та емоційні характеристики в осіб різних професій будуть дещо специфічними.

Психологія професійної діяльності багато уваги зосереджує навколо емоційних складових, які сприяють або перешкоджають успішності реалізації. Ю. Бреус задля формування емоційної готовності до професійної діяльності, обґрунтовує необхідність розвитку таких складових емоційної сфери, як: здатність до професійної рефлексії; усвідомлення себе як особистості, як професіонала; усвідомлення своїх дій, поведінки, шляхом розуміння власних емоцій та емоцій інших; особистісної професійної самосвідомості, професійного ставлення до суб'єкта праці, професійні норми та цінності,— шляхом усвідомлення власних емоцій та управління ними для збереження фізичного, професійного і психологічного здоров'я людини; використання емоцій у конфліктах для розв'язання цих конфліктних ситуацій в процесі професійної діяльності та підтримання належних стосунків з іншими людьми, такими як співробітники, керівники, підлеглі.

У будь-якій професійній діяльності виникає емоційний дисонанс і напруга із за різниці між реальними почуттями та тими, що демонструються до клієнтів, колег, керівника. Але якщо зрозуміти почуття іншого та причини його поведінки, використовуючи здатність до емпатії, то можна уникнути такої емоційний дисонанс.

При створенні команди обов'язково утворюється групова єдність, яка поліпшує командний дух і моральне становище кожного члена команди, та запобігає виникненню невдоволення. Емоційний інтелект однозначно впливає на ефективність діяльності працівників в різних сферах діяльності. Опираючись на факти, що були отримані у процесі дослідження впливу емоційного інтелекту на продуктивність робітників в компанії L'Oreal можна зазначити, що ті менеджери з продажу, які були відібрані за допомогою EQ-тестування, значно збільшували обсяги продажів, ніж їхні колеги, яких нанімали використовуючи інші системи тестування. Аналогічна ситуація була і в пілотному проекті PepsiCo, де керівники, відібрані за рівнем їх емоційної компетенції, збільшили продуктивність праці на 10%.

Найефективніші керівники – це емоційні та інтелектуальні лідери, які наділені відповідними характеристиками емоційного інтелекту і які ефективно використовують усі свої особисті сфери впливу на підлеглих, а також усі сфери особистості підлеглого для збільшення ефективності його праці.

А.Хохшильд вважає, що емоційна праця необхідно соціально диференціювати. Вона більш розповсюджена серед представників вищих соціальних класів і серед жінок. Соціологічну теорію емоцій А.Хохшильда можна використовувати як теоретичний базис для дослідження взаємозв'язку між успішною професійною діяльністю та емоційним інтелектом.

Проблему зв'язку емоцій та діяльності піднімав в своїх роботах також Л. Виготський. Вчений зауважував, що емоції здатні спонукати організм до діяльності, вони виконують функцію внутрішньої регуляції діяльності, а емоційність та діяльність особистості варто розглядати через їх взаємозв'язок та взаємовплив. [5]

Зв'язок емоційних та інтелектуальних процесів досліджував в своїх працях О. Тихомиров, який зауважував, що мислення та інтелектуальна діяльність людини регулюються низкою процесів, в тому числі і емоційним. Вчений підкреслював, що аналізувати роль емоцій як регулятора інтелектуальної діяльності можна лише з огляду на аналіз інших психічних утворень – потреб, мотивів, цілей, установок тощо, емоції є необхідними елементами їх формування та функціонування.

Професійна діяльність особистості визначається своєрідною інтелектуальною діяльністю. Сприймання, запам'ятовування, осмислення, відтворення та застосування знань на практиці підпорядковані вирішенню професійних завдань. Саме від сформованості такого специфічного професійного інтелекту залежатиме ефективне виконання професійних завдань.

Аналізуючи та узагальнюючи погляди учених щодо значення емоцій у професійній діяльності людини, можна зробити висновок, що при взаємодії

викладачів і студентів в педагогічному процесі важливим є те, що майбутні фахівці в емоційному сенсі ставляться до навчальної діяльності позитивно та вміють контролювати власні емоції. Розпізнавати емоції важливим є для майбутніх психологів, адже вся їх робота пов'язана з внутрішнім світом людини. Психолог намагається зрозуміти внутрішній стан свого клієнта через зовнішній вираз емоцій.

Особливої актуальності проблема взаємозв'язку емоційного інтелекту особистості з інтелектуально-професійною діяльністю набуває в контексті професійної діяльності фахівців типу професій «Людина-Людина». Особливу увагу емоційної сфері фахівця приділяють в професіях типу «Людина-Людина», оскільки саме ця сфера визначає успішність міжособистісного спілкування та взаємодії між людьми. Це стосується професії вчителя, викладача, керівника, вихователя, яким висуваються професійні вимоги щодо його емоційності, емпатії, емоційної саморегуляції, стресостійкості.

Незважаючи на важливість емоційних характеристик педагога, при вступі до ВНЗ ці особистісні ознаки не враховуються при відборі майбутніх педагогів. У процесі навчання майбутні фахівці вивчають емоції досить поверхнево та не пристосовуючи до власних особистісних характеристик. Як наслідок, вони можуть бути добре підготовлені як вчителі-предметники, але позбавлені педагогічного хисту та навичок. Як правило, вони й самі не задоволені від взаємодії з студентами, тому що емоційна атмосфера на їх заняттях базується на негативних почуттях примусу, байдужості та небажання навчатися. При цьому вчитель теоретично знає, що учні будуть активними і працювати з віддачою лише маючи почуття задоволення і радості, але як створити цю атмосферу під час занять він досвіду не має.

Емоційні компоненти професійно-емоційного інтелекту, безумовно, визначають ефективність та продуктивність професійної діяльності фахівців, впливають на ціннісні сенси, особистісну задоволеність-незадоволеність процесом та результатом своєї професійної роботи. Особливості емоційного реагування та поведіння в процесі виконання професійних обов'язків

визначають особливості функціонування особистості в професійному просторі. Врахування індивідуальних особливостей емоційної сфери фахівців з різних професійних сфер діяльності має вагомe значення для підвищення ефективності їх професійної діяльності, забезпечення професійної самореалізації. Емоції впливатимуть на здатність ефективно взаємодіяти, розуміти, поважати та цінувати почуття інших людей, уважно до них ставитися, виявляти здатність до співпереживання та бути толерантним і відповідальним тощо.

Відомо, що EQ формує уміння використовувати сприятливі можливості для підвищення загальної ефективності на рівні людини, окремих організаційних груп і підприємства в цілому, Ту чи іншу організацію ми можемо віднести до емоційно інтелектуальної, якщо у більшості працівників, а також у формальних та неформальних лідерів компанії високий рівень емоційного інтелекту та емоційної компетентності, дефективна комунікація компанії, існує формування та розвиток конкурентоспроможного персоналу та успішне антикризове управління, а рівень управлінської етики високий.

Наявність емоційно інтелектуальних лідерів, компетентного персоналу та спрямованість стратегії організації на розвиток емоційного інтелекту є запорукою формування емоційно інтелектуальної організації.

Висновки до розділу 1

Емоційний інтелект є значимою інтегральною характеристикою, яка виявляється у здібностях розуміти різні емоції, виокремлювати емоційний підтекст у міжособистісних відносинах, регулювати емоції таким чином, щоб за допомогою позитивних емоцій сприяти успішній когнітивній пізнавальній діяльності та долати негативні емоції, які заважають спілкуванню.

Дослідники, розкриваючи зміст цього поняття, брали за основу точку зору, яка панувала раніше, а саме повного розмежування конструктів

„емоції” та „інтелект”, які розглядались до цього часу як протилежні один одному.

Існує три загальних визначення емоційного інтелекту, таких як здатність діяти з своїми внутрішніми почуттями та бажаннями; здатність розуміти відносини особистості через емоції, і керувати емоційною сферою на основі інтелектуального аналізу і синтезу; сукупність емоційних, особистих і соціальних здібностей, які впливають на загальну здатність вдало справлятися з вимогами і тиском навколишнього середовища.

Тобто, психологічна наука об'єднує під терміном «емоційний інтелект» знання та вміння людини розуміти та контролювати власні емоції, емоції інших, розбиратися у власних почуттях та почуттях інших.

Тобто, емоційний інтелект можна розглядати як: реактивна дія - низький рівень ситуаційної незалежності, свідомо дія -більш високий рівень незалежності від ситуації; вчинок - найвищий рівень незалежності, що базується на особистісних настановах.

Як показав аналіз наукової літератури з психології, емоційний інтелект тільки починають досліджувати. Незважаючи на той факт, що виявлено беззаперечні взаємозв'язки емоційного інтелекту з організаторськими і управлінськими здібностями, ефективною поведінкою в організаціях, успішною комунікацією тощо, науковці вважають, що є доцільним продовжити дослідження цього феномена. Детальне емпіричне обґрунтування діагностичного інструментарія теж необхідно.

РОЗДІЛ 2

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ КЛІЄНТІВ ЦЕНТРУ ІНОЗЕМНИХ МОВ “CHINA HILL CLUB”

2.1 Організація та процедура проведення емпіричного дослідження емоційного інтелекту клієнтів центру іноземних мов “ChinaHill Club”

У контексті емпіричного дослідження первинно було відібрано 2 методики (опитувальник «ЕмІн» Д. Люсіна, методика оцінки емоційного інтелекту – опитувальник EQ Н. Холла) – мають пряме відношення до виміру емоційного інтелекту, його видів та компонентів; ще одна методика, яка була нами використана, як допоміжна - Шкала ворожості Кука - Медлі; та ще одна допоміжна методика – «дослідження емоційних станів особистості - Методика Е.О. Помиткіна», були використані як допоміжні методики, які мають непряме відношення до рівня емоційного інтелекту, але допомагають зробити додаткову оцінку емоційних та морально-етичних станів особистості. В загальній кількості нами було використано для дослідження 4 (чотири) методики. Вищевказані методики ми використали з метою проведення емпіричного дослідження з дорослими (вік: 21-65) учнями центру іноземних мов “ChinaHill Club”, які розрізняються за професією діяльністю і вивчають китайську та/чи англійську мови. З доступної вибірки було відібрано результати 48 осіб, які містили повний набір діагностичних характеристик. Мета цього етапу емпіричного дослідження була: з'ясування показників розвитку різних компонентів емоційного інтелекту дорослих людей, які вивчають іноземні мови в залежності від їх професійної діяльності (за допомогою описової статистики).

Наше емпіричне дослідження також було проведено завдяки методу анкетування, проведенню тестувань за вищевказаними методиками та спостереженню.

За віком опитувані респоденти даного дослідження – це дорослі від 21 до 65 років. Опитування проводилося на базі центру іноземних мов

“ChinaHill Club”. Вибірку клієнтів згідно з тематикою дослідження ми розділили на 2 групи:

- 1 Група - за професійною спрямованістю «Людина-Людина» (викладач; керівні посади; адвокати);
- 2 Група з клієнтів інших професійних груп.

Слід зазначити, що професійна спрямованість досліджуваних, вік і психодіагностичний інструментарій вибиралися не випадково. Адже, на сьогоднішній день, більшість досліджень в галузі навчальної діяльності спрямовані на учнів шкільного, або студентського віку. Дуже мало досліджень саме людей дорослого віку, які навчаються.

Комплект методик, які репрезентують незалежну змінну (емоційний інтелект і асоційовані з ними характеристики особистості):

1. Опитувальник «ЕМІн» Д. Люсіна.
2. «Опитувальник емоційного інтелекту» (Д.Холл).
3. Шкала ворожості Кука – Медлі.
4. Методика емоційних станів Е.О. Помиткіна.

1. Опитувальник «ЕМІн» Д. Люсіна.

Даний опитувальник базується на тому, що пояснює та описує ЕІ як вміння розуміти свої та чужі емоції та вміння управляти своїми емоціями та емоційними станами та інших. Тобто, розуміння емоцій – це вміння розпізнавати як свої, так інших, емоції, емоційні стани та переживання, вміння називати емоцію, розпізнавати її, а також вміти встановлювати причинно-наслідкові зв'язки щодо прояву різних емоцій.

Управління емоціями – це вміння контролювати прояв емоцій, розуміння та контроль їх доцільного прояву згідно з ситуацією, вміння керувати емоціями в непередбачуваних ситуаціях, вміння пригнічувати надмірно сильні емоції, а також вміння контролювати зовнішнє вираження своїх емоцій.

Існує вміння та здібності визначати як власні, так і інших людей емоції та управляти ними, таким чином виділяють два «вимірювання», перетин яких дає два види ЕІ: внутрішньоособистісний та міжособистісний ЕІ відповідно.

МЕІ - міжособистісний ЕІ (розуміння та управління емоціями інших людей).

ВЕІ - внутрішньоособистісний ЕІ (розуміння та управління власними емоціям).

А також наступні компоненти емоційного інтелекту:

(MP) розуміння чужих емоцій.

(BP) розуміння власних емоцій.

(MU) управління чужими емоціями.

(BU) управління своїми емоціями.

(BE) контроль власних емоцій, експресії.

Опитувальник «ЕмІн» складається з 46 тверджень, з якими досліджуваний погоджується або ні, використовуючи чотирьохбальну шкалу. А також об'єднання тверджень в п'ять субшкал, які своєю чергою об'єднуються в чотири найзагальніші шкали. Опитувальник «Емоційний інтелект» (ЕмІн) (Д.Люсін) до публікації у 2006 року дуже довго розроблявся та перевірявся.

2. Методика оцінки емоційного інтелекту (опитувальник EQ Н. Холла). Опитувальник Холла побудований на загальнотеоретичних положеннях про емоційний інтелект, завдяки яким стає можливим розпізнавання та керування своїми емоціями та в залежності від ситуації.

Методика складається з 30 тверджень і містить п'ять шкал:

1) Эмоциональная осведомленность (емоційна обізнаність) – це усвідомлення і розуміння своїх емоцій, для чого потрібне постійне поповнення власного словника емоцій. Люди з високою емоційною обізнаністю краще розуміють свій внутрішній стан;

2) Управление своими эмоциями (управління своїми емоціями) – це емоційна відхідливість, емоційна гнучкість, довільне управління своїми емоціями;

3) Самомотивация (самотивація) – довільне керування власною поведінкою шляхом управління емоціями;

4) Эмпатия (емпатія) – це розуміння емоцій інших людей, вміння співпереживати актуальному емоційному стану інших людей, а також готовність надати підтримку; розпізнавання та розуміння емоційно-чуттєвого стану інших через трактування жестів, інтонацій, міміки тощо;

5) Распознавание эмоций других людей (розпізнавання емоцій інших людей) – розуміння та вміння впливати на емоції інших людей.

За відповідними шкалами вираховувалася сума балів відповідей в залежності від знаку («+» або «-»). Рівень емоційного інтелекту залежить від загальної суми балів.

3. Шкала вражливості Кука – Медлі

Шкала вражливості Кука – Медлі (Cook-Medley Hostility Scale, CMHS) розроблена на основі відповідної шкали MMPI. Методика є опитувальник, призначений для діагностики схильності до вражливості і агресивної поведінки. За підсумками обстеження обчислюється рівень цинізму, агресивності і вражливості. Шкала вражливості Кука - Медлі розділяє поняття вражливості і агресії. Крім цих двох показників, даний опитувальник дасть результати також за шкалою цинізму. Всього в тесті 27 питань.

Методика може бути використана як для самодіагностики, так і в роботі практичного психолога для визначення схильності випробуваного до агресивної поведінки при соціальних контактах (в діловому і міжособистісному спілкуванні). Час обстеження - 15-20 хвилин.

Змістовно, ґрунтуючись на стимульному матеріалі, сенс цих шкал можна визначити наступним чином:

1) Цинізм. Схильність до зневажливого ставлення до морально-етичних цінностей суспільства. Недовіра до здатності інших людей

здійснювати високоморальні і альтруїстичні вчинки. Сумніви в високому рівні їхньої компетенції в будь-яких сферах їх діяльності. Тенденція пояснювати причини поведінки оточуючих наявністю у них негативних рис характеру або користних намірів.

2) Агресивність. Схильність до агресивного усунення і руйнування перешкод. Зазначена особливість може проявлятися в активному загостренні конфліктних ситуацій, гнівних реакціях, погрозах або прагненнях до застосування фізичної сили.

3) Ворожість. Схильність відчувати негативні емоції по відношенню до оточуючих, які можуть проявлятися в почутті розчарування, роздратування, ворожості, злості, негативних оцінках їх особистісних якостей.

4. Методика Е.О. Помиткіна «Дослідження емоційних станів особистості».

Завдяки даній методиці можна визначити в якій модальності переважають позитивні стани, а в якій негативні. Тест складається з 74-х коротких питань, в яких надається назва певної емоції чи емоційного стану, позитивного чи негативного, і респондент обирає одну з трьох варіантів відповідей – дуже рідко, інколи, часто. Інтерпретація результатів складається з 5 градацій станів особистості, кожен з яких ділиться на позитивний та негативний: 1) Стани особистості; 2) Естетичні стани особистості; 3) Морально-гуманістичні стани особистості; 4) Інтелектуально-творчі стани особистості; 5) Інтимно-особистісні стани особистості. За ступенем кожен з станів особистості має високий, середній та низький рівень.

2.2 Аналіз та інтерпретація результатів емпіричного дослідження емоційного інтелекту клієнтів з центру іноземних мов на прикладі різних професійних груп

Нами було зроблено порівняльний аналіз показників емоційного інтелекту клієнтів центру іноземних мов за методикою «Опитувальник емоційного інтелекту» Д.Люсіна.

У поданій нижче таблиці 2.2.1 представлено показники компонентів емоційного інтелекту за методикою Д.Люсіна. Ми дослідили емоційний інтелект всіх респондентів (48 осіб), які діляться порівну на дві категорії: 1) Людина-Людина (Л-Л) (24 особи) та 2) інші види професійної діяльності (24 особи).

Також ми дослідили, який відсоток осіб кожної категорії відносно до всієї загальної вибірки має який ступінь емоційного інтелекту.

Таблиця 2.2.1

Рівні компонентів емоційного інтелекту клієнтів центру іноземних мов за методикою Д.Люсіна

Рівні	Високий		Середній		Низький	
	Абс.	%	Абс.	%	Абс.	%
MP	23	48	9	19	16	33
BP	17	35	19	40	12	25
MY	15	31	15	31	18	38
BY	7	15	11	22	30	63
BE	15	31	17	36	16	33
MEI	19	40	17	35	12	25
BEI	17	35	11	23	20	42
PE	21	44	11	23	16	33
YE	18	38	8	16	22	46
ZEI	18	38	12	24	18	38

Примітки:

MP – розуміння чужих емоцій;

BP – розуміння своїх емоцій;

MY – управління чужими емоціями;

BY – управління своїми емоціями;

BE – керування експресією;

MEI - міжособистісний емоційний інтелект;

BEI - внутрішньоособистісний емоційний інтелект;

PE - розуміння своїх та чужих емоцій;

YE - управління своїми та чужими емоціями;

ZEI – загальний емоційний інтелект;

Для наочності представимо результати вибірки у діаграмі- рисунок розміщено у додатках (див.додаток 2)

Результати нашої вибірки за шкалою розуміння чужих емоцій, за які відповідають наступні компоненти опитувальника - MP – розуміння чужих емоцій, MY – управління чужими емоціями та MEI - міжособистісний емоційний інтелект, як компоненти емоційного інтелект має найбільші кількісні прояви на високому (MP – розуміння чужих емоцій та MEI- міжособистісний емоційний інтелект), що становить 23 респонденти (48%) та 19 респондентів (40%) відповідно, та більше третини респондентів на низькому (MY – управління чужими емоціями) рівні, що становить 18 респондентів (38%). Тобто, більше половини вибірки клієнтів центру іноземних мов різних професій дуже добре розуміють емоційні стани інших, гарно розуміють емоції інших людей, вміють їх розрізняти, мають здібності до аналізу емоцій інших за проявами міміки, мовлення, жестів, розуміють інтенсивність емоційних переживань оточуючих, отже наділені здібностями до того, що вони добре розуміють внутрішні стани інших людей, що забезпечує ефективність їх сприйняття іноземної мови через емоційний спектр. Але більше третини респондентів погано вміють керувати емоціями інших людей, погано вміють впливати на емоції та емоційні стани інших,

нездатні усвідомлювати зміни емоційних переживань інших, не готові спричиняти прояв необхідних емоцій у інших та не володіють техніками зниження негативних емоційних станів. Хоча майже третина респондентів (31 і 31 % відповідно) мають середній та високий рівень емоційного інтелекту також по відношенню до керування емоціями інших людей, що становить по 15 респондентів відповідно. Вони мають гарні навички та вміння до управління чужими емоціями за допомогою різних стратегій, у різних за характером ситуаціях здатні самостійно вчасно знижувати інтенсивність небажаних емоцій у оточуючих (високий рівень) і помірно виражену здібність до прояву необхідних емоцій у інших та помірно володіють техніками зниження негативних емоційних станів (середній рівень).

З наведених вище результатів таблиці 2.2.1, ми також бачимо, що більшість клієнтів центру іноземних мов, а саме 40% респондентів, мають високий рівень міжособистісного емоційного інтелекту, що становить 19 осіб вибірки. Трохи більше третини респондентів – 35%, мають середній рівень міжособистісного емоційного інтелекту, що становить 17 респондентів вибірки. І чверть респондентів - 25% мають низький рівень міжособистісного емоційного інтелекту, що становить 12 респондентів вибірки.

Розглядаючи внутрішньоособистісний емоційний інтелект клієнтів центру іноземних мов, ми бачимо наступні результати: на відміну від результатів міжособистісного емоційного інтелекту, більшість респондентів вибірки мають низькі показники емоційного інтелекту, а саме 42%, що становить 20 респондентів. Більше третини опитаних, а саме 35%, що становить 17 респондентів, мають високий рівень внутрішньоособистісного емоційного інтелекту. І найменша кількість респондентів мають середній рівень, що становить 24% - 12 респондентів.

Певний рівень шкали міжособистісного емоційного інтелекту (MEI) показав, якою мірою той чи інший випробуваний здатний до розуміння емоційного стану інших людей, а також наскільки він володіє вмінням

управляти чужими емоційними процесами. Високі показники за шкалою міжособистісного емоційного інтелекту (MEI) свідчать про розвинені емпатійно-комунікативні здібності у більшості клієнтів центру іноземних мов. Учні з даної категорії клієнтів, які вивчають іноземні мови в «ChinaHill Club», досить легко розпізнають емоційний стан інших людей через розпізнавання їх міміки або жестів, тембру голосу тощо. Розуміння емоцій іншої людини дозволяє більш успішно встановлювати емоційний контакт зі співрозмовником, а при бажанні - викликати ті чи інші емоції. Вони також вміють знижувати інтенсивність небажаних, на їхню думкою емоцій, а мають здібності до керування комунікативною ситуацією. Низькі показники за шкалою міжособистісного емоційного інтелекту (MEI) в учасників дослідження припускають зворотні результати, які говорять про слабо розвинені комунікативно-емпатичні здібності учнів дорослого віку, які становлять меншість. Очевидно, що низька комунікативність позначається на якості міжособистісних відносин, які в аспекті вивчення іноземної мови мають негативні наслідки.

Виявлений в досліджуваних рівень внутрішньоособистісного емоційного інтелекту (VEI) показав, наскільки розвинена у респондентів вибірки здатність до розуміння і управління власними емоційними процесами. Високий рівень за цим показником говорить про добре розвинені здібності у того чи іншого респондента до розпізнавання та ідентифікації своїх емоцій. Крім цього, респондент розуміє причини виникнення емоцій і може їх описати. За рівнем шкали внутрішньоособистісного емоційного інтелекту (VEI) ми також змогли визначити, наскільки розвинена в випробовуваних здатність і потреба контролювати зовнішні прояви своїх емоцій. Чим вище кількість балів за шкалою внутрішньоособистісного емоційного інтелекту (VEI), тим вище здатність респондента тримати під контролем небажані емоційні прояви і викликати і підтримувати емоції, доречні в тій чи іншій ситуації. Низькі бали за даною шкалою емоційного інтелекту свідчать про зворотнє. Більшість респондентів нашої вибірки

мають саме низькі бали за шкалою внутрішньоособистісного емоційного інтелекту.

Розуміння своїх емоцій – це розуміння власних емоцій, розуміння причин їх виникнення, вміння їх описати та назвати. За дану властивість відповідають наступні компоненти опитувальника: розуміння та управління власними емоціям «ВЕІ», розуміння власних емоцій «ВР», управління своїми емоціями «ВУ».

У респондентів нашої вибірки яскраво домінують показники низького та середнього рівня щодо критерію розуміння своїх емоцій та стосовно показників керування та контролю зовнішніх проявів власних емоцій, які становлять розуміння та управління власними емоціям «ВЕІ» - 42% (низький рівень), розуміння власних емоцій «ВР» - 40% (середній рівень), та управління своїми емоціями «ВУ» - 63% (низький рівень), що становить 20, 19 та 30 респондентів відповідно. Отже, більше третини респондентів вибірки повністю розуміють свої емоційні переживання, але не вміють, або частково вміють ідентифікувати конкретну емоцію, розрізняти їх та оцінювати їх глибину та інтенсивність, не завжди здатні встановлювати причинно-наслідкові зв'язки між певними ситуаціями та емоціями, не вміють точно описувати та називати власні емоції. За критерієм розуміння власних емоцій «ВР» низький рівень становить 25% респондентів, тобто 12 осіб. Середній рівень розуміння та управління власними емоціям «ВЕІ» належить 23%, що становить 11 осіб. Високі показники за критеріями розуміння та управління власними емоціям «ВЕІ», розуміння власних емоцій «ВР» та управління своїми емоціями «ВУ» становить 35%, 35% та 15% відповідно, тобто 17, 17 та 7 респондентів. Третина вибірки можуть контролювати та розуміти власні емоції, їх наявність або відсутність у себе, вміють описувати емоційні переживання та розуміють їх інтенсивність у будь-яких ситуаціях, навіть екстремальних та емоційно напружених, вміють вдало встановлювати причинно-наслідкові зв'язки між ситуацією та емоцією, а також добре

вміють описати та назвати власні емоції. І лише невелика частина вибірки мають здатність керувати власними емоціями у будь-якій ситуації.

При сумі показників за шкалами міжособистісного емоційного інтелекту (MEI) і внутрішньоособистісного емоційного інтелекту (BEI) ми змогли виявити загальний рівень емоційного інтелекту (ZEI). Результати за даною шкалою показують, наскільки в цілому розвинені комунікативно-емпатичні здатності серед респондентів вибірки.

Таким чином, виявлені в учасників емпіричного дослідження показники за шкалою загального емоційного інтелекту (ZEI) високого рівня, вказують на розвиненість емпатійного-комунікативних здібностей і високою соціально-психологічною адаптивністю. Низький рівень за шкалою загального емоційного інтелекту (ZEI) негативно оцінює комунікативно-емпатійні здатності респондентів. Серед наших респондентів однакова кількість з високим та низьким рівнем загального емоційного інтелекту (ZEI). І менше всього респондентів з середнім рівнем загального емоційного інтелекту (ZEI). Загальний рівень емоційного інтелекту розподіляється наступним чином: Низький рівень загального емоційного інтелекту мають 38% вибірки, тобто 18 респондентів, що є однаковим показником із загальною кількістю вибірки з високим показником критерію, і 24%, що становить 12 респондентів, мають середній емоційний інтелект.

А також ми дослідили, проаналізували та порівняли співвідношення отриманих відсотків показників респондентів за професійною діяльністю (дві підвибірки: людина-людина та інші види професій).

Алгоритму нашого розрахунку по % (відсоткам) - співвідношення до цілої вибірки кожної категорії. Тобто кількість отриманих результатів з кожного критерію загальної вибірки ми беремо за 100% і досліджуємо співвідношення у відсотках кількості у категорії вибірки Людина-Людина та інші види професій.

Таблиця 2.2.2

Рівні компонентів емоційного інтелекту клієнтів в залежності від професійної спрямованості за методикою Д.Люсіна

Рівні	Високий				Середній				Низький			
	ЛЮДИНА-ЛЮДИНА		ІНШІ ВИДИ ПРОФЕСІЙ		ЛЮДИНА-ЛЮДИНА		ІНШІ ВИДИ ПРОФЕСІЙ		ЛЮДИНА-ЛЮДИНА		ІНШІ ВИДИ ПРОФЕСІЙ	
	Абс.	%	Абс.	%	Абс.	%	Абс.	%	Абс.	%	Абс.	%
MP	18	78	5	22	2	22	7	78	4	25	12	75
BP	11	62	6	38	9	44	10	56	4	33	8	67
MY	9	57	5	43	7	44	9	56	8	44	10	56
BY	5	67	2	33	7	60	4	40	12	40	18	60
BE	7	46	8	54	11	64	6	36	4	25	12	75
MEI	11	55	8	45	11	62	6	38	2	16	10	84
BEI	11	65	6	35	6	55	5	45	6	30	14	70
PE	14	70	7	30	4	40	7	60	6	37	10	63
YE	10	55	8	45	3	37	5	63	8	37	14	63
ZEI	13	75	5	25	5	40	7	60	6	33	12	67

Примітки:

MP – розуміння чужих емоцій;

BP – розуміння своїх емоцій;

MY – управління чужими емоціями;

BY – управління своїми емоціями;

BE – керування експресією;

MEI - міжособистісний емоційний інтелект;

BEI - внутрішньоособистісний емоційний інтелект;

PE - розуміння своїх та чужих емоцій;

YE - управління своїми та чужими емоціями;

ZEI - загальний емоційний інтелект;

Для наочності представимо результати обох груп за професійною спрямованістю в окремих діаграмах.

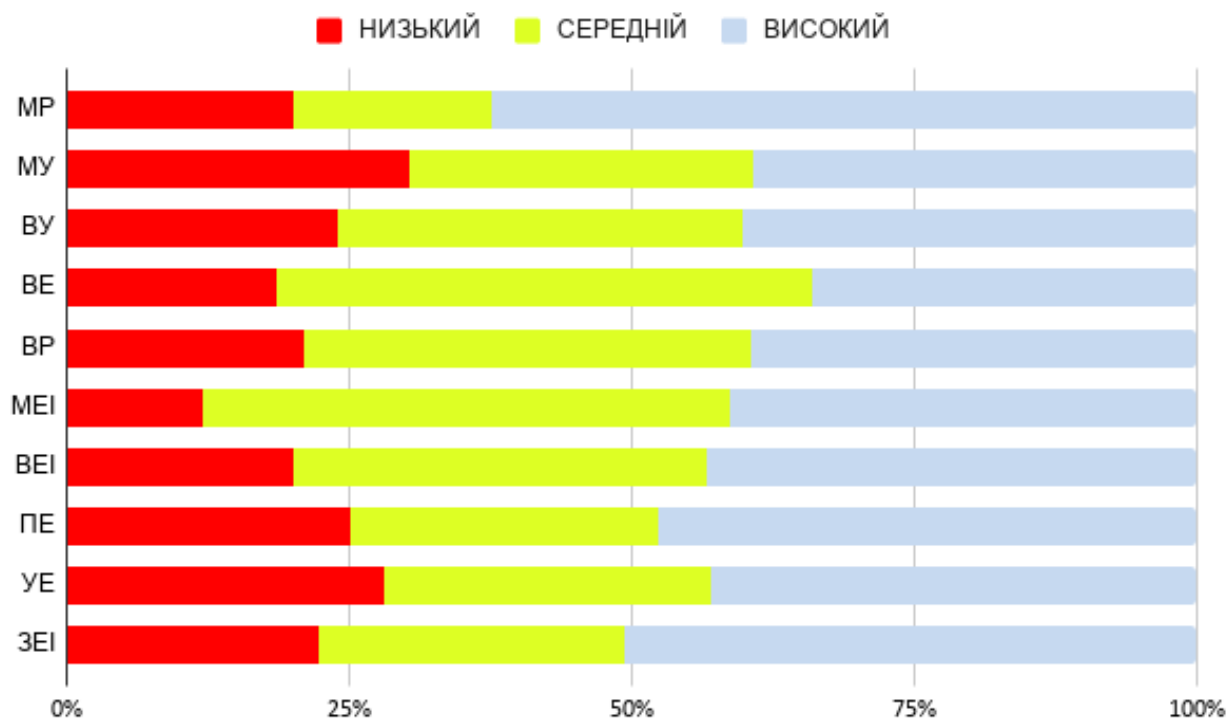


Рис. 2.2.2. Відсоткове співвідношення рівнів показників емоційного інтелекту у клієнтів професійної групи «Людина- Людина»

Міжособистісний емоційний інтелект “МЕІ”, який знаходиться на високому рівні належить на 55% до професій “Людина-Людина”, що свідчить про те, що більш половини клієнтів центру іноземних мов з високим компонентом міжособистісного емоційного інтелекту “МЕІ” належать до професій “Людина-Людина”. Більшість опитаних за даним критерієм середнього рівня належать до професій “Людина-Людина” - 62%. Найменша кількість респондентів з низьким рівнем критерію міжособистісного емоційного інтелекту “МЕІ”, а саме 16% серед категорії “Людина-Людина”. Тобто категорія Л-Л добре обізнана на розумінні емоцій інших. За критерієм розуміння чужих емоцій “MP” теж більшість респондентів з високим рівнем - 78%. Тобто, більшість з опитуваних “Людина-Людина” дуже добре розуміють емоційні стани інших, гарно обізнані на розрізненні емоцій, здатні розпізнавати та адекватно розуміти різні емоції та емоційні стани інших,

аналізувати їх за проявами міміки, жестів, інтонацій, наділені здібностями розуміти внутрішні стани інших людей, що, в свою чергу, може забезпечувати ефективність їх сприйняття іноземної мови через емоційний спектр. Їм притаманне вміння впливати на емоції інших в різних ситуаціях за допомогою різних стратегій. Лише 22% респондентів від загальної кількості респондентів з середнім рівнем за даним критерієм належать до вибірки “Людина-Людина” і 25% від цілого з низьким рівнем. Критерій управління чужими емоціями “МУ”, який в загальній вибірці не є високим, за рівнем розподіляється наступним чином серед професій “Людина-Людина”, більше половини респондентів з високим рівнем - 57%, що також вказує на здібності до керування емоціями та емоційним станом інших серед респондентів вибірки Л-Л. Серед середнього та низького рівня за критерієм управління чужими емоціями “МУ” до професій “Людина-Людина” належить по 44% відсотки респондентів від цілого, тобто менше половини від загальної кількості респондентів.

Розглядаючи та аналізуючи компоненти розуміння, розрізнення, опису та керування власними емоціями між різними професіями в середені вибірки, а саме професії “Людина-Людина”, ми бачимо наступні співвідношення: серед загальної кількості респондентів з низькими показниками за критерієм розуміння та управління власними емоціям «ВЕІ» менше третини (30%) професій “Людина-Людина”, за критерієм розуміння власних емоцій «ВР» теж третина (33%) професій “Людина-Людина”, за критерієм управління своїми емоціями «ВУ» трохи більше третини (40%) професій “Людина-Людина”. Серед загальної кількості респондентів з середніми показниками за критерієм розуміння та управління власними емоціям «ВЕІ» більшість респондентів (55%) з професій “Людина-Людина”, за критерієм розуміння власних емоцій «ВР» трохи менше половини (44%) професій “Людина-Людина”, за критерієм управління своїми емоціями «ВУ» трохи більше третини (40%) професій “Людина-Людина”. Серед загальної кількості респондентів з високими показниками за критерієм розуміння та

управління власними емоціям «ВЕІ» більшість респондентів (62%) серед професій “Людина-Людина”, за критерієм розуміння власних емоцій «ВР» теж більшість респондентів (62%) з професій “Людина-Людина”, за критерієм управління своїми емоціями «ВУ» теж більшість респондентів (67%) з професій “Людина-Людина”. Тобто, серед професій категорії “Людина-Людина” респонденти мають більше здібностей до управління своїми емоціями, мають здібності до управління своїми емоціями.

Розглядаючи та аналізуючи “ЗЕІ” – загальний рівень емоційного інтелекту, ми можемо зробити наступні висновки: серед типу професій “Людина-Людина” більшість респондентів мають високий рівень емоційного інтелекту (75%). І 40% та 33% респондентів мають середній та низький рівень загального емоційного інтелекту відповідно.

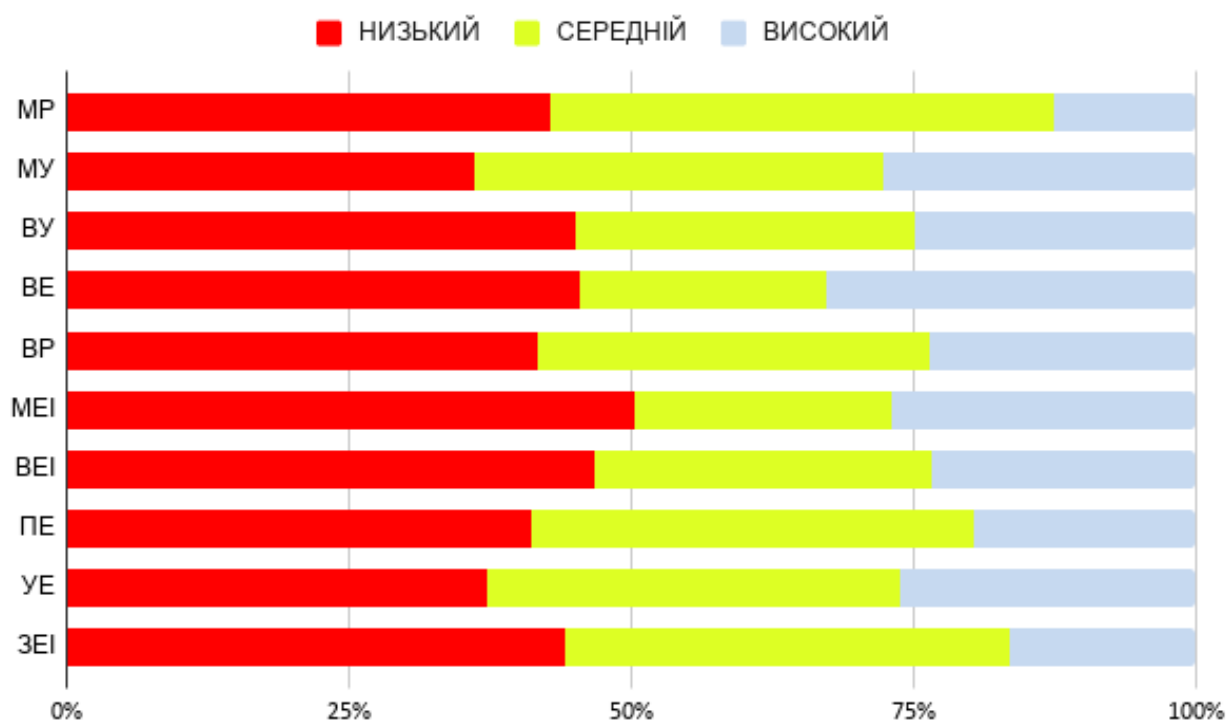


Рис. 2.2.3. Відсоткове співвідношення рівнів показників емоційного інтелекту у клієнтів інших професійних груп

З наведених вище результатів дослідження ми бачимо наступні результати.

Міжособистісний емоційний інтелект “МЕІ”, який знаходиться на високому рівні серед загальної кількості респондентів високого рівня за даним критерієм належить на 45% до інших видів професій, що свідчить про те, що менше половини клієнтів центру іноземних мов з високим компонентом міжособистісного емоційного інтелекту “МЕІ” належать до інших видів професійної діяльності. Але ми можемо стверджувати, що це досить високий відсоток, який має високий показник за даним критерієм. Трохи менша кількість опитаних за даним критерієм середнього рівня належать до інших видів професій, а саме 38%. Більшість респондентів з низьким рівнем критерію міжособистісний емоційний інтелект “МЕІ”, а саме 84% належать до інших видів професійної діяльності. Тобто, більшість респондентів не дуже добре обізнаних на розумінні емоцій інших в даній категорії належить до інших видів професій. За критерієм розуміння чужих емоцій “МР” серед загальної кількості респондентів теж більшість респондентів з середнім рівнем (78%) та низьким рівнем (75%) належить до інших видів професій. Тобто, більшість з опитуваних інших видів професій погано розуміють емоційні стани інших, не вміють зовсім, або частково вміють розрізнявати емоції інших, не мають здібностей або мають слабкі здібності до розпізнавання та адекватного розуміння різних емоційних станів інших, не вміють аналізувати їх за проявами міміки, жестів, відтінками мовлення, в наслідок чого не мають здатності виявляти внутрішні стани інших людей, що, в свою чергу, заважає ефективності їх сприйняття іноземної мови через емоційний спектр. І лише 22% серед усіх респондентів високого рівня за даним критерієм високого рівня належать до інших видів професійної діяльності. Критерій управління чужими емоціями “МУ”, який в загальній вибірці не є високим, розподіляється наступним чином: більше половини респондентів (56%) з низьким рівнем та середнім рівнем (56%) належать до інших професій, що також вказує на не високі здібності до керування емоціями та емоційним станом інших серед респондентів вибірки інших

видів професійної діяльності. Серед високого рівня, 43% респондентів від цілого за даним критерієм належать до інших видів професійної діяльності.

За властивість усвідомлювати власні емоції, розуміти причини їх виникнення, вміти їх описати, тобто за розуміння своїх емоцій як компоненту емоційного інтелекту, відповідають наступні компоненти опитувальника: розуміння та управління власними емоціям «ВЕІ», розуміння власних емоцій «ВР», управління своїми емоціями «ВУ». Розглядаючи та аналізуючи компоненти розуміння, розрізнення, опису та керування власними емоціями між різними професіями в середені вибірки, а саме інші види професій, ми бачимо наступні співвідношення: серед загальної кількості респондентів з низькими показниками за критерієм розуміння та управління власними емоціям «ВЕІ» більшість респондентів (70%) з інших видів професій, розуміння власних емоцій «ВР» теж більшість респондентів (67%) з інших видів професій, управління своїми емоціями «ВУ» також більшість респондентів (60%) з інших видів професій. Серед загальної кількості респондентів з середніми показниками за критерієм розуміння та управління власними емоціям «ВЕІ» більше третини (45%) інших професій, розуміння власних емоцій «ВР» більшість респондентів (66%) з інших видів професій, управління своїми емоціями «ВУ» більшість респондентів (60%) з інших видів професій. Серед загальної кількості респондентів з високими показниками за критерієм розуміння та управління власними емоціям «ВЕІ» трохи більше третини (35%) серед інших професій, за критерієм розуміння власних емоцій «ВР» теж трохи більше третини (38%) серед інших професій, за критерієм управління своїми емоціями «ВУ» третина (33%) серед інших професій. Тобто, серед професій категорії інші види професій більшість респондентів мають не високі здібності до управління своїми емоціями, недостатньо вміють управляти власними емоціями, не вміють викликати бажані емоції і тримати під контролем небажані. Більшість респондентів з інших видів професійної діяльності мають слабо виражену здатність і потребу до управління своїми емоціями.

Розглядаючи загальний рівень емоційного інтелекту у співвідношенні за професіями до загальної кількості вибірки, ми можемо зробити наступні висновки: більшість респондентів з низьким рівнем емоційного інтелекту (67%) належить до інших видів професій, більшість респондентів з середнім рівнем емоційного інтелекту (60%) теж належить до інших видів професій, і меншість респондентів з високим рівнем емоційного інтелекту (25%) належить до інших видів професій. Тобто, респонденти, які мають відношення до інших видів професій мають частіше низькі та середні показники емоційного інтелекту, і навпаки рідше високі показники.

Міжособистісний емоційний інтелект “МЕІ”, який знаходиться на високому рівні належить на 55% до професій “Людина-Людина” і на 45% до інших видів професій, що свідчить про те, що більш половини клієнтів центру іноземних мов з високим компонентом міжособистісного емоційного інтелекту “МЕІ” належать до професій “Людина-Людина”, хоча серед людей інших видів професійної діяльності теж досить високий відсоток має високий показник за даним критерієм. Більшість опитаних за даним критерієм середнього рівня належать до професій “Людина-Людина” - 62% і 38% інших професій. Більшість респондентів з низьким рівнем критерію міжособистісного емоційного інтелекту “МЕІ”, а саме 84% належать до інших видів професійної діяльності. Тобто категорія “Людина-Людина” краще обізнана на розумінні емоцій інших. За критерієм розуміння чужих емоцій “МР” теж більшість респондентів з високим рівнем (78%) належить до професій “Людина-Людина”, як і більшість з низьким рівнем (75%) належить до інших професій. Тобто, більшість з опитуваних “Людина-Людина” дуже добре розуміють емоційні стани інших, гарно обізнані на розрізненні емоцій, здатні розпізнавати та адекватно розуміти різні емоції та емоційні стани інших, аналізувати їх за проявами міміки, жестів, інтонаціями, вміють розуміти емоції та внутрішні стани інших людей, що, в свою чергу, може забезпечувати ефективність їх сприйняття іноземної мови через емоційний спектр. Вони вміють управляти чужими емоціями у різних

ситуаціях. Критерій управління чужими емоціями “МУ”, який в загальній вибірці не є високим, розподіляється наступним чином: більше половини респондентів з високим рівнем (57%) належать до професій “Людина-Людина”, і більше половини (56%) з низьким рівнем та середнім рівнем (56%) належать до інших професій, що також вказує на кращі здібності до керування емоціями та емоційним станом інших серед респондентів вибірки “Людина-Людина”.

Розуміння своїх емоцій як компонент емоційного інтелекту – це вміння розуміти та описувати власні емоції та причини їх виникнення. За дану властивість відповідають наступні компоненти опитувальника: розуміння та управління власними емоціями «ВЕІ», розуміння власних емоцій «ВР», управління своїми емоціями «ВУ».

У респондентів нашої вибірки яскраво домінують показники низького та середнього рівня щодо критерію розуміння своїх емоцій та стосовно показників керування та контролю зовнішніх проявів власних емоцій, які становлять розуміння та управління власними емоціями «ВЕІ» - 42% (низький рівень), розуміння власних емоцій «ВР» - 40% (середній рівень), та управління своїми емоціями «ВУ» - 63% (низький рівень), що становить 20, 19 та 30 респондентів відповідно. Отже, більше третини респондентів розуміють свої емоційні переживання, але не завжди вміють їх точно назвати та оцінити, не завжди здатні встановлювати причинно-наслідкові зв'язки між ситуацією та емоцією, не вміють точно описувати та називати власні емоції. «ВР» низький рівень становить 25% респондентів, тобто 12 осіб. Середній рівень розуміння та управління власними емоціями «ВЕІ» належить 23%, що становить 11 осіб. Високі показники за критеріями розуміння та управління власними емоціями «ВЕІ», розуміння власних емоцій «ВР» та управління своїми емоціями «ВУ» становить 35%, 35% та 15% відповідно, тобто 17, 17 та 7 респондентів. Третина вибірки досить добре можуть контролювати та розуміти власні емоції, що дозволяє стверджувати, що вони добре обізнані на ідентифікації власних емоційних станів, їх інтенсивності в не залежності від

ситуації, а також вміють їх описати. І лише невелика частина вибірки мають здатність керувати власними емоціями у будь-якій ситуації.

Серед загальної кількості респондентів з низькими показниками за критерієм розуміння та управління власними емоціям «ВЕІ» більшість респондентів (70%) з інших видів професій і менше третини (30%) професій “Людина-Людина”, розуміння власних емоцій «ВР» теж більшість респондентів (67%) з інших видів професій і третина (33%) професій “Людина-Людина”, управління своїми емоціями «ВУ» більшість респондентів (60%) з інших видів професій і трохи більше третини (40%) професій “Людина-Людина”. Серед загальної кількості респондентів з середніми показниками за критерієм розуміння та управління власними емоціям «ВЕІ» більше половини респондентів (55%) з професій “Людина-Людина” і менше половини (45%) інші професій, розуміння власних емоцій «ВР» більшість респондентів (66%) з інших видів професій і трохи менше половини (44%) професій “Людина-Людина”, управління своїми емоціями «ВУ» більшість респондентів (60%) з інших видів професій і трохи більше третини (40%) професій “Людина-Людина”. Серед загальної кількості респондентів з високими показниками за критерієм розуміння та управління власними емоціям «ВЕІ» більшість респондентів (62%) зсеред професій “Людина-Людина” і трохи більше третини (38%) серед інших професій, розуміння власних емоцій «ВР» теж більшість респондентів (62%) з професій “Людина-Людина” і трохи більше третини (38%) серед інших професій, управління своїми емоціями «ВУ» більшість респондентів (67%) з професій “Людина-Людина” і третина (33%) серед інших професій. Тобто, серед професій категорії “Людина-Людина” мають більше здібностей до управління своїми емоціями, вміють їх контролювати та викликати. І, навпаки, більшість респондентів з інших видів професійної діяльності мають слабо виражену здатність і потребу до управління власними емоціями, не вміють їх контролювати та викликати.

Загальний рівень емоційного інтелекту розподіляється наступним чином: високий – здебільшого належить вибірці “Людина-Людина”, середній та низький – іншим видам професій. Розглядаючи та аналізуючи співвідношення за професіями до загальної кількості вибірки, ми можемо зробити наступні висновки: більшість респондентів з низьким рівнем емоційного інтелекту (67%) належить до інших видів професій, більшість респондентів з середнім рівнем емоційного інтелекту (60%) теж належить до інших видів професій, і більшість респондентів з високим рівнем емоційного інтелекту (75%) належить до типу професій “Людина-Людина”. Тобто, респонденти, які мають відношення до професійної діяльності “Людина-Людина” мають частіше високі показники емоційного інтелекту, і навпаки рідше низькі показники.

Наступним кроком емпіричного дослідження був аналіз та систематизація результатів дослідження, спрямованого на вимір емоційного інтелекту клієнтів курсів іноземних мов за професійною діяльністю за методикою «Опитувальник емоційного інтелекту» Холла.

Таблиця 2.2.3

Рівні компонентів емоційного інтелекту клієнтів центру іноземних мов за методикою Холла

Рівень	ЕО		УСЕ		СМ		Емпатія		РЕІЛ		ІР	
	Абс.	%	Абс.	%	Абс.	%	Абс.	%	Абс.	%	Абс.	%
Високий	24	50	8	17	2	4	14	29	14	29	0	0
Середній	8	17	8	17	26	54	22	46	16	33	30	62
Низький	16	33	32	66	20	42	12	25	18	38	18	38

Примітки:

ЕО – Емоційна обізнаність

УСЕ - Управління своїми емоціями

СМ - Самомотивація

РЕІЛ - Розпізнавання емоцій інших людей

ІР - Інтегрований рівень

Проаналізуємо отримані результати всієї вибірки за п'ятьма компонентами та за трьома рівнями розвитку компонентів емоційного інтелекту.

Емоційна обізнаність як компонент емоційного інтелекту - це розуміння особистістю своїх емоцій, а також наявність певних знань з поведінкових проявів різних емоцій, ситуацій, в яких варто проявляти певні емоції, а в яких ні.

У респондентів нашої вибірки яскраво домінують показники високого рівня, які становлять 50 %. Тобто, половина вибірки учнів дорослого віку, які вивчають іноземні мови усвідомлюють наявність у себе певних емоційних переживань, розуміють власні емоції, а також добре відчують при яких обставинах проявляти які емоції а також добре розуміють емоції незалежно від ситуації, точно розуміють власні емоційні стани, можуть оцінити їх інтенсивність. Третя частина вибірки (33%) мають показники низького рівня, тобто вони не здатні систематично усвідомлювати наявність у себе певних емоційних переживань, можуть усвідомлювати наявність у себе певних емоцій лише у знайомих ситуаціях і значно проблемніше при виникненні незнайомих та нестандартних ситуаціях, а також не здатні усвідомлювати інтенсивність власних емоцій. І 17% вибірки мають середній рівень емоційної обізнаності, тобто мають здібності до виявлення в себе певних емоцій, але не завжди точно можуть зрозуміти та охарактеризувати власні емоції, оцінити їх інтенсивність.

Управління своїми емоціями (Управление своими эмоциями) як компонент у даній методиці розглядається як вміння керувати власними

емоціями відповідно до ситуації. У респондентів вибірки домінує низький рівень управління власними емоціями - 66% вибірки мають показники низького рівня, тобто вони не можуть усвідомлювати у себе певних емоційних переживань, не можуть часто зрозуміти власні емоції та оцінити їх. Середній та високий рівні складають по 17%. Тобто, 17% респондентів відрізняються обмеженою здатністю управляти власними емоціями, можуть управляти своїм емоційним станом лише у знайомих ситуаціях. І стільки ж респондентів (17%) мають високі показники, тобто наділені емоційною гнучкістю у різних ситуаціях, а також здатністю ефективно управляти власними емоціями у непередбачуваних ситуаціях, вони адекватно розуміють власні емоції і можуть ними керувати в незалежності від ситуації.

Середній рівень самомотивації серед наших респондентів має максимальні показники прояву. Більше половини респондентів, а саме 54% вибірки вміють керувати власною поведінкою лише в залежності від ситуації, через недостатнє розуміння власних емоційних та їх глибини. Вони не мають проявів успішного самоуправління у екстремальних або незрозумілих ситуаціях. Майже половина вибірки (42%) мають показники низького рівня, що свідчить про те, що вони не мають навиків до самоуправління власною поведінкою, через недостатнє розуміння своїх емоцій та емоційних станів. Лише 4 % відрізняється високими показниками самомотивації. Вони відрізняються адекватністю та гнучкістю поведінки у різних емоціогенних ситуаціях, що базується на повному розумінні ними власних емоційних станів, на розумінні емоційної взаємодії в умовах професійної діяльності.

Емпатія - розуміння відносин та почуттів іншої особи. У більшості респондентів (46%) середній рівень розвитку емпатії, тобто вміння розуміти емоційні переживання інших людей, що є можливим, якщо вони переживають близькі емоції до респондентів. Також 29 % респондентів має високий рівень емпатії, що проявляється у розумінні ними всіх емоційних станів та переживань інших людей, а також вони мають здатні до таких

емоційних проявів, як співчуття та співпереживання. 25% респондентів має низький рівень емпатії, тобто мають низький рівень готовності надання іншим необхідної емоційної підтримки.

За компонентом емоційного інтелекту розпізнавання емоцій інших людей найбільша кількість респондентів мають низький рівень - 38%. Третина респондентів - 33 % вибірки мають середній рівень розпізнавання емоцій інших людей. Тобто, ці респонденти мають високі здібності щодо розпізнавання базових емоцій інших, використовують в цьому також власний досвід у схожих емоційних ситуаціях, але не вміють розрізнявати всі емоційні стани інших. 28% вибірки ідентифікують емоції інших на високому рівні, тобто, тобто розрізняють відтінки різних емоційних станів, а також їх ступінь прояву, вміють розрізнявати емоції інших аналізуючи міміку, жести та інтонації голосу співрозмовника, що, також може позитивно впливати на вивчення і сприйняття іноземної мови через емоційний спектр.

З кожного з отриманих результатів ми також виділили співвідношення професій людина-людина, а також інші види професій. Нами було зроблено порівняльний аналіз результатів емпіричного дослідження вибірки клієнтів курсів іноземних мов за професійною діяльністю за Шкала ворожості Кука – Медлі. Вибірка також складається з двох компонентів: 1) професії Людина-Людина (викладачі, керівні посади та юристи) та 2) інші професії. На основі узагальнення нами було визначено чотири рівні цинізму, агресивності та ворожості, які представлені у поданій нижче таблиці.

Алгоритму нашого розрахунку по % (відсоткам) - співвідношення до цілої вибірки кожної категорії. Тобто кількість отриманих результатів з кожного критерію загальної вибірки ми беремо за 100% і досліджуємо співвідношення у відсотках кількості у категорії вибірки Людина-Людина та інші види професій.

Таблиця 2.2.4

Рівні компонентів емоційного інтелекту клієнтів в залежності від професійної спрямованості за методикою Холла

Рівень	ЕО				УСЕ				СМ				Емпатія				РЕІЛ				ІР			
	Л-Л		Інші		Л-Л		Інші		Л-Л		Інші		Л-Л		Інші		Л-Л		Інші		Л-Л		Інші	
	Абс.	%	Абс.	%	Абс.	%	Абс.	%	Абс.	%	Абс.	%	Абс.	%	Абс.	%	Абс.	%	Абс.	%	Абс.	%	Абс.	%
Високий	20	83	4	17	7	88	1	12	2	100	0	0	10	71	4	29	12	86	2	14	0	0	0	0
Середній	2	25	6	75	3	38	5	62	1	38	16	62	10	45	12	55	6	38	10	62	20	66	10	34
Низький	2	12	1	88	1	44	1	56	1	60	8	40	4	33	8	67	6	33	12	67	4	22	14	78

Примітки:

ЕО – Емоційна обізнаність

УСЕ - Управління своїми емоціями

СМ - Самомотивація

РЕІЛ - Розпізнавання емоцій інших людей

ІР - Інтегрований рівень

У клієнтів з професійної групи «Людина-Людина» за всіма шкалами теж переважає середній рівень компонентів емоційного інтелекту (75% - 18 респондентів). 17% респондентів, тобто 4 особи, мають низький рівень і жодного респондента з високим рівнем. Найбільша кількість респондентів мають високий емоційний інтелект за компонентом емоційної обізнаності та розпізнаванням емоцій інших людей. Найбільша кількість мають середній рівень емоційного інтелекту за шкалою емпатії. І низький емоційний інтелект за шкалою управління своїми емоціями та шкалою самомотивації.

Серед інших професій за всіма шкалами у нашої вибірки переважає низький рівень компонентів емоційного інтелекту (58% - 14 респондентів). 52% респондентів, тобто 12 осіб, мають середній рівень і жодного

респондента з високим рівнем. Найбільша кількість респондентів мають середній рівень емоційного інтелекту за шкалою емпатії та самомотивації. І низький емоційний інтелект за шкалою обізнаності, управління своїми емоціями та розпізнавання емоцій інших людей.

Наступним кроком емпіричного дослідження був аналіз та систематизація результатів дослідження, спрямованого на вимір емоційного інтелекту клієнтів курсів іноземних мов за професійною діяльністю за шкалою ворожості Кука – Медлі.

Нами було систематизовано та проаналізовано результати емпіричного дослідження вибірки клієнтів курсів іноземних мов за професійною діяльністю за Шкала ворожості Кука – Медлі . Вибірка також складається з двох компонентів: 1) професії ЛЮДИНА-ЛЮДИНА (викладачі, керівні посади та юристи) та 2) інші професії. На основі узагальнення нами було визначено чотири рівні цинізму, агресивності та ворожості, які представлені у поданій нижче таблиці.

Таблиця 2.2.5

Рівні компонентів за шкалою ворожості Кука – Медлі

Рівень	Шкала цинізму		Шкала агресивності		Шкала ворожості		Загальний	
	Абс.	%	Абс.	%	Абс.	%	Абс.	%
Високий	0	0	4	8	2	4	0	0
Середній +	38	79	22	46	26	54	34	62
Середній -	10	21	22	46	20	42	14	38
Низький	0	0	0	0	0	0	0	0

Таким чином, з даних, наведених у таблиці є очевидним, що у нашої вибірки переважає середній рівень компонентів за всіма шкалами (100%), який в свою чергу ділиться на середній з тяжінням до високого (62%) і середній з тяжінням до низького (38%).

За шкалою цинізму в нас немає жодного респондента з високим рівнем. Середній рівень з тяжінням до високого мають 79% респондентів (38 осіб). Середній рівень з тяжінням до низького за шкалою цинізму мають менше чверті респондентів всієї виборки, а саме 10 респондентів, що становить 21%. Отже, більшість респондентів всієї виборки мають середній рівень з тяжінням до високого, тобто з тенденцією до високого рівня, за шкалою цинізму. Тобто ці респонденти мають поблажливе відношення до морально-етичних цінностей суспільства. Недовіра до здібностей деяких людей здійснювати високоморальні і альтруїстично-етичні вчинки. Сумніви в достатньо високому рівні компетентності інших людей в професійній або будь-яких інших сферах діяльності. Мають дещо підвищену схильність пояснювати причини поведінки оточуючих наявністю в них переважно негативних рис характеру або корисливих намірів. Жодного респондента з вибірки не має з низьким або високим рівнем.

За шкалою агресивності в нас 4 респондента з високим рівнем, що становить 8% від усіх опитаних. Однакова кількість осіб всієї вибірки належить до середнього з тяжінням до високого рівня, тобто з тенденцією до високого рівня, та середнього з тяжінням до низького, тобто з тенденцією до низького рівня. Середній рівень з тяжінням до високого мають 46% респондентів, що становить 22 особи. Середній рівень з тяжінням до низького за шкалою агресивності мають теж 46% респондентів, що становить 22 особи. Низького рівня за шкалою агресивності немає ні в кого з опитаних респондентів. Найменша кількість осіб серед всієї вибірки має високий рівень схильності до агресивного усунення і руйнування перешкод, подолання того, що протидіє особистості. Зазначена особливість може проявлятися в активному загостренні конфліктних ситуацій, гнівних реакціях, погрози або, навіть, тяжіння до застосування фізичної сили.

За шкалою ворожості в нас 2 респондента з високим рівнем, що становить 4% від усіх опитаних. Тобто, дуже незначний відсоток респондентів всієї вибірки має високий рівень за шкалою ворожості.

Середній рівень з тяжінням до високого мають 54% респондентів, що становить 26 осіб. Середній рівень з тяжінням до низького за шкалою ворожості мають 42% респондентів, що становить 20 осіб. Низького рівня за шкалою ворожості, як і за попередніми шкалами немає ні в кого з опитаних респондентів. Найбільша кількість респондентів вибірки мають середній рівень з тенденцією до високого рівня схильності відчувати негативні емоції по відношенні до інших людей. Помірно виражена тенденція до виникнення почуття розчарування в комусь з навколишнього оточення, дратівливості, неприязні, прагнення давати негативні оцінки особистісним якостям інших. Незначно виражена тенденція до виникнення почуття розчарування в комусь, дратівливості, неприязні, прагнення давати негативні оцінки їх особистісних якостей.

З кожного з отриманих результатів ми також виділили співвідношення професій людина-людина, а також інші види професій. Алгоритму нашого розрахунку по % (відсоткам) - співвідношення до цілої вибірки кожної категорії. Тобто кількість отриманих результатів з кожного критерію загальної вибірки ми беремо за 100% і досліджуємо співвідношення у відсотках кількості у категорії вибірки Людина-Людина та інші види професій.

Рівні компонентів компонентів в залежності від професійної спрямованості за шкалою ворожості Кука – Медлі

Рівень	Шкала цинізму				Шкала агресивності				Шкала ворожості				Загальний			
	Л-Л		Інші		Л-Л		Інші		Л-Л		Інші		Л-Л		Інші	
	Абс.	%	Абс.	%	Абс.	%	Абс.	%	Абс.	%	Абс.	%	Абс.	%	Абс.	%
Високий	0	0	0	0	4	100	0	0	0	0	2	100	0	0	0	0
Середній +	22	58	16	42	8	36	14	64	18	70	8	30	18	53	16	47
Середній -	2	20	8	80	12	55	10	45	6	30	14	33	4	29	10	71
Низький	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Зробивши порівняльний аналіз, ми бачимо, що середній рівень з тяжінням до високого переважає серед респондентів професії людина-людина, і середній з тяжінням до низького, серед інших видів професій. Далі ми проводимо порівняльний аналіз по кожній шкалі окремо.

За шкалою цинізму в нас немає жодного респондента з високим рівнем. Середній рівень з тяжінням до високого мають 79% респондентів (38 осіб), серед яких більше половини (58%) – це люди професійної діяльності «Людина-Людина» (викладачі, керівні ланки та адвокати) і 42% відсотків інші професії. Ми бачимо, що за шкалою цинізму майже однакова кількість людей різних професій має однакові кількісні показники. Середній рівень з тяжінням до низького за шкалою цинізму мають 10 респондентів, серед яких переважна більшість респондентів це інші професії (80%) та лише 20% професії Л-Л. Низького рівня за шкалою цинізму немає ні в кого з опитаних респондентів.

Отже, більшість респондентів всієї виборки, а також трохи більше половини опитаних серед професій «Людина-Людина» і майже половина

серед інших професій мають середній рівень з тяжінням до високого, тобто з тенденцією до високого рівня, за шкалою цинізму.

Тобто, ці респонденти мають поблажливе відношення до морально-етичних цінностей суспільства. Недовіра до здібностей деяких людей здійснювати високоморальні і альтруїстично-етичні вчинки. Сумніви в достатньо високому рівні компетентності інших людей в професійній або будь-яких інших сферах діяльності. Мають дещо підвищену схильність пояснювати причини поведінки оточуючих наявністю в них переважно негативних рис характеру або корисливих намірів. Менше чверті респондентів всієї виборки мають середній рівень з тяжінням до низького, тобто з тенденцією до низького рівня, за шкалою цинізму. До того ж, цікавим є те, що серед них більшість інших видів професій, і лише п'ята частина – це респонденти, які мають відношення до професій «Людина-Людина». Жодного респондента з вибірки не має з низьким або високим рівнем.

За шкалою агресивності в нас 4 респондента з високим рівнем, що становить 8% від усіх опитаних. І всі 4 респондента належать до професії «Людина-Людина». Середній рівень з тяжінням до високого мають 46% респондентів (22 особи), серед яких більше половини (64%) – це люди інших професій, і 36% професійної діяльності «Людина-Людина» (викладачі, керівні ланки та адвокати). Середній рівень з тяжінням до низького за шкалою агресивності мають теж 46% респондентів (22 особи), серед яких переважна більшість респондентів це викладачі, керівні ланки та адвокати (55%) та 45% професії інші професії. Низького рівня за шкалою агресивності немає ні в кого з опитаних респондентів.

Найменша кількість осіб серед всієї вибірки, яка 100% належить до професій «Людина-Людина», має високий рівень схильності до агресивного усунення і разрушення перешкод, подолання того, що протидіє особистості. Зазначена особливість може проявлятися в активному загостренні конфліктних ситуацій, гнівних реакціях, погрози або, навіть, тяжіння до застосування фізичної сили. Однакова кількість осіб всієї вибірки належить

до середнього з тяжінням до високого рівня, тобто з тенденцією до високого рівня, та середнього з тяжінням до низького, тобто з тенденцією до низького рівня. Серед професійних діяльностей середніх рівнів вибірки, респонденти інших професій мають переважну кількість осіб з тенденцією до високого рівня схильності до агресивного усунення і разрушення перешкод. Серед професійних діяльностей середніх рівнів вибірки, респонденти інших професій та професій «Людина-Людина» мають майже однакову кількість осіб, трохи більше серед «Людина-Людина», з тенденцією до не високого рівня схильності до агресивного усунення і разрушення перешкод. Жодного респондента з вибірки не має з низьким рівнем.

За шкалою ворожості в нас 2 респондента з високим рівнем, що становить 4% від усіх опитаних. І обидва респонденти належать до інших видів професійної діяльності. Середній рівень з тяжінням до високого мають 54% респондентів (26 осіб), серед яких більше половини (62%) – це люди професійної діяльності «Людина-Людина», і 38% інші професії. Середній рівень з тяжінням до низького за шкалою ворожості мають 42% респондентів (20 осіб), серед яких переважна більшість респондентів це теж інші професії (71%) та 29% - це люди професійної діяльності «Людина-Людина». Низького рівня за шкалою ворожості, як і за попередніми шкалами немає ні в кого з опитаних респондентів.

Найбільша кількість респондентів вибірки мають середній рівень з тенденцією до високого рівня схильності відчувати негативні емоції по відношенні до інших людей. Помірно виражена тенденція до виникнення почуття розчарування в комусь з навколишнього оточення, дратівливості, неприязні, прагнення давати негативні оцінки особистісним якостям інших. Данне відчуття та поведінка більше виявилась притаманною респондентам, які належать професії «Людина-Людина». Трохи менше половині респондентам вибірки притаманний середній рівень з тенденцією до низького рівня схильності відчувати негативні емоції по відношенні до інших людей. Незначно виражена тенденція до виникнення почуття розчарування в

комусь, дратівливості, неприязні, прагнення давати негативні оцінки їх особистісних якостей. І дуже незначний відсоток респондентів всієї вибірки має високий рівень за шкалою ворожості, серед якого всі респонденти належать до інших професій, і жодного з респондентів професій Л-Л не належить до високого рівня. Жодного респондента з вибірки не має з низьким рівнем.

Наступним кроком емпіричного дослідження був аналіз та систематизація результатів дослідження, спрямованого на вимір емоційного інтелекту клієнтів курсів іноземних мов за професійною діяльністю за допомогою методики Е.О. Помиткіна. За допомогою методики Е.О. Помиткіна можна визначити в якій модальності переважають позитивні стани, а в якій негативні.

Ми дослідили вибірку за п'ятьма шкалами, кожна з яких ділиться на дві групи (позитивну та негативну), та за трьома критеріями (високим, середнім та низьким). Зробивши також порівняльний аналіз двох підвбірок (професій ЛЮДИНА-ЛЮДИНА та інших видів професійної діяльності).

Таблиця 2.2.7

Рівні модальності емоційних станів особистості за методики

Е.О. Помиткіна

РІВНІ	Високий		Середній		Низький	
	Абс.	%	Абс.	%	Абс.	%
Позитивні стани особистості	22	46	10	21	16	33
Негативні стани особистості	6	12	10	21	32	67
Естетичні позитивні	16	33	6	12	26	54
Естетичні негативні	0	0	10	21	38	79
Морально-гуманістичні позитивні	36	75	8	17	4	8
Морально-гуманістичні негативні	0	0	6	12	42	88
Інтелектуально-творчі позитивні	28	58	18	38	2	4
Інтелектуально-творчі негативні	4	8	8	17	36	75
Інтимно-особистісні позитивні	24	50	10	21	14	29
Інтимно-особистісні негативні	0	0	14	29	34	71

За шкалою показників позитивних станів особистості переважна більшість респондентів – 46%, що становить 22 особи мають високий показник. Третина респондентів (33%) мають низький рівень, що становить 16 осіб. І найменша кількість респондентів мають середній рівень (21%), що становить 10 осіб опитаних. За шкалою показників негативних станів особистості переважна більшість респондентів мають низький рівень – 67% , що становить 32 особи. Середня кількість респондентів мають середній рівень (21%), що становить 10 осіб опитаних. І найменша кількість респондентів мають високий показник негативних станів особистості – 12%, що становить 6 осіб. Отже, переважна більшість клієнтів центру іноземних мов ChinaHill Club має високі показники позитивних станів особистості, а також мають низькі показники за шкалою негативних станів особистості.

За шкалою позитивних естетичних станів особистості переважна більшість респондентів – 54%, що становить 26 осіб мають низький показник. Третина респондентів (33%) мають високий рівень, що становить 16 осіб. І найменша кількість респондентів мають середній рівень (12%), що становить 6 осіб опитаних. За шкалою негативних естетичних станів особистості переважна більшість респондентів мають низький рівень – 79% , що становить 38 осіб. Середня кількість респондентів мають середній рівень (21%), що становить 10 осіб опитаних. І немає жодного респондента з високим показником негативних естетичних станів особистості. Отже, більше половини клієнтів центру іноземних мов ChinaHill Club має низькі показники позитивних естетичних станів особистості та третина - виокі, а також більшість має і низький рівень за шкалою негативних естетичних станів особистості. Жодного респондента не має з високим показником негативних естетичних станів особистості.

За шкалою морально-гуманістичних позитивних станів особистості переважна більшість респондентів – 75%, що становить 46 осіб мають високий показник. 17% респондентів мають середній рівень, що становить 8 осіб. І найменша кількість респондентів мають низький рівень (8%), що

становить 4 особи опитаних. За шкалою морально-гуманістичних негативних станів особистості переважна більшість респондентів мають низький рівень – 88%, що становить 42 особи. Невелика кількість респондентів мають середній рівень показників (12%), що становить 6 осіб опитаних. І жодного респондента з високими показниками морально-гуманістичних негативних станів особистості.

За шкалою позитивних інтелектуально-творчих станів особистості більшість респондентів – 58%, що становить 28 осіб мають високий показник. Більше третини респондентів (38%) мають середній рівень, що становить 18 осіб. І найменша кількість респондентів мають низький рівень (4%), що становить 2 особи опитаних. За шкалою інтелектуально-творчих негативних станів особистості переважна більшість респондентів мають низький рівень – 75%, що становить 36 осіб. Невелика кількість респондентів мають середній рівень (17%), що становить 8 осіб опитаних. І найменша кількість респондентів має високий показник інтелектуально-творчих негативних станів особистості – 8%, що становить 4 особи.

За шкалою позитивних інтимно-особистісних станів особистості половина респондентів – 50%, що становить 24 особи мають високий показник. На другому місці за кількістю – це респонденти, які мають низький рівень, що становить 29% або 14 осіб. І найменша кількість респондентів мають середній рівень (21%), що становить 10 осіб опитаних (серед них 28% - це професії «Людина-Людина» та 72% - інші професії). За шкалою інтимно-особистісних негативних станів особистості переважна більшість респондентів мають низький рівень – 71% , що становить 34 осіб. На другому місці за кількістю – це респонденти, які мають середній рівень (29%), що становить 14 осіб опитаних. І жодного респондента, який би мав високий показник інтимно-особистісних негативних станів особистості серед всіх професій вибірки.

Таблиця 2.2.8

Рівні модальності емоційних станів особистості в залежності від професійної спрямованості за методики Е.О. Помиткіна

РІВНІ	Високий				Середній				Низький			
	Л-Л		Інші		Л-Л		Інші		Л-Л		Інші	
	Абс.	%	Абс.	%	Абс.	%	Абс.	%	Абс.	%	Абс.	%
Позитивні стани особистості	18	82	4	18	0	0	10	100	4	25	12	75
Негативні стани особистості	2	33	4	67	2	20	8	80	20	63	12	37
Естетичні позитивні	16	100	0	0	2	33	4	67	4	15	22	85
Естетичні негативні	0	0	0	0	6	60	4	40	18	47	20	53
Морально-гуманістичні позитивні	22	61	14	39	2	25	6	75	0	0	4	100
Морально-гуманістичні негативні	0	0	0	0	4	67	2	33	20	48	22	52
Інтелектуально-творчі позитивні	18	64	10	36	6	33	12	67	0	0	2	100
Інтелектуально-творчі негативні	4	100	0	0	2	25	6	75	18	50	18	50
Інтимно-особистісні позитивні	18	75	6	25	2	20	8	80	4	28	10	72
Інтимно-особистісні негативні	0	0	0	0	6	43	8	57	18	53	16	47

За шкалою позитивних станів особистості переважна більшість респондентів мають високий показник, серед яких 82% - це професії «Людина-Людина» та 18% - інші професії. Третина респондентів (33%) мають низький рівень, серед яких 25% - це професії «Людина-Людина» та 75% - інші професії. І найменша кількість респондентів мають середній рівень, серед яких 20% - це професії «Людина-Людина» та 80% - інші професії. За шкалою негативних станів особистості переважна більшість респондентів мають низький рівень, серед яких 63% - це професії «Людина-Людина» та 37% - інші професії. Середня кількість респондентів мають середній рівень, серед яких 20% - це професії «Людина-Людина» та 80% - інші професії. І найменша кількість респондентів мають високий показник негативних станів особистості, серед яких 33% - це професії «Людина-Людина» та 67% - інші професії. Отже, переважна більшість клієнтів центру іноземних мов ChinaHill Club має високі показники позитивних станів особистості, а також має низькі показники за шкалою негативних станів

особистості. Але позитивні стани особистості притаманні саме професіям «Людина-Людина», і, навпаки, серед інших видів професій ми спостерігаємо значний відсоток респондентів з негативними станами особистості. Середній рівень за критерієм стани особистості теж більш притаманний для інших видів професійної діяльності, при чому, як за позитивною шкалою, так і за негативною.

За шкалою позитивних естетичних станів особистості переважна більшість респондентів мають низький показник, серед яких 15% - це професії «Людина-Людина» та 85% - інші професії. Третина респондентів мають високий рівень, що становить 16 осіб, серед яких 100% - це професії «Людина-Людина» та жодного респондента, який належав би до інших професій. І найменша кількість респондентів мають середній рівень, серед яких 33% - це професії «Людина-Людина» та 67% - інші професії. За шкалою негативних естетичних станів особистості переважна більшість респондентів мають низький рівень, серед яких 47% - це професії «Людина-Людина» та 53% - інші професії. Середня кількість респондентів мають середній рівень, серед яких 60% - це професії Л-Л та 40% - інші професії. І немає жодного респондента з високим показником негативних естетичних станів особистості. Отже, ми можемо зробити наступні висновки, більше половини клієнтів центру іноземних мов ChinaHill Club має низькі показники позитивних естетичних станів особистості та третина - високі, а також більшість має і низький рівень за шкалою негативних естетичних станів особистості. Але позитивні стани особистості, як середнього, так і високого рівня - притаманні саме професіям «Людина-Людина», і, навпаки, серед інших видів професій ми спостерігаємо великий відсоток респондентів з негативними естетичними станами особистості. Жодного респондента не має з високим показником негативних естетичних станів особистості.

За шкалою морально-гуманістичних позитивних станів особистості переважна більшість респондентів, серед яких 61% - це професії «Людина-Людина» та 39% - інші професії. 17% респондентів мають середній рівень,

що становить 25% професій «Людина-Людина» та 75% - інші професії. І найменша кількість респондентів мають низький рівень, серед них жодного респондента професії Л-Л, всі 4 особи, що є 100% - належать до інших видів професійної діяльності. За шкалою морально-гуманістичних негативних станів особистості переважна більшість респондентів мають низький рівень, серед яких 48% - це професії Л-Л та 52% - інші професії. Невелика кількість респондентів мають середній рівень, що становить 67% професій «Людина-Людина» та 33% - відносяться до інших видів професійної діяльності. І жодного респондента з високими показниками морально-гуманістичних негативних станів особистості. Отже, переважна більшість клієнтів центру іноземних мов ChinaHill Club має високі показники за шкалою морально-гуманістичних позитивних станів особистості та низькі показники за шкалою морально-гуманістичних негативних станів особистості. Але позитивні стани особистості високого рівня, як і негативні стани особистості низького рівня кількісно переважають саме серед професій «Людина-Людина», і, навпаки.

За шкалою позитивних інтелектуально-творчих станів особистості більшість респондентів мають високий показник, серед них 64% - це професії «Людина-Людина» та 36% - інші професії. Більше третини респондентів мають середній рівень, серед них 33% - це професії «Людина-Людина» та 67% - інші професії. І найменша кількість респондентів мають низький рівень, серед яких жодного респондента, тобто 0% - це професії «Людина-Людина» та 100% - інші професії, тобто 2 людини – всі респонденти. За шкалою інтелектуально-творчих негативних станів особистості переважна більшість респондентів мають низький рівень, серед яких 50% - це професії «Людина-Людина» та 50% - інші професії. Невелика кількість респондентів мають середній рівень, серед яких 25% - це професії «Людина-Людина» та 75% - інші професії. І найменша кількість респондентів має високий показник інтелектуально-творчих негативних станів особистості, що становить 4 особи, і всі вони, тобто 100% - це професії «Людина-Людина» та жодного представника серед інших професій. Отже, переважна більшість

клієнтів центру іноземних мов ChinaHill Club має високі показники за шкалою позитивних інтелектуально-творчих станів особистості та низькі показники за шкалою інтелектуально-творчих негативних станів особистості. Позитивні стани особистості високого рівня кількісно переважають саме серед професій «Людина-Людина». Позитивні стани особистості низького рівня присутні тільки у інших професій. Цікаво те, що за шкалою інтелектуально-творчих негативних станів особистості переважна більшість респондентів мають низький рівень, і серед професій вони розподіляються рівно порівну. Стало несподіваністю й те, що серед найменшої кількості респондентів, які мають високий показник інтелектуально-творчих негативних станів особистості, всі особи належать до професії «Людина-Людина» та жодного представника інших професій.

За шкалою позитивних інтимно-особистісних станів особистості половина респондентів мають високий показник, серед них 75% - це професії «Людина-Людина» та 25% - інші професії. На другому місці за кількістю – це респонденти, які мають низький рівень, що становить 28% - це професії «Людина-Людина» та 72% - інші професії. І найменша кількість респондентів мають середній рівень, серед яких 20% - це професії «Людина-Людина» та 80% - інші професії. За шкалою інтимно-особистісних негативних станів особистості переважна більшість респондентів мають низький рівень, серед них 53% - це професії «Людина-Людина» та 47% - інші професії. На другому місці за кількістю – це респонденти, які мають середній рівень, серед яких 43% - це професії «Людина-Людина» та 57% - інші професії. І жодного респондента, який би мав високий показник інтимно-особистісних негативних станів особистості серед всіх професій вибірки. Отже, ми можемо зробити висновки, що рівно половина опитаних клієнтів центру іноземних мов ChinaHill Club має високі показники за шкалою позитивних інтимно-особистісних станів особистості половина респондентів та переважна більшість мають низькі показники за шкалою інтимно-особистісних негативних станів особистості. Позитивні стани особистості високого рівня

кількісно переважають саме серед професій «Людина-Людина». Позитивні стани особистості середнього та низького рівня переважають в респондентів інших професій. Цікаво й те, що за шкалою інтимно-особистісних негативних станів особистості переважна більшість респондентів мають низький рівень, і серед професій вони розподіляються майже порівну. Так самої серед респондентів середнього рівня за шкалою інтимно-особистісних негативних станів особистості.

2.3 Математичний аналіз встановлення професійних особливостей емоційного інтелекту у клієнтів центру іноземних мов в залежності від професії

Для математичної обробки отриманих емпіричних даних ми обрали критерій Манна-Уїтні. U-критерій Манна-Уїтні, що використовується для оцінки різниці між двома невеликими за обсягом вибірками.

Нами було обрано ті показники емоційного інтелекту, які демонструють відмінності у кількісному прояві, які були піддані математичній обробці:

MP – розуміння чужих емоцій;

BP – розуміння своїх емоцій;

BE – керування експресією;

MEI - міжособистісний емоційний інтелект;

BEI – внутрішньоособистісний емоційний інтелект;

ZEI – загальний емоційний інтелект;

EO- емоційна обізнаність;

CM- самомотивація.

Значимі відмінності у компонентах емоційного інтелекту у клієнтів центру іноземних мов в залежності від професійної спрямованості

Компоненти емоційного інтелекту	Рівень значимості
MP – розуміння чужих емоцій (Л-Л)	0,01*
BP – розуміння своїх емоцій (Л-Л)	0,05*
BE – керування експресією (Л-Л)	0,05*
EO - емоційна обізнаність (Л-Л)	0,05*
CM - самомотивація (Інші)	0,05*

У таблиці 2.3.1 наведені наступні чотири компоненти емоційного інтелекту, за якими клієнти професійної групи «Людина- Людина» мають статистично значущі вищі показники.

Тобто, клієнти центру з даної професійної групи значно краще розуміють емоційні стани інших, відрізняються тим, що більш обізнані на розрізненні емоцій, в наслідок чого мають здатність виявляти внутрішні стани інших людей. Вони мають вищу здатність управляти чужими емоціями за допомогою різних стратегій.

Клієнти центру з даної професійної групи також мають більш розвинені здібності розуміння власних емоцій (**BP** – розуміння своїх емоцій). Вони краще вміють описати власні емоційні стани, розуміють причини власних емоцій та можуть їх описувати.

Також клієнти з даної професійної групи краще вміють керувати своїми емоціями, мають вищі здібності до контролю їх зовнішніх проявів, розуміють доречність прояву певних емоцій згідно з ситуацією.

Емоційна обізнаність серед клієнтів центру іноземних мов теж вища серед даної професійної групи також свідчить про їх гарну обізнаність в емоціях, розпізнаванні та опису емоційних станів.

У таблиці 2.3.1 наведений один компонент емоційного інтелекту, за якими клієнти інших професійних груп мають статистично значущі вищі

показники, це - самомотивація. Тобто, клієнтам центру з даної професійної групи більш притаманна постановка нових цілей і внутрішні ініціативи до їх досягнення, а також керування власною поведінкою шляхом управління емоціями.

Таблиця 2.3.2

Значимі відмінності у видах та загальному рівні емоційного інтелекту у клієнтів центру іноземних мов в залежності від професійної спрямованості

Види емоційного інтелекту	Рівень значимості
МЕІ – міжособистісний емоційний інтелект (Л-Л)	0,05*
ВЕІ – внутрішньоособистісний емоційний інтелект (Л-Л)	0,05*
ЗЕІ – загальний емоційний інтелект (Л-Л)	0,05*

У таблиці 2.3.2 наведені два види емоційного інтелекту, за якими клієнти професійної групи «Людина-Людина» мають статистично значущі вищі показники. Тобто, клієнти центру з даної професійної групи значно краще розуміють, як свої емоції, так і емоції інших людей, мають здібності до управління ними, ефективніше вміють описувати емоції та різні емоційні стани, а також мають вищі показники загального емоційного інтелекту.

Висновки до розділу 2

Емоційний інтелект є важливою умовою взаємодії людини із соціумом, він визначає здатність людини розуміти власний емоційний світ та управляти своїми емоціями, а також здатність ефективно взаємодіяти з іншими людьми. Саме ці здібності є професійно значущими в професійній діяльності фахівців багатьох сфер професійної діяльності, а особливо для професій типу Людина-Людина. Фахівці даної сфери професійної діяльності постійно перебувають в необхідності ідентифікації власних емоцій та емоцій інших; його професійна діяльність вимагає від нього сформованих на високому рівні навичок міжособистісної взаємодії, здатності до емпатії; здатності до управління стресовими ситуаціями; позитивного налаштування на роботу тощо.

Більше половини вибірки клієнтів центру іноземних мов різних професій дуже добре розуміють емоційні стани інших, гарно розуміють емоції інших людей, вміють їх розрізняти, мають здібності до аналізу емоцій інших за проявами міміки, мовлення, жестів, розуміють емоційні переживання інших, вміють виявляти внутрішні стани інших людей, що забезпечує ефективність їх сприйняття іноземної мови через емоційний спектр. Але більше третини респондентів погано вміють керувати емоціями інших людей, погано вміють впливати на емоції та емоційні стани інших, нездатні усвідомлювати зміни емоційних переживань інших. Майже третина респондентів мають середній та високий рівень емоційного інтелекту також по відношенню до керування емоціями інших людей. Вони мають гарні навички та вміння до управління чужими емоціями за допомогою різних стратегій, у різних за характером ситуаціях здатні самостійно вчасно знижувати інтенсивність небажаних емоцій у оточуючих (високий рівень) і помірно виражену здібність викликати у інших людей певні емоції та емоційні стани, пом'якшувати негативну або емоційно-напружену ситуацію (середній рівень).

Серед усієї вибірки учнів центру іноземних мов у більшості з опитуваних міжособистісний емоційний інтелект знаходиться на високому рівні, у той час, як внутрішньоособистісний емоційний інтелект у більшості з опитуваних знаходиться на низькому рівні, а загальний емоційний інтелект знаходиться на високому рівні та на низькому рівні у однакової кількості респондентів. До того ж, міжособистісний емоційний інтелект у більшості з опитуваних типу професій “Людина-Людина” знаходиться на високому та середньому рівні, у той час, як у більшості респондентів серед інших типів професій даний вид емоційного інтелекту знаходиться на низькому рівні, що, в свою чергу свідчить про необхідність проведення діагностично-кореляційного тренінгу серед респондентів даної вибірки з низьким видом емоційного інтелекту. Внутрішньоособистісний емоційний інтелект, так само, як і попередній вид емоційного інтелекту у більшості з опитуваних типу професій “Людина-Людина” знаходиться на високому та середньому рівні, у той час, як у більшості респондентів серед інших типів професій даний вид емоційного інтелекту знаходиться на низькому рівні, що, в свою чергу також свідчить про необхідність проведення діагностично-кореляційного тренінгу серед респондентів даної вибірки з низьким видом емоційного інтелекту. І майже однакові результати ми бачимо, досліджуючи загальний емоційний інтелект: у більшості з опитуваних типу професій “Людина-Людина” знаходиться на високому та середньому рівні, у той час, як у більшості респондентів серед інших типів професій загальний емоційний інтелект знаходиться на низькому рівні, що, в свою чергу також свідчить про необхідність проведення діагностично-кореляційного тренінгу серед респондентів даної вибірки з низьким видом емоційного інтелекту. Такі ж результати ми бачимо з результатів математичного аналізу встановлення професійних особливостей емоційного інтелекту у клієнтів центру іноземних мов в залежності від професії, що свідчить про достовірність наших досліджень.

Розглядаючи внутрішньоособистісний емоційний інтелект клієнтів центру іноземних мов, ми бачимо наступні результати: на відміну від результатів міжособистісного емоційного інтелекту, більшість респондентів вибірки мають низькі показники емоційного інтелекту. Більше третини опитаних мають високий рівень внутрішньоособистісного емоційного інтелекту.

Виявлений в досліджуваних рівень внутрішньоособистісного емоційного інтелекту (ВЕІ) показав, наскільки розвинена у респондентів вибірки здатність до розуміння і управління власними емоційними процесами. Високий рівень за цим показником говорить про добре розвинені здібності у того чи іншого респондента до розпізнавання та ідентифікації своїх емоцій. Крім цього, респондент розуміє причини виникнення емоцій і може їх описати. За рівнем шкали внутрішньоособистісного емоційного інтелекту (ВЕІ) ми також змогли визначити, наскільки розвинена в випробовуваних здатність і потреба контролювати зовнішні прояви своїх емоцій. Чим вище кількість балів за шкалою внутрішньоособистісного емоційного інтелекту (ВЕІ), тим вище здатність респондента тримати під контролем небажані емоційні прояви і викликати і підтримувати емоції, доречні в тій чи іншій ситуації. Низькі бали за даною шкалою емоційного інтелекту свідчать про зворотнє. Більшість респондентів нашої вибірки мають саме низькі бали за шкалою внутрішньоособистісного емоційного інтелекту.

Тобто, клієнти центру з професійної групи типу “Людина-Людина” значно краще розуміють, як свої емоції, так і емоції інших людей, краще розуміють свій внутрішній емоційний стан, мають здібності до управління ними, ефективніше вміють описувати емоції та різні емоційні стани, вміють краще керувати своєю поведінкою через свої емоції, краще вміють розуміти поведінку інших людей через сприйняття їх емоційних станів та розуміння причинно-наслідкових дій інших, а також мають вищі показники загального емоційного інтелекту. Тобто, можуть управляти своїми емоціями, розуміють емоції, можуть їх назвати та детально описати, розуміють доцільність емоцій

до конкретної ситуації, вміють “обирати емоцію”, її інтенсивність та стиль прояву згідно з ситуацією.

За компонентом MP – розуміння чужих емоцій, як в емпіричному дослідженні, так і в математичному аналізі з встановлення професійних особливостей емоційного інтелекту у клієнтів центру іноземних мов в залежності від професії, професії «Людина-Людина» відрізняються від інших професійних груп високими показниками, що свідчить про їх високу здатність до розуміння емоцій та емоційних станів інших людей.

А також, серед респондентів нашої вибірки респонденти типу професії «Людина-Людина» відрізняються від інших професійних груп високими показниками BP – розуміння своїх емоцій, BE – керування експресією, та EO - емоційна обізнаність, що підкреслюється як в емпіричному дослідженні, так і в математичному аналізі, тобто результати нашого дослідження є достовірними, а також, що свідчить про їх високу здатність до опису власних емоцій та емоційних станів, розуміють причини власних емоцій та вміють їх правильно описувати, розуміють доречність прояву певних емоцій згідно з ситуацією, краще вміють розпізнавати та описувати емоційні стани.

Цікаво, що за одним з компонентів емоційного інтелекту, клієнти інших професійних груп мають статистично значущі вищі показники, в чому ми також змогли переконатись після проведення математичного аналізу, це – самомотивація. Тобто, клієнтам центру іноземних мов з даної професійної групи більш притаманна постановка нових цілей і внутрішні ініціативи до їх досягнення, а також керування власною поведінкою шляхом управління емоціями.

Роблячи висновки з результатів за рівнями компонентів емоційного інтелекту клієнтів центру іноземних мов за методикою Холла, ми можемо стверджувати, що більшість респондентів вибірки мають середній рівень, а високий рівень ми бачимо тільки за шкалою емоційної обізнаності, в той же час низький рівень переважає за шкалою управління своїми емоціями. Це свідчить про те, що більшість з респондентів досить добре розуміють свої

емоції, можуть їх описати, а також можуть зрозуміти причину та природу виникнення цих емоцій, вони більше розуміють свій емоційний стан, і також, більшість респондентів, навпаки, погано вміють управляти своїми емоціями, не мають достатньої емоційної гнучкості. У клієнтів з професійної групи «Людина-Людина» за всіма шкалами теж переважає середній рівень компонентів емоційного інтелекту. Найбільша кількість респондентів мають високий емоційний інтелект за компонентом емоційної обізнаності та розпізнаванням емоцій інших людей, що свідчить про те, що більшість респондентів з даної професійної групи дуже добре розуміють власні емоції, вміють їх описати та назвати, крім того, вони так само досконало розуміються на емоціях інших людей, можуть на них впливати, мають гарні здібності до взаємодії з іншими людьми через вплив емоцій.

Серед усієї вибірки учнів центру іноземних мов у більшості з опитуваних найвищий показник за шкалою цинізму, серед яких більшість є респонденти типу професії «Людина-Людина», найменший за шкалою агресивності, серед яких переважають також респонденти типу професії «Людина-Людина». Тобто, більшість респондентів схильні зневажливо ставитися до морально-етичних цінностей інших людей, мають високий рівень недовіри та сумнівів по відношенню до інших людей. Вважають, що більшість людей мають корисні наміри або негативні риси характеру. Але, також, більшість респондентів мають низькі ознаки агресивної поведінки та агресивних рис характеру, мають низьку схильність до гніву та дратівливості по відношенню до оточуючих. І всі ці респонденти належать до типу професії «Людина-Людина». Найбільша кількість осіб з високими показниками даного типу професій належать до шкали ворожості. Наведені вище результати свідчать про їх можливу гнівну та дратівливу поведінку, схильність до агресивності у разі виникнення непередбачуваних або конфліктних ситуацій, що свідчить про необхідність проведення тренінгів або інших кореляційних робіт для зниження рівня агресивності, адже для даного типу професій схильність до такої поведінки може мати

непередбачувані наслідки. Серед респондентів типу професії «Людина-Людина» за середнім рівнем з тяжінням до низького найбільша кількість опитуваних за шкалою агресії, що свідчить про низький рівень схильності до зневажливого ставлення до морально-етичних цінностей інших людей, низький рівень довіри та сумнівів по відношенню до інших людей, відсутність пошуку корисних намірів або негативних рис характеру серед всіх оточуючих. Серед інших типів професій низького рівня також немає у жодного респондента, а за середнім рівнем з тяжінням до низького найбільша кількість опитуваних за шкалою цинізму, що свідчить про низький рівень схильності до зневажливого ставлення до морально-етичних цінностей інших людей, низький рівень довіри та сумнівів по відношенню до інших людей, відсутність пошуку корисних намірів або негативних рис характеру серед всіх оточуючих.

Серед усієї вибірки учнів центру іноземних мов у більшості з опитуваних найвищі показники за рівнем морально-гуманістичним позитивним, серед яких більшість респондентів належить до типу професій «Людина-Людина», і найбільша кількість з респондентів з низькими показниками за рівнем морально-гуманістичним негативним, серед яких більшість респондентів належить до інших типів професій. Отримані результати свідчать про високий рівень морально-гуманістичних позитивних якостей серед респондентів типу професій «Людина-Людина». Серед інших типів професій немає жодного такого респонденту, хоча серед інших типів професій, досить невисокий відсоток опитуваних має морально-гуманістичні негативні якості.

РОЗДІЛ 3. МОДЕЛЬ ТРЕНІНГУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ

3.1 Теоретичні основи тренінгу емоційного інтелекту клієнтів центру іноземних мов

Дослідження доводять, що наш емоційний інтелект (EQ) надійніше в прогнозуванні успіху, ніж наш коефіцієнт розумового інтелекту (IQ). У професійній діяльності багатьох видів діяльності більш значущим є саме емоційний інтелект (EQ). Особливо це стосується видів діяльності Людина-Людина. У тренінгу емоційний інтелект (EQ), ми заглибилися в цей вид інтелекту досить докладно. Цей тренінг призначений для людей, які прагнуть підвищити власну ефективність, готових набратися сміливості і заглянути в свій власний внутрішній світ. Цей тренінг для людей з активною життєвою позицією, які хочуть розвиватися і бути успішними.

Тренінг емоційного інтелекту дозволить підвищити ефективність викладачів і керівників бізнесу, зокрема керівників приватних навчальних закладів, а також усім, хто хоче зрозуміти власний світ емоцій, а також більш зрозуміти емоції інших людей. Особливо важливим є розуміння і управління емоціями в професіях Людина-Людина. Емоції оточують нас всюди, де є люди. І як для викладачів, так і для керівників дуже важливо зрозуміти, як використовувати емоції інших людей на користь спільній справі. Тренінги з розвитку емоційного інтелекту дозволяють отримати для цього всі необхідні практичні інструменти, підвищити власний рівень емоційного інтелекту (самоаналіз, саморегуляція, самоконтроль), а також ближче познайомитися з самим собою і своєю емоційною сферою.

У якості засобу цілеспрямованого формування емоційного інтелекту обрано соціально-психологічний тренінг. Розроблений тренінг емоційного інтелекту містить наступні інтерактивні заняття наступної тематики:

1. Світ емоцій та почуттів. Поняття "емоційний інтелект".
2. Розпізнавання власних емоцій. Як вимірюється емоційний інтелект.

3. Механізм виникнення проблемних емоцій. Що робити з негативними емоціями? Використання власного емоційного інтелекту в професійній діяльності.
4. Важливість розвитку емоційного інтелекту для побудови ефективних відносин. Самомотивація.
5. Психофізіологічна саморегуляція емоцій. Алгоритм роботи з проблемними емоціями.
6. Життєва позиція. Світоглядна саморегуляція. Емоційний інтелект в команді.
7. Емоційний інтелект в управлінні співробітниками.
8. Емоційний інтелект викладача та інших професій типу Людина-Людина.
9. «Рефреймінг». Позитивне мислення. Інтелектуальна саморегуляція.
10. Соціальна чуйність. Невербальне спілкування.

Завдання тренінгу:

Отримати теоретичні знання по темі "емоційний інтелект".

Навчити учасників розпізнавати свої емоції, емоції інших людей і управляти ними.

Сформувати у учасників розуміння важливості розвитку емоційного інтелекту для побудови ефективних відносин.

Усвідомити існуючі проблемні емоції в учасників.

Усвідомити механізм виникнення проблемних емоцій.

Отримати алгоритм роботи з проблемними емоціями.

Навчитися самомотивації, а також мотивації співробітників за допомогою виклику потрібних емоцій.

Ефективно вибудовувати спілкування з друзями, колегами та родичами.

Дивитися на життєві і робочі невдачі в більш позитивному ключі.

У реалізації тренінгу застосовуються інтерактивні техніки: розминки, «мозкові штурми», міні-лекції, дискусії, аналіз ситуацій, рольові ігри, творча

праця, самодіагностика, рухові вправи та ін. Особливістю запропонованої програми є використання елементів лінгво-психологічного тренінгу з елементами арттерапії через використання китайської письмової мови, що дає змогу краще відчувати й розуміти потреби через підсвідоме асоціативне сприйняття понять і відчуття кольору; розуміти «мову підсвідомості» партнера без слів, дослідити через асоціативно-кольорове сприйняття ієрогліфічної мови важливі теми, стилі поведінки й спілкування, особливості взаємостосунків; розвивати природну інтуїцію; зарядитись енергією й позитивом; отримати задоволення від радості та свободи думок. Саме колір і малюнок дає змогу людині безпечно виразити на папері все, що не може бути висловлене словами, допомагає зрозуміти себе та інших.

Підвищення ефективності вивчення дорослими іноземної мови полягає в реалізації психолого-педагогічних умов, до яких віднесено: підвищення емоційного інтелекту педагогічних працівників; психологізація навчального процесу; впровадження тренінгу емоційного інтелекту для учнів і викладачів. Реалізація цих умов передбачає: психологічну просвіту педагогічного колективу з питань емоційного інтелекту, проведення психологом заходів із профілактики професійного вигорання; індивідуальний та диференційований підхід до навчання, мотивувальний супровід навчального процесу дорослих, враховуючи їх професійні особливості, орієнтація учнів на розвиток власного емоційного інтелекту та створення психологічної атмосфери в навчальному закладі, яка сприяє цьому розвитку.

Створення запропонованих умов у процесі навчання іноземних мов дорослих різних професій забезпечуватиме не тільки поліпшення якості лінгвістичної підготовки, а й розвиток їхніх професійно важливих і особистісних якостей, впливатиме на поліпшення їхньої конкурентоздатності та мобільності у виконанні функціональних професійних обов'язків і впливатиме на загальну якість їх життя.

Програма тренінгу

Знайомство.

Щоденник емоцій.

Тема 1. Світ емоцій та почуттів. Поняття "емоційний інтелект". Що таке емоції. Що таке емоційний інтелект. Визначення почуттів і емоцій. Історія виникнення емоційного інтелекту. Базові компетенції емоційного інтелекту. Важливість емоційного контролю в сучасному суспільстві. Види інтелекту. Витоки теорії EQ. Емоційний інтелект (EQ) і когнітивний інтелект (IQ).

Тема 2. Розпізнавання власних емоцій. Як вимірюється емоційний інтелект. Який вплив справляють емоції на прийняття рішення? EQ і успіх. 4 базові емоції. Самосвідомість. Саморегулювання. Мотивація. Емпатія. Аналіз власного емоційного стану тут і зараз. Техніки роботи з емоціями в залежності від різного ступеня інтенсивності емоційного стану. Корекція емоційного стану: аналіз реальних життєвих ситуацій.

Тема 3. Механізм виникнення проблемних емоцій. Що робити з негативними емоціями? Використання власного емоційного інтелекту в навчальній діяльності та у професійній діяльності. Як використовувати емоційний інтелект в роботі. Інструменти управління емоціями. Переваги сильного EQ у Вашій професійній діяльності. Як виміряти свій EQ і як його розвивати.

Тема 4. Важливість розвитку емоційного інтелекту для побудови ефективних відносин. Впевненість і емоційна мотивація. EQ для себе (цілі, цінності, мотивація). Ваш EQ і самоповага. Ваш EQ і досягнення цілей. Самомотивація як компоненті емоційного інтелекту.

Тема 5. Психофізіологічна саморегуляція емоцій. Алгоритм роботи з проблемними емоціями.

Тема 6. Життєва позиція. Світоглядна саморегуляція. Емоційний інтелект в команді. Емоційний інтелект в команді в умовах навчання. Взаємна довіра. Почуття групової ідентичності. Мета команди. Емоційне залучення в нові ідеї. Колективна творчість. Розуміння і прийняття розбіжностей членів команди.

Тема 7. Емоційний інтелект в управлінні співробітниками і їх продуктивністю (як з управлінської точки зору ефективніше вести себе в типових навчальних та робочих ситуаціях, які вимагають певної емоційної реакції).

Тема 8. Емоційний інтелект викладача та інших професій типу Людина-Людина і їх продуктивність (як з управлінської точки зору ефективніше вести себе в типових робочих ситуаціях, які вимагають певної емоційної реакції) .

Тема 9. «Рефреймінг». Позитивне мислення. Інтелектуальна саморегуляція. «Рефреймінг» - інструмент для трансформації негативних емоцій в позитивні. Розвиток самомотивації і самоконтролю. Як знижувати ступінь негативних переживань. Уміння спілкуватися з людьми відповідно до їх емоційних реакціями. Збереження субординації і емоційного спокою при вирішенні нестандартних емоційно напружених ситуацій.

Тема 10. Соціальна чуйність. Невербальне спілкування.

Методи роботи.Інформаційні блоки, інтерактивні ігри, вправи по усвідомленню своїх емоцій і їх оцінці, практичні завдання, робота в міні-групах, тести та опитувальники, використання елементів лінгвопсихології – усвідомлення власних емоцій та емоцій інших з використанням вивчення китайської мови (індивідуальна робота та робота в міні-групах). Основи розпізнавання емоцій інших людей. Методики з розвитку розуміння емоцій. Формування вміння управляти «оптимізмом». Уміння трансформувати негатив в позитив.

Завершення тренінгу

- Підведення підсумків. Систематизація отриманих знань і навичок на тренінгу.

- Складання учасниками індивідуальних рекомендацій для закріплення матеріалу і вбудовування отриманих навичок в роботу.

Після закінчення тренінгу з емоційного інтелекту учасники зможуть:

- Краще розуміти свої та чужі емоції.

- Діагностувати свій та інших людей емоційний стан.
- Управляти своїм емоційним станом.
- Використовувати свої емоції для досягнення своїх цілей.
- Розуміти як емоції впливають на поточну ситуацію.
- Використовувати знання і навички з області Емоційного інтелекту для впливу на взаємини з іншими людьми.
- Встановлювати і підтримувати ефективні міжособистісні комунікації в сфері бізнес-діяльності.
- Вийти на якісно новий рівень управління собою.
- Використовувати самоконтроль, самоаналіз, саморегуляцію, самомотивацію і емпатію в будь-яких ситуаціях ділового і міжособистісного спілкування.
- Використовувати отримані навички на робочому місці.

Висновок до розділу 3

У професійній діяльності багатьох видів діяльності більш значущим є саме емоційний інтелект (EQ). Особливо це стосується видів діяльності Людина-Людина.

Підвищення ефективності вивчення дорослими іноземної мови полягає в реалізації психолого-педагогічних умов, до яких віднесено: підвищення емоційного інтелекту педагогічних працівників; психологізація навчального процесу; впровадження тренінгу емоційного інтелекту для учнів і викладачів. Реалізація цих умов передбачає: психологічну просвіту педагогічного колективу з питань емоційного інтелекту, проведення психологом заходів із профілактики професійного вигорання; індивідуальний та диференційований підхід до навчання, мотивувальний супровід навчального процесу дорослих, враховуючи їх професійні особливості, орієнтація учнів на розвиток власного емоційного інтелекту та створення психологічної атмосфери в навчальному закладі, яка сприяє цьому розвитку.

Створення запропонованих умов у процесі навчання іноземних мов дорослих різних професій забезпечило не тільки поліпшення якості лінгвістичної підготовки, а й розвиток їхніх професійно важливих і особистісних якостей, вплинуло на поліпшення їхньої конкурентоздатності та мобільності у виконанні функціональних професійних обов'язків і вплинуло на загальну якість їх життя.

ВИСНОВКИ

1. Здійснений аналіз літератури показав, що емоційний інтелект є важливою умовою взаємодії людини із соціумом, він визначає здатність людини розуміти власний емоційний світ та управляти своїми емоціями, а також здатність ефективно взаємодіяти з іншими людьми. Саме ці здібності є професійно значущими в професійній діяльності фахівців багатьох сфер професійної діяльності, а особливо для професій типу Людина-Людина. Дослідниками було виявлено взаємозв'язок емоційного інтелекту з показниками адаптивності, прийняттям себе та інших, емоційним комфортом та негативний зв'язок із зовнішнім контролем; збагачено уявлення про міжособистісний компонент емоційного інтелекту; висунута ідея приналежності окремих суб'єктів до особливої соціальної обдарованості, яка виявляється через єдність інтелектуальних, емоційних і комунікативних здібностей і становить психологічну основу успішності їхньої комунікації з оточуючими. Тобто, психологічна наука об'єднує під терміном «емоційний інтелект» знання та вміння людини розуміти та контролювати власні емоції, емоції інших, розбиратися у власних почуттях та почуттях інших.

2. Більше половини вибірки клієнтів центру іноземних мов різних професій добре розуміють емоційні стани інших, гарно розуміють емоції інших людей, вміють їх розрізняти, мають здібності до аналізу емоцій та їх інтенсивності інших за проявами міміки, мовлення, жестів, розуміють емоційні переживання, через що вміють розрізняти внутрішні стани інших людей, що забезпечує ефективність їх сприйняття іноземної мови через емоційний спектр.

На відміну від результатів міжособистісного емоційного інтелекту, більшість респондентів вибірки мають низькі або середні показники емоційного інтелекту. Лише третина опитаних мають високий рівень внутрішньоособистісного емоційного інтелекту, вони досить легко розпізнають емоційний стан інших людей через розпізнавання їх міміки або

жестів, тембру голосу тощо. Низькі показники припускають зворотні результати, які говорять про слабо розвинені комунікативно-емпатичні здібності учнів дорослого віку, які становлять меншість. Очевидно, що низька комунікативність позначається на якості міжособистісних відносин, які в аспекті вивчення іноземної мови мають негативні наслідки.

3. Роблячи висновки з отриманих результатів за рівнями компонентів за шкалою ворожості Кука-Медлі, можна стверджувати, що серед усієї вибірки клієнтів центру іноземних мов у більшості з опитуваних найвищий показник за шкалою цинізму, серед яких більшість є респонденти типу професії «Людина-Людина», найменший за шкалою агресивності, серед яких переважають також респонденти типу професії «Людина-Людина». Тобто, більшість респондентів схильні зневажливо ставитися до морально-етичних цінностей інших людей, мають високий рівень недовіри та сумнівів по відношенню до інших людей. Але, також, більшість респондентів мають низькі ознаки агресивної поведінки, низьку схильність до гніву та дратівливості по відношенню до оточуючих. І всі ці респонденти належать до типу професії «Людина-Людина».

Серед усієї вибірки учнів центру іноземних мов у більшості з опитуваних найвищі показники за рівнем морально-гуманістичним позитивним, серед яких більшість респондентів належить до типу професій «Людина-Людина», і найбільша кількість з респондентів з низькими показниками за рівнем морально-гуманістичним негативним, серед яких більшість респондентів належить до інших типів професій. Отримані результати свідчать про високий рівень морально-гуманістичних позитивних якостей серед респондентів типу професій «Людина-Людина». Серед інших типів професій немає жодного такого респонденту, хоча серед інших типів професій, досить невисокий відсоток опитуваних має морально-гуманістичні негативні якості.

4. За компонентом розуміння чужих емоцій клієнти центру іноземних мов професії «Людина-Людина» відрізняються від інших

професійних груп високими показниками, що свідчить про їх високу здатність до розуміння емоцій та емоційних станів інших людей, здатні розпізнавати та адекватно розуміти різні емоції та емоційні стани інших, в наслідок чого мають здатність виявляти внутрішні стани інших людей, що, в свою чергу, може забезпечувати ефективність їх сприйняття іноземної мови через емоційний спектр. А також вони відрізняються вищими показниками розуміння своїх емоцій, керування експресією, емоційної обізнанності, краще розуміють причини власних емоцій та вміють їх правильно описувати, розуміють доречність прояву певних емоцій згідно з ситуацією. За компонентами: управління чужими емоціями, управління своїми емоціями, розуміння своїх та чужих емоцій- ми знову просліджуємо те, що більшість респондентів з професійної групи типу “Людина-Людина” мають більш високі показники, тобто мають високий рівень емоційної гнучкості, високий рівень керування власними емоціями, а також володіють знаннями щодо впливу на емоційні стани інших людей, завдяки розумінню емоційного стану інших людей.

Цікаво, що за одним з компонентів емоційного інтелекту клієнти інших професійних груп мають статистично значущі вищі показники, це – самомотивація. Тобто, клієнтам центру іноземних мов з інших професійних груп більш притаманна постановка нових цілей і внутрішні ініціативи до їх досягнення, а також керування власною поведінкою шляхом управління емоціями.

5. На основі емпіричних результатів нами було створено модель тренінгової роботи з розвитку емоційного інтелекту клієнтів центру іноземних мов. Вона запланована для включення у навчальний процес клієнтів в цілому, а також з врахуванням їх професійних особливостей. Також дана модель передбачає симулювання перенесення набутих або розвинених в умовах навчання показників емоційного інтелекту у професійну діяльність клієнтів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андреева И.Н. Эмоциональный интеллект: исследования феномена // Вопросы психологии. – 2006. – № 3. – С.78-86.
2. Березюк Г. Емоційний інтелект як детермінанта внутрішньої свободи особистості // Психологічні студії Львівського ун-ту. – 2002.–С. 20–23.
3. Бодров, В. А. Психология профессиональной деятельности: теоретические и прикладные проблемы / В. А. Бодров. – М. : Ин-т психологии РАН, 2006. – 623 с.
4. Біда С. О. Базові емоції : поняття та види / С. О. Біда // Проблеми сучасної психології : Збірник наукових праць Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка, Інституту психології ім. Г. С. Костюка НАПН України / За ред. С. Д. Максименка, Л. А. Онуфрієвої. – Вип. 16. – Кам'янець-Подільський : Аксіома, 2012. – С. 35-46.
5. Вахрушева Л.Н. Руководство по использованию методики измерения эмоционального интеллекта / Л.Н. Вахрушева, В.В. Гризодуб, А.В. Садокова // Психологическая диагностика. – 2009. – № 1. – С. 3-44.
6. Вайсбах Х. Эмоциональный интеллект / Х. Вайсбах, У. Дакс. — М. : Лик Пресс, 1998. — 189 с.
7. Выготский, Л. С. Сознание как проблема психологии поведения. Психология развития человека [Текст] / Л. С. Выготский. – М.: Изд-во Смысл; Изд-во Эксмо, 2005. – 1136 с.
8. Власова, О. І. Теоретико-методичні засади дослідження емоційного інтелекту як властивості особистості// Теоретичні і прикладні проблеми психології: зб .наук. пр. – Луганськ: Вид-во СНУ, 2004.-№ 2(7). – С. 175- 181.
9. Волкова Н.П. Емоційний інтелект як інтегральна властивість, що забезпечує компетентність майбутнього вчителя в здійсненні професійно-педагогічної комунікації / Педагогіка і психологія формування творчої

особистості: проблеми і пошуки: зб. наук. пр.—Запоріжжя, 2007. —Вип. 41. —388с.

10. Гарднер Г. Структура розуму : теорія множинного інтелекту / Г. Гарднер ; [пер. с англ. А.Н.Свирид]. – М. [и др.] : Вільямс, 2007. – 501 с.

11. Гоулман Д. Емоціональне лідерство: Искусство управління людьми на основі емоціонального інтелекту. – М.: Альпіна Бізнес Букс, 2005. – С. 104–109.

12. Гоулмен, Д. Емоціональний інтелект на роботі.– М.: АСТ, 2009. – 476 с.

13. Грись, А. М. Теорія і практика підготовки психологів до роботи з соціально дезадаптованими неповнолітніми [Текст]: монографія / А. М. Грись. – Київ: Геопринт, 2013. – 280 с.

14. Дерев'янка С. П. Характеристики емпатії студентів-психологів // Вісник Чернігівського національного педагогічного університету. Серія: Психологічні науки. - 2015. - Вип. 126. - С. 70-74.

15. Помиткін Е.О. Здатність до керування власними емоційно-почуттєвими станами у процесі професійної діяльності вчителя

16. Изард К. Э. Психология эмоций / К.Э. Изард. – СПб. : Питер, 2006. – 464 с.

17. Ильин Е. П. Эмоции и чувства./ Е.П. Ильин. –СПб: Питер, 2002. – 752с.

18. Ічанська О.М., Гірчук О.В. Особливості емпатії студентів-психологів на різних етапах професійної підготовки// Психологія: реальність і перспективи: збірник наукових праць Рівненського державного гуманітарного університету. - Випуск 12. —С.83-87.

19. Ічанська О.М., Закревська А.І. Емоційний інтелект та емпатія як ресурси професійної підготовки студентів-психологів - Молодий вчений, 2019 - 2019. - № 9(2). - С. 272-276. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv_2019_9%282%29_14

20. Ічанська О. М. Типологія патернів поведінки ІТ-спеціалістів у стресових ситуаціях / О. М. Ічанська, О. В. Гірчук. // Авіаційна та екстремальна психологія у контексті технологічних досягнень: збірник наукових праць / за заг. ред. Л.В. Помиткіної, Т.В. Вашеки, О.М. Ічанської. – К. : ТОВ «Альфа-ПК», 2019. – 278 с.. – 2019. – С. 143–148.
21. Коврига Н.В. Стресозахисна та адаптивна функції емоційного інтелекту: авто-реф. ... дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : спец. 19.00.01 / Н.В. Коврига. – К., 2003. – 20 с.
22. Костюк А. Емоційний інтелект та шляхи його розвитку // Науковий вісник Херсонського державного університету. – 2014. – Вип. 2, Т. 1. – С. 85-89.
23. Леонтьев, А. Н. Потребности, мотивы и эмоции / Психология эмоций. Тексты [Текст] / А. Н. Леонтьев; под ред. В. К. Вилюнаса, Ю. Б. Гиппенрейтер. – М.: МГУ, 1984. – С. 162–170.
24. Лю Хуэйин. Методическое исследование творческого (эмоционального) мышления / ЦзанДуиун, Лю Хуэйин // «Вестник Ииншань». КНР, г. Аниан.: Анианский университет. No 1, 2002 г. С.1-4. ISSN 1001-0238.
25. Лю Хуэйин. О возникновении эмоций при исследовании некоторых классических подходов к проблеме эмоций /Лю Хуэйин // «Современные гуманитарные исследования». М.: Издательство « Спутник». No 4 (17), 2007 г. ISSN 1012-9103.
26. Люсин Д.В. Новая методика для измерения эмоционального интеллекта: опросник ЭМИн / Д.В. Люсин // Психологическая диагностика. – 2006. – N 4. – С. 3-22.
27. Люсин, Д. В. Способность к пониманию эмоций: психометрический и когнитивный аспекты [Текст]: матер. межд. науч.прак. конф. / Д. В. Люсин; под ред. Г. А. Емельянова // Социальное познание в эпоху быстрых политических и экономических перемен. – М.: ИП РАН, 2000. – С. 25–35.

28. Люсин, Д. В. Современные представления об эмоциональном интеллекте [Текст] / Д. В. Люсин; под ред. Д. В. Люсина, Д. В. Ушакова. // Социальный интеллект: Теория, измерение, исследования. – М.: Институт психологии РАН, 2004

29. Люсин Д.В. Измерение способности к распознаванию эмоций с помощью видеотеста / Д.В. Люсин, В.В. Овсянникова // Психологический журнал. – 2013. – Т. 34. – No 6. – С. 82-94.

30. Льошенко О. Емоційний інтелект та емоційна компетентність: проблеми співвідношення / О. Льошенко // Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. – 2010. – N2. – С. 49-52.

31. Манойлова М.А. Развитие эмоционального интеллекта будущих педагогов / М.А.Манойлова. – Псков: ПГПИ, 2004. – 60 с. – (Монография).

32. Мартинова О. М. Використання мимічних жестів для позначення емоційного стану людини / О. М. Мартинова // Вісник Житомирського державного університету ім. І. Франка. – 2005. – No 22. – С. 119-122.

33. Мельник О. Емоційний інтелект і критичне мислення // Наукові записки. – 2009. – Вип. 12. – С. 122-131.

34. Мельничук, О. Б. Роль емоцій в професійній діяльності фахівців соціальної сфери [Текст]: зб. тез міжн. наук.-прак. конф. / О. Б. Мельничук // Вплив досягнень психологічних та педагогічних наук на розвиток сучасного суспільства. – Харків: Східноукраїнська організація «Центр педагогічних досліджень», 2014. – С. 58–62.

35. Наследов А.Д. Математические методы психологического исследования. Анализ и интерпретация данных. Учебное пособие. – СПб.: Речь, 2004. – 392 с.

36. Носенко Е.Л. Емоційний інтелект: концептуалізація феномену, основні функції / Е.Л. Носенко, Н.В. Коврига. – К. : Вища школа, 2003. – 126с.
37. Носенко Е.Л. Емоційний інтелект як соціально значуща інтегральна властивість особистості / Е.Л. Носенко // Психологія і суспільство. – 2004. – № 4. – С.95-109.
38. Никулина, Д. С. Психолого-педагогические условия преодоления алекситимии у студентов вузов [Текст]: автореф. ... дис. канд. психол. наук / Д. С. Никулина. – Таганрог. гос. радиотехн. ун-т. – Ставрополь, 2005. – 20 с.
39. Обознов А.А. Психологические механизмы формирования профессиональной пригодности и надежности человека в социотехнических системах // Психологический журнал. —2007. —Т.28. —N 5. —С.15-21
40. Помиткін Е.О. Здатність до керування власними емоційно-почуттєвими станами у процесі професійної діяльності вчителя
41. Помиткін Е.О. Емоційно-почуттєва взаємодія педагога з учнем як ознака духовної культури УДК 159.942.4:316.613.4
42. Помиткін Е.О. Підготовка керівників шкіл до управління процесом гармонійного розвитку учнів // Післядипломна освіта: проблеми управління, методичне забезпечення: Навчально-методичний посібник / За ред. Г.С.Данилової, Г.А.Дмитренка. – К.: ІЗМН. - 2000. – С.76-88.
43. Помиткін Е.О. Принцип духовності у підготовці майбутніх професіоналів // Психологія особистісно орієнтованої професійної підготовки учнівської молоді: Науково-методичний посібник (За ред. В.В.Рибалки). – Київ, Тернопіль: Підручники і посібники, 2002. – С.53-65. – 1 д.а
44. Помиткін Е.О. Психолого-педагогічна технологія особистісно орієнтованої підготовки майбутніх науковців-гуманітаріїв // Психологія особистісно орієнтованої професійної підготовки учнівської молоді: Науково-методичний посібник (За ред. В.В.Рибалки). – Київ, Тернопіль: Підручники і посібники, 2002. – С.208. – 0,1 д.а.

45. Помиткін Е.О. Психологія духовного розвитку особистості: Монографія. – К.: Наш час, 2005. – 280 с. – Бібліогр.: с.252-278.
46. Помиткін Е.О. Розвиток психологічної готовності педагогів до творчої професійної діяльності: [наук.-метод. посіб.] / за наук. ред. Е.О.Помиткіна. – К.; Миколаїв, 2010. – С.30
47. Робертс Р.Д. Эмоциональный интеллект: проблемы теории, измерения и применения на практике / Р.Д. Робертс, Дж. Меттьюс, М. Зайднер, Д.В. Люсин // Психология. Журнал Высшей школы экономики. – 2004. – Т. 1, № 4. – С. 3-26.
48. Социальный интеллект: Теория, измерение, исследования : [сб. науч. работ / науч. ред. Д.В. Люсин, Д.В. Ушаков]. – М.: Институт психологии РАН, 2004. – С. 29-36.
49. Рубинштейн, С. Л. Эмоции. Психология эмоций. Тексты [Текст] / С. Л. Рубинштейн; под ред. В. К. Виллюнаса, Ю. Б. Гиппенрейтер. – М.: МГУ, 1984. – С. 152–161.
50. Тихомиров, О. К. Эмоции в структуре мыслительной деятельности [Текст] / О. К. Тихомиров // Тезисы докладов к XX международному психологическому конгрессу. – М., 1972. – С. 183–186.
51. Филатова О. Эмоциональный интеллект как показатель целостного развития личности // Персонал. – № 5. – 2000. – С. 100–103.
52. Четверик-Бурчак А. Г. Механізми впливу емоційного інтелекту на успішність життєдіяльності особистості: дис. ... канд. психол. наук: 19.00.01, Дніпропетровський національний університет ім. О. Гончара. – Дніпропетровськ, 2015. – 187 с.
53. Шнейдер, Л.Б. Профессиональная идентичность: теория, эксперимент, тренинг Текст. / Л.Б. Шнейдер. М., Воронеж: изд-во МПСИ; «МОДЭК», 2004.-335с.

54. Шпак М. Емоційний інтелект в контексті сучасних психологічних досліджень // Психологія особистості. – 2011. – No 1(2). – С. 282-288.
55. Bar-On, R. The Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Technical Manual [Text] / R. Bar-On.
56. Gardner H. Multiple intelligences. N.Y., 1993.
57. Ekman P. Facial Affect Scoring Technique (FAST): A first validity study / P. Ekman, W. V. Friesen, S. S. Tomkins // Semeotica. – 1971. – Vol. 3, No 1. – P. 37- 58.
58. Goleman, D. Emotional intelligence [Text] / D. Goleman. – New York: Bantam Books, 1995.
59. Mayer, J. D. Emotional Intelligence meets traditional standards for an intelligence [Text] / J. D. Mayer, D. R. Caruso, P. Salovey // Intelligence. – 1999
60. Mayer, J. D. Emotional intelligence as a standard intelligence [Text] / J. D. Mayer, P. Salovey, D. R. Caruso, G. Sitarenios // Emotion. – 2001. – Vol. 1, Issue 3. – P. 232– 242.
61. Ortony A. What's basic about basic emotions? / Ortony A., Turner T. J. // Psychological Review. – 1990. – Vol. 97, No 3. – P. 315 -331.
62. Zeidner M. What we know about emotional intelligence: how it affects learning, work, relationships, and our mental health / Zeidner M., Matthews G., Roberts R. D. – London: A Bradford book, 2009. – 464 p.
63. Тест емоціонального інтелекта Холла
https://psylab.info/Тест_емоціонального_інтелекта_Холла#.D0.A1.D1.81.D1.8B.D0.BB.D0.BA.D0.B8
64. Шкала враждебности Кука – Медли
https://psylab.info/Шкала_враждебности_Кука_-_Медли
65. Исследование эмоциональных состояний личности Методика Э.А. Помыткина
<https://pcenter.kiev.ua/test/issledovaniya-emotsionalnogo-sostoyaniya/>

Додатки

Додаток 1

Порівняльний аналіз показників розуміння чужих емоцій у клієнтів в залежності від професії

Ранги

	група	N	Средний ранг	Сумма рангов
MP	1	24	16,5	388,80
	2	24	9,5	218,00
	Всього	48		

Статистики критерия^a

	MP
Статистика U Манна-Уитни	195,000
Статистика W Уилкоксона	68,000
Z	-4,418
Асимпт. знач. (двухсторонняя)	,001
Точная знач.[2*(1- Сторонняя Знач./)]	,001*

Примітки:

MP – розуміння чужих емоцій (компонент емоційного інтелекту)

Група 1- клієнти професійної групи «Людина- Людина»

Група 2- клієнти інших професійних груп

**Порівняльний аналіз показників розуміння своїх емоцій
у клієнтів в залежності від професії**

Ранги

	група	N	Средний ранг	Сумма рангов
ВР	1	24	18,5	488,00
	2	24	13,0	308,20
	Всього	48		

Статистики критерия^a

	ВР
Статистика U Манна-Уитни	288,200
Статистика W Уилкоксона	171,200
Z	-3,438
Асимпт. знач. (двухсторонняя)	,005
Точная знач.[2*(1- Сторонняя Знач./)]	,005*

Примітки:

ВР – розуміння своїх емоцій (компонент емоційного інтелекту);

Група 1- клієнти професійної групи «Людина- Людина»

Група 2- клієнти інших професійних груп

**Порівняльний аналіз показників керування експресією
у клієнтів в залежності від професії**

Ранги

	група	N	Средний ранг	Сумма рангов
BE	1	24	18,0	462,00
	2	24	12,5	288,00
	Всього	48		

Статистики критерия^a

	BE
Статистика U Манна-Уитни	288,220
Статистика W Уилкоксона	68,200
Z	-4,286
Асимпт. знач. (двухсторонняя)	,005
Точная знач.[2*(1- Сторонняя Знач./)]	,005*

Примітки:

BE – керування експресією;

Група 1- клієнти професійної групи «Людина- Людина»

Група 2- клієнти інших професійних груп

**Порівняльний аналіз показників міжособистісного емоційного інтелекту
у клієнтів в залежності від професії**

Ранги

	група	N	Средний ранг	Сумма рангов
MEI	1	24	18,5	468,20
	2	24	12,0	306,00
	Всього	24		

Статистики критерия^a

	MEI
Статистика U Манна-Уитни	244,200
Статистика W Уилкоксона	85,000
Z	-3,888
Асимпт. знач. (двухсторонняя)	,005
Точная знач.[2*(1- Сторонняя Знач./)]	,005*

Примітки:

MEI - міжособистісний емоційний інтелект;

Група 1- клієнти професійної групи «Людина- Людина»

Група 2- клієнти інших професійних груп

Порівняльний аналіз показників внутрішньоособистісного емоційного інтелекту в клієнтів в залежності від професії

Ранги

	група	N	Средний ранг	Сумма рангов
ВЕІ	1	24	18,0	420,00
	2	24	14,0	380,00
	Всього	48		

Статистики критерия^a

	ВЕІ
Статистика U Манна-Уитни	270,200
Статистика W Уилкоксона	90,200
Z	-3,486
Асимпт. знач. (двухсторонняя)	,005
Точная знач.[2*(1-Сторонняя Знач./)]	,005*

Примітки:

ВЕІ – внутрішньоособистісний емоційний інтелект;

Група 1- клієнти професійної групи «Людина- Людина»

Група 2- клієнти інших професійних груп

**Порівняльний аналіз показників загального емоційного інтелекту
у клієнтів в залежності від професії**

Ранги

	група	N	Средний ранг	Сумма рангов
ЗЕІ	1	24	17,5	415,00
	2	24	11,5	276,00
	Всього	24		

Статистики критерия^a

	ЗЕІ
Статистика U Манна-Уитни	224,200
Статистика W Уилкоксона	74,000
Z	-3,008
Асимпт. знач. (двухсторонняя)	,005
Точная знач. [2*(1- Сторонняя Знач./)]	,005*

Примітки:

ЗЕІ – загальний емоційний інтелект;

Група 1- клієнти професійної групи «Людина- Людина»

Група 2- клієнти інших професійних груп

**Порівняльний аналіз показників емоційної обізнаності
у клієнтів в залежності від професії**

Ранги

	група	N	Средний ранг	Сумма рангов
ЕО	1	24	18,0	462,00
	2	24	12,5	288,00
	Всього	48		

Статистики критерия^a

	ЕО
Статистика U Манна-Уитни	288,220
Статистика W Уилкоксона	68,200
Z	-4,286
Асимпт. знач. (двухсторонняя)	,005
Точная знач.[2*(1- Сторонняя Знач./)]	,005*

Примітки:

ЕО – емоційна обізнаність

Група 1- клієнти професійної групи «Людина- Людина»

Група 2- клієнти інших професійних груп

Порівняльний аналіз показників самотивації як компонента емоційного інтелекту в клієнтів в залежності від професії

Ранги

	група	N	Средний ранг	Сумма рангов
СМ	1	24	9,5	218,80
	2	24	16,5	388,00
	Всього	48		

Статистики критерия^a

	СМ
Статистика U Манна-Уитни	68,000
Статистика W Уилкоксона	195,000
Z	-4,418
Асимпт. знач. (двухсторонняя)	,001
Точная знач.[2*(1-Сторонняя Знач./)]	,001*

Примітки:

СМ – самотивація (компонент емоційного інтелекту)

Група 1- клієнти професійної групи «Людина- Людина»

Група 2- клієнти інших професійних груп