

**КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ТАРАСА  
ШЕВЧЕНКА  
ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГІЇ  
КАФЕДРА ЗАГАЛЬНОЇ ПСИХОЛОГІЇ**

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА:  
ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ  
ПРЕДСТАВНИКІВ СОЦІОНОМІЧНИХ ПРОФЕСІЙ  
на здобуття освітнього рівня «магістр»  
спеціальність «053-Психологія»**

студентки 2-го року магістратури  
Клепікової Жанни Михайлівни  
Науковий керівник:  
кандидат психологічних наук  
Ананова Іванна Валентинівна

Допустити до захисту на ЕК №1  
кафедра загальної психології  
протокол № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_  
завідувач кафедри:  
кандидат психол.наук, доцент  
Юрчинська Г.К.

\_\_\_\_\_  
( підпис )

## ЗМІСТ

|  |    |
|--|----|
| <b>ВСТУП</b>   | 3  |
| <b>РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНИ ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ<br/>ПРОБЛЕМИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО<br/>ІНТЕЛЕКТУ</b>  | 6  |
| 1.1. Емоційний інтелект як психологічний феномен   | 6  |
| 1.2. Розвиток емоційного інтелекту як складова розвитку<br>особистості   | 14 |
| 1.3. Особливості емоційного інтелекту представників<br>соціономічних професій  | 21 |
| Висновки до розділу 1  | 26 |
| <b>РОЗДІЛ 2 ОРГАНІЗАЦІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ<br/>ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ПРЕДСТАВНИКІВ<br/>СОЦІОНОМІЧНИХ ПРОФЕСІЙ</b>                                 | 28 |
| 2.1. Обґрунтування методів емпіричного дослідження<br>особливостей емоційного інтелекту у представників<br>соціономічних професій                      | 28 |
| 2.2. Організація і проведення емпіричного дослідження<br>емоційного інтелекту у представників соціономічних<br>професій                                | 33 |
| 2.3. Характеристика дослідницької вибірки  | 34 |
| Висновки до розділу 2  | 47 |
| <b>РОЗДІЛ 3 АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ЕМПІРИЧНОГО<br/>ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ У<br/>ПРЕДСТАВНИКІВ СОЦІОНОМІЧНИХ ПРОФЕСІЙ</b>                         | 49 |
| 3.1. Особливості вираженості компонентів емоційного<br>інтелекту у представників соціономічних професій  | 49 |
| 3.2. Зв'язок емоційного інтелекту з аспектами самоставлення<br>особистості та рівнем стійкості до конфліктів у<br>представників соціономічних професій | 56 |
| 3.3. Розробка і апробація тренінгової програми для розвитку<br>емоційного інтелекту у представників соціономічних<br>професій                          | 69 |
| Висновки до розділу 3  | 80 |
| <b>ВИСНОВКИ</b>  | 82 |
| <b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b>  | 87 |
| <b>ДОДАТКИ</b>   | 90 |

## ВСТУП

### **Актуальність.**

Проблематика дослідження емоційного інтелекту все більше привертає увагу науковців, адже здатність розуміти і розрізняти свої емоції, почуття інших людей, керувати власними емоційними станами та почуттями партнерів по комунікації забезпечує соціальну успішність та безпосередньо визначає здатність людини до ефективної міжособистісної комунікації. Хоча сфера вивчення емоційного інтелекту відносно молода, їй трохи більше десяти років, проте її популярність серед дослідників щороку тільки зростає.

Дослідженням проблем розвитку емоційного інтелекту в психології займалися такі вітчизняні та зарубіжні вчені: Е. Л. Носенко, І. Ф. Аршава, Н. В. Коврига, К. Г. Параскевова, І. М. Андрєєва, О. П. Саннікова, В. В. Зарицька, О. А. Орищенко, Т. Р. Браніцька, Е. Трондайк, Дж. Гілфорд, Х. Гарднер, Х. Вайсбах, У. Дакс, Р. Бар-Он, Д. Канеман, П. Саловей, Дж. Майєр, Д. Гоулман та ін.

Більшість робіт присвячено дослідженню емоційного інтелекту сформованої, зрілої особистості, або особистості підліткового та юнацького віку. Однак у віці, коли відбувається професійне становлення особистості та спостерігаються істотні зміни в інтелектуальній, емоційній і мотиваційній сферах, які вимагають адекватного психологічного супроводу, корекції та цілеспрямованого розвитку, дослідження особливостей емоційного інтелекту набуває особливого значення.

Особливо актуальною ця проблема є для представників соціономічних професій, адже для здійснення успішної діяльності, вони мають навчитись відмічати особливості мови, поведінки та вчинків своїх клієнтів, особливості їх емоційного настрою і внутрішніх переживань.

Проте, щоб навчитись розуміти емоції інших і впливати на них, насамперед потрібно навчитись розумітися у власних емоційних переживаннях, вміти свідомо керувати ними і контролювати їх зовнішні

прояви. Тобто, актуальність проблематики вивчення феномену емоційного інтелекту з метою покращення навичок міжособистісного спілкування, спонукає до ретельнішого дослідження особливостей даного психологічного явища.

**Об'єкт:** емоційний інтелект.

**Предмет:** особливості емоційного інтелекту представників соціономічних професій.

**Мета дослідження:** визначити особливості емоційного інтелекту представників соціономічних професій.

**Відповідно до мети сформульовано наступні завдання:**

- здійснити теоретичний аналіз феномену емоційний інтелект, розвитку емоційного інтелекту як складової розвитку особистості, специфіки емоційного інтелекту представників соціономічних професій;
- визначити особливості вираженості компонентів емоційного інтелекту у представників соціономічних професій;
- виявити зв'язки компонентів емоційного інтелекту з особливостями різних аспектів самоствалення особистості та з рівнем стійкості до конфліктів у представників соціономічних професій;
- розробити і апробувати тренінгову програму розвитку емоційного інтелекту представників соціономічних професій.

**Для досягнення поставленої мети та завдань були використані:**

**1) теоретичні методи:** теоретико-методологічний аналіз наукової літератури з проблематики емоційного інтелекту та специфіки його розвитку у представників соціономічних професій; **2) емпіричні методи:** анкетування, опитувальник “Емоційний інтелект” ЕМІн (Д. Люсін); опитувальник Н. Холла на виявлення загального рівня ЕІ; Методика дослідження самоствалення особистості (МИС) (В. В. Столін, С. Р. Пантелєєв); Методика еспрес-діагностики стійкості до конфліктів (М. Фетіскіна, В. Козлова, Г. Мануйлова); **3) методи статистичної обробки даних:** частотний аналіз; кореляційний аналіз (коефіцієнт кореляції Пірсона).

**Наукова новизна дослідження** полягає в теоретичному та практичному вирішенні комплексу питань, пов'язаних із діагностикою та розвитком емоційного інтелекту серед представників соціономічної сфери, а також в дослідженні та обґрунтуванні взаємозалежних зв'язків компонентів емоційного інтелекту з рівнем конфліктності, а також з особливостями різних аспектів, які включає поняття «самоствлення особистості».

**Практична значущість цієї роботи** полягає у розробці та апробації комплексної програми для розвитку емоційного інтелекту представників соціономічних професій. Результати дослідження можуть бути використані у вищій школі в процесі підготовки майбутніх соціальних педагогів, соціальних працівників, психологів та інших спеціальностей, які стосуються сфери взаємодії людина-людина, а також в тренінгових центрах та на підприємствах для покращення комунікативних навиків у працівників.

**Емпірична база дослідження:** дослідження проведено на базі Вінницької академії безперервної освіти та Вінницького державного педагогічного університету ім. Михайла Коцюбинського. Вибірку склали 60 осіб, здобувачів другої вищої освіти, які здобувають освіту за соціономічним фахом (психолог, педагог, помічник педагога — корекційного психолога, працівник адміністративних установ та управління).

**Структура роботи.** Магістерська робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків.

## РОЗДІЛ 1

### ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ

#### 1.1. Емоційний інтелект як психологічний феномен

Характеризуючи емоційний інтелект як психологічний феномен, варто зазначити, що поняття «емоції» і «інтелект» довгий час вважалися такими, що стосуються різних сфер, оскільки під першим розуміли біологічно обумовлені інстинктивні чинники поведінки людини, тоді як поняття «інтелект» відносили до «вищого» рівня організації діяльності психіки живої істоти. З часом у теоретичних дослідженнях був встановлений зв'язок між мисленням і афективним проявом емоцій [43, с. 165].

В. І. Шаховський досліджував емоційну складову мовленнєвої діяльності. Він наголошував, що емоцію неможливо усвідомити без її вербалізації, а мовлення, в свою чергу, завжди матиме емоційне забарвлення в тій чи іншій мірі [42, с. 99].

Б. А. Базима і М. А. Густяков у своїх емпіричних дослідженнях щодо впливу кольору на психіку людини дослідили, що «емоційний стан людини змінюється під впливом колірної дії, що, у свою чергу, позначається на його розумовій діяльності» [4, с. 23].

Поняття соціального інтелекту, на основі якого розвивається емоційний інтелект, досліджували Е. Торндайк, Дж. Гілфорд, Г. Айзенк і Х. Гарднер. Гарднер, описуючи внутрішньо-особистісний і міжособистісний інтелект у своїй теорії множинного інтелекту, підійшов особливо близько до концепції EQ [48, с. 52].

Х. Вайсбах і У. Дакс розглядають емоційний інтелект як особливі вміння усвідомлено керувати своїм емоційним життям, тобто під емоційним інтелектом вони розуміють емоційно-інтелектуальну діяльність [58, с. 218]

Дослідження конкретно феномену емоційного інтелекту розпочалось в першій половині 1990-х років.

В 1920-х роках Р. Трондайк провів дослідження і вперше виділив соціальний інтелект як частину загального інтелекту, від описав його як здатність особистості розуміти інших, усвідомлено діяти і поводитися по відношенню до людей, що знаходяться поруч та середовища, яке її оточує[55, с. 42].

Паралельно в цей самий час американськими психологами П. Саловеєм і Дж. Майером було запропоновано поняття емоційного інтелекту, як «сукупності ментальних здібностей до розуміння власних емоцій і емоцій інших людей» [52, с. 315].

Варто зазначити, що терміном «емоційний інтелект» вперше почали користуватись Д. Мейер і П. Саловей. Вони розглядали даний феномен як здатність сприймати і виражати емоційні переживання, розрізняти думки та емоції як різні психічні процеси, усвідомлювати емоційні стани, пояснювати їх, керувати своїм емоційними проявами та впливати на емоції інших. Наразі найбільш відома для нас модель емоційного інтелекту була розроблена цими вченими у 1990 році. У тому ж році вони почали роботу над розробкою методики для дослідження емоційного інтелекту [51, с. 197].

Спочатку термін «емоційний інтелект» асоціювався з соціальним інтелектом. Це пояснюється тим, що він виник саме в контексті розробки проблем соціального інтелекту у таких дослідників, як Дж. Гілфорд і Х. Гарднер. Однак, на сучасному етапі, дослідження емоційного інтелекту проводяться цілком самостійним шляхом. Емоційний і соціальний інтелект хоча і тісно пов'язаний з соціальним інтелектом, але має свою специфіку.

Згодом дослідники почали описувати не просто феномен, а створювати різні моделі емоційного інтелекту.

В своїх роботах Р. Трондайк, Е. Хаген та І. Сатер представили дві моделі емоційного інтелекту. Перша модель описує набір здібностей людини, які утворюються на перетині пізнання та емоцій. В змішаній моделі розглядаються поєднання інтелектуальних, емоційних і особистісних властивостей людини [57, с. 22].

Згідно з цими моделями, емоційний інтелект забезпечує людині вміння усвідомлювати власні емоції та керувати ними, не витісняти, заперечувати або стримувати «небажані» емоції, а приймати рішення давати чи ні «дозвіл» на прояв тієї чи іншої емоції при її доречності в певній ситуації. Таким чином, розвиток емоційного інтелекту дозволяє сформувати стійку навичку свідомої регуляції емоційних станів і самоконтролю в стресових ситуаціях.

Тобто, розуміти власні емоції та керувати їх проявами — це перше, що має навчитись людина, і лише усвідомивши свої власні емоції і причини їх генерування, ми можемо навчитися розуміти емоції інших людей та розвинути навичку успішної взаємодії з колегами, партнерами, клієнтами і близькими в будь-яких умовах.

Вчені Д. Мейер і П. Саловой дійшли висновку, що емоційний інтелект знаходиться в безпосередньому зв'язку з когнітивним інтелектом. Вони стверджують, що існує єдність афекту та інтелекту. У 1990 році вони опублікували статтю, в якій запропонували свою модель емоційного інтелекту. Ученими було сформовано визначення емоційного інтелекту як певного набору умінь та навичок, які забезпечують оцінку власних емоцій та емоцій інших, а також адекватне вираження та ефективне регулювання власних та чужих емоцій. Згідно до цього, вони зробили припущення, що емоційний інтелект поєднує сукупність адаптивних здібностей, які можна віднести до наступних трьох категорій: «оцінка і вираз емоцій, регулювання емоцій, та емоційну складову мисленнєвої діяльності» [54, с. 80].

Отже, П. Саловой і Дж. Майер описують емоційний інтелект як форму соціального інтелекту, який відповідає за здатність усвідомлювати власні і чужі емоції та почуття, а також допомагає регулювати діяльність людини в соціумі. Тобто, до емоційного інтелекту дослідники відносять психічні здібності, які відповідають за усвідомлення емоцій та почуттів, вміння управляти ними, а також розуміти настрої інших людей. Згодом автори проводять дослідження, в якому доводять, що люди з добре розвинутим емоційним інтелектом здатні краще ідентифікувати власні почуття та почуття

інших людей та розв'язувати проблеми, пов'язані з емоційними переживаннями [53].

У 1990-х Д. Гоулман і Р. Бар-Он описали власне бачення феномену емоційного інтелекту і запропонували свою модель, яка дещо відрізняється від описаних вище.

На противагу П. Саловею і Дж. Майєру, Д. Гоулман стверджує, що емоційний інтелект не є статистичним феноменом, навпаки, людина може розвивати й удосконалювати його протягом всього свого життя. Гоулман значно розширює межі поняття EQ і зазначає, що його структура включає самосвідомість, самоконтроль, соціальну чуйність та управління відносинами [13, с. 213].

Д. Гоулман дійшов висновку, що люди з високою рефлексією та самоусвідомленням вміють розрізнити свої власні емоційні відчуття і усвідомлюють їх вплив на загальний психологічний стан та рівень психологічної зрілості. Особистості з високим рівнем емоційного інтелекту в цілому більш розвинені та самоактуалізовані в житті, їм емоційні переживання і прояви краще керовані, а вчинки більш усвідомлені. Такі люди краще знаходять спільну мову та порозуміння з іншими людьми, здатні до більш ефективної комунікації. Вони здатні інтуїтивно обрати кращий спосіб поведінки у складній ситуації, сприймаючи, завдяки своєму чуттю, картину в цілому. Вони, зазвичай, усвідомлюють свої сильні та слабкі сторони, розуміють межі своїх можливостей. Люди, що добре володіють навичкою самоконтролю, вміють опанувати свої руйнівні емоції та імпульси і спрямовувати їх в конструктивне русло. Такі люди демонструють гнучкість та адаптивність, при цьому уміють відстояти власні цінності і бути безкомпромісними в принципових питаннях. Гарно розвинений емоційний інтелект допомагає зберігати спокій навіть в самих важких стресових ситуаціях, це допомагає задіяти аналітичне мислення для пошуку найкращого шляху вирішення проблем, яке забезпечить їм датність прогнозувати та оцінювати всі можливі наслідки. Такі люди уміють оцінити

емоційний стан інших та приєднатись до їх переживань, вони емпатичні та чуйні, уміють створити навколо себе сприятливий емоційний клімат, який допоможе іншим людям відкритись, почуватись вільно і довірливо, будувати гарні відносини. Такі люди самі прагнуть розвитку і стимулюють до цього інших, вони уміють викликати на відверту розмову, доречно вказати на неправильну поведінку. Вони уміють залагоджувати конфлікти, розуміючи і приймаючи при цьому думки і бажання обидвох сторін, здатні створювати атмосферу взаєморозуміння та спільності [50, с. 383]

Отже, Д. Гоулман у своїй структурі емоційного інтелекту виділив емоційне самоусвідомлення та соціальну чутливість, в структурах, які пропонували інші учені до нього цих компонентів не виділено [49, с. 210].

Згодом Р. Бар-Он подає ширше тлумачення терміну емоційний інтелект, вводить поняття «Коефіцієнт емоційності» і надалі обґрунтовує створення анкети для його виміру. Р. Бар-Он створює модель емоційного інтелекту, яка складається з п'яти факторів. Перший фактор включають інтраперсональні якості, тобто внутрішньоособистісний емоційний інтелект, який забезпечує розуміння власних почуттів та здатність до їх управління і доречного вираження, упевненість в собі, самоповагу, самоактуалізацію, незалежність Другий фактор – інтерперсональні здібності, або міжособистісний емоційний інтелект, який забезпечує здатність сприймати і розуміти інших людей, вміння взаємодіяти з ними та впливати на їх емоційні стани, навички міжособистісного спілкування, емпатію, міжособистісні взаємини, соціальну відповідальність Останні три фактори: здатність до адаптації (вирішення проблем, зв'язок з реальністю, гнучкість), стресостійкість (управління стресовими ситуаціями, контроль за імпульсивністю) та загальний емоційний тон (переважний позитивний настрої, переживання щастя, оптимізм) [44, с. 213].

Отже, на основі досліджень цих учених, можна стверджувати, що емоційний інтелект – це здатність розуміти емоційні переживання та

управляти емоційною сферою на основі інтелектуального аналізу і синтезу. Прийняття рішень відбувається на основі осмислення емоцій.

Дослідження окремих компонентів емоційного інтелекту було описано в роботах О. П. Саннікової. Автор розрізняє поточні та стійкі емоційні переживання. На думку автора, поточні емоції залежать від ситуації і генеруються в конкретний період часу, вони нестійкі і можуть швидко змінюватись. Стійкі емоційні стани більш глибокі і тривалі, вони не залежать від обставин, тобто позаситуативні і здатні надавати емоційного забарвлення загальному стану особистості [32, с. 13].

У дослідженні Е. Л. Носенко та Н. В. Ковриги емоційний інтелект розглядається як феномен, що відображає ціннісне ставлення особистості до навколишнього світу, людей, які її оточують та до самої себе. Тобто, на думку авторів, емоційний інтелект - це інтегральна властивість особистості та складова її внутрішнього світу, як форма виявлення позитивного ставлення людини до себе, до інших, до світу, що відображає ціннісне значення особистості. Ученими визначено та описано особливості внутрішньоособистісного та міжособистісного аспектів емоційного інтелекту [31, с. 72].

Н. В. Коврига запропонувала дослідження емоційного інтелекту за рівнями. До найнижчого рівня автор віднесла реагування емоцій за механізмом умовного рефлексу, при цьому реагування здійснюється на сенсорно-перцептивному рівні, тобто зовнішні подразники здійснюють вплив на людину, викликаючи емоційну відповідь. На середньому рівні емоційного інтелекту у дослідженні Н. В. Ковриги зовнішня активність здійснюється довільно на основі її уявлень та з певними вольовими зусиллями. На цьому рівні особистість здатна до самоконтролю, свідомого емоційного регулювання, внутрішні чинники переважають над зовнішніми.

На найвищому рівні поведінка особистості буде базуватись на основі її глибинних переконань та цінностей. Емоційні переживання на цьому рівні чітко усвідомлюються та свідомо керуються, рішення приймаються з огляду

на внутрішні переконання, а не зовнішні чинники, вибір характеру поведінки здійснюється без надмірних зусиль волі, бо є вже сформованою система навичок на рівні свідомості.

У роботі І. Ф. Аршави, виконаної під керівництвом Е. Л. Носенко досліджувались адаптивні властивості емоційного інтелекту та емоційна стійкість. В основу дослідження покладено стресопротекторну функцію емоційного інтелекту, яка дозволяє контролювати відчуття психічного здоров'я, безпеки та душевної гармонії [3, с. 29].

І. М. Андреева розглядає емоційний інтелект як сукупність емоційно-когнітивних і соціальних здібностей. Структура ЕІ за її описом включає чотири основних компонента:

1. Розуміння власних емоцій, розпізнавання різних емоційних відтінків, вміння їх описати та ідентифікувати. Цей компонент передбачає певну когнітивну складову, яка допомагає не просто розпізнати, а вербалізувати кожен окрему емоцію, тобто конкретними словами описати її.

2. Самоконтроль та самокерування власними емоційними переживаннями, вміння їх адекватно оцінювати та доцільно виражати, контролювати емоційну експресію.

3. Розуміння емоцій інших людей, здатність виразити словами емоційний стан іншого, зрозуміти причину та спрогнозувати зміну інтенсивності емоцій, їх тривалість, можливі наслідки, уміння приєднатись та розділити емоційні переживання та здійснити необхідний вплив.

4. Самомотивація. Емоції мотивують людей до певних дій, дають їй необхідну енергію для здійснення діяльності, виступають певним містком між розумом та тілом. [2, с. 75].

К. Г. Параскевова описує емоційний інтелект як багатоконпонентну структуру, яка включає різні рівні пізнання, розуміння і управління емоціями. Автор показує, що емоційний інтелект відповідає за емпатію, лабільність, спонтанність, стійкістю до стресів, тривог, агресії.

К. Г. Параскевова стверджує, що уміння зрозуміти власні емоції та уміння контролювати їх забезпечує розуміння та прийняття емоцій іншого. Це в свою чергу дозволяє здійснити певний вплив на їх емоційні стани, дозволяє прогнозувати поведінку і ефективно впливати на оточення. Безперечно, така взаємодія значно покращить комунікацію. Вільний прояв власної експресії або її надмірний контроль також може посприяти або зашкодити емпатичній взаємодії [34, с. 17].

О. Філатова робить наголос на здатності людини до самоконтролю, це одна з основних властивостей, яка виділяє її з-поміж інших біологічних істот. Цю здатність безпосередньо визначає саме емоційний інтелект. Самоконтроль полягає в умінні дозувати емоції, свідомо керувати їх проявами, впливати на інтенсивність і змінювати тривалість, це сприяє здоровій комунікації з іншими людьми і передбачає емпатію [39, с. 100].

Можна підкреслити зв'язок емоційного інтелекту з когнітивними, емоційно-вольовими та поведінковими компонентами особистості, а також із спрямованістю особистості на спілкування та соціальну взаємодію. Емоційний інтелект можна описати як частину психологічної структури особистості, яка безпосередньо регламентує комунікативну взаємодію між різними суб'єктами, допомагає зрозуміти один одного, знаходити спільну мову, знаходити вирішення в конфліктних ситуаціях, входити в певний емоційний резонанс.

Отже, досліджуючи емоційний інтелект як психологічний феномен, варто зазначити, що концепція емоційного інтелекту відносно нова і не є загальноприйнятою. В даний час в психологічній науці виділяють ряд провідних теорій, які визначають як саме поняття, так і його структурні моделі. П. Саловей та Дж. Майер вперше вжили термін “емоційний інтелект” і започаткували вивчення безпосередньо цього феномену, який включав лише когнітивні здібності, пов'язані з обробкою інформації про емоції. Згодом поняття значно розширилось і акцент змістився в бік особистісних характеристик, які значно виходять за межі когнітивних (модель Р. Бар-Она).

Аналіз теоретичних підходів дозволяє визначити емоційний інтелект як сукупність емоційно-когнітивних здібностей до соціально-психологічної адаптації особистості. Усі структурні компоненти емоційного інтелекту взаємопов'язані, що сприяє ефективній міжособистісній взаємодії.

## **1.2. Розвиток емоційного інтелекту як складова розвитку особистості**

Характеризуючи емоційний інтелект і його розвиток, варто зазначити, що кожна людина народжується з обов'язковим потенціалом емоційної чутливості, емоційної пам'яті, емоційної обробки та емоційного навчання. Ці чотири вроджені компоненти утворюють ядро природного емоційного інтелекту, необхідного для нормального функціонування особистості в соціумі.

Сьогодні в психологічній науці представлено два напрями. До першого належать психологи, які стверджують, що рівень EQ інформаційно закладений в генах виключно як певна біологічно обумовлена особливість мозку. Психологи другого напрямку наполягають на тому, що емоційний інтелект можна розвивати та вдосконалювати, незалежно від фізіологічних особливостей.

І. Андрєєва наводить результати одного з досліджень, в якому велося про зв'язок рівня емоційного інтелекту дитини з аналогічним рівнем цієї якості в її матері, проте з батьком подібна залежність не простежується. Цей факт послаблює позицію прихильників «генетичної» теорії та посилює позицію «педагогічної», оскільки гени успадковуються від батьків однаково [2, с. 194].

Але з іншого боку, існує чіткий зв'язок між EQ і домінуванням правої або лівої півкулі мозку, що все-таки є вродженою рисою. І тут якраз прослідковується стабільна закономірність: люди з домінуючим правим відділом мозку, який відповідає за розвиток образного мислення, творчості, креативності, мають набагато кращий емоційний інтелект, ніж у

представників з домінуючим лівим відділом (раціональне мислення, здібності до точних наук, логіка).

На підтримку «педагогічної» теорії, дослідники виявили ще одну безпосередню залежність показників емоційного інтелекту школярів від рівня матеріального і соціального становища сім'ї та освіти батьків. Така залежність пояснюється тим, що в благополучній сім'ї, в котрій батьки мають високий рівень освіти та розвинені особистісні якості, більше приділяють уваги дитині, відповідально ставляться до її розвитку і виховання, з повагою приймають емоційні прояви. Проте, можливо, батьки успішно вивчилися і розбагатіли завдяки своїй вродженій емоційності та передали ці гени своїм дітям, що не спростовує теорію «генетичну» .

Звичайно, ніхто не буде спростовувати твердження, що при будь-якому підході до виховання, одним з головних факторів є формування високого рівня EQ. «Схильність батьків до обговорення емоційних проблем сприяє кращому розумінню дитиною власних емоцій і розвитку в неї здатності до саморегуляції. В емоційно благополучних сім'ях складається особлива виховна стратегія, в основу якої покладена увага не стільки до поведінки і подій у житті дитини, скільки до її переживань» [39, с. 102].

Також ученими проводились дослідження про залежність рівня емоційного інтелекту від гендерних відмінностей та наявності психологічних якостей, які традиційно мають більше вираження у представників певної статі. Результати досліджень показують, що прямої залежності не виявлено, тобто приналежність виключно до чоловічої або жіночої статі не гарантує високий рівень EQ. Оптимальний варіант для гарного розвитку емоційного інтелекту - андрогінність, тобто гармонійне поєднання ознак обох статей і доречний адекватний їх прояв в залежності від доцільності в конкретній ситуації. І. Андреева стверджує: «Андрогінність як передумова емоційного інтелекту може формуватися в результаті певної стратегії виховання в родині, за якої у дівчаток розвивається самоконтроль і витримка, у той час, як прояви співпереживання і ніжних почуттів у хлопчиків не наштовхуються на

осуд дорослих. Андроґінні особистості залежно від ситуації можуть бути то незалежними і сильними, то м'якими, турботливими і люблячими» [2, с. 195].

Усе наше існування пронизане почуттями та емоціями. Але «розуміємося» ми на них по-різному: хтось з нас добре відчуває і розуміє чужі емоції, хтось не здатний зрозуміти навіть своїх. Про першу групу людей зазвичай кажуть, що вони мають добре розвинений емоційний інтелект [11].

Емоційний інтелект інтерпретується як набір здібностей, які дозволяють людині усвідомлювати та розуміти свої власні емоції, а також емоції інших людей. Люди з високим рівнем емоційного інтелекту здатні керувати своєю емоційною сферою, яка безпосередньо впливає на поведінку і сприяє її гнучкості, це допомагає їм ефективно комунікувати з іншими людьми та досягати своїх цілей.

В процесі життя людям доводиться постійно комунікувати один з одним, тому вміння розрізняти емоційні стани один одного часто відіграє вирішальну роль у спілкуванні. У ширшому розумінні емоційний інтелект трактується як здатність розрізняти позитивні та деструктивні почуття, причину їх виникнення та вміння змінити свій емоційний стан з негативного на позитивний, а також розпізнавати, приймати та керувати емоційними станами та почуттями інших людей. Ці навички формуються протягом життя людини у процесі спілкування з іншими та професійній діяльності [25, с. 16].

Іноді люди трактують емоційний інтелект через призму абсолютно полюсних уявлень про цей феномен. Високий емоційний інтелект ототожнюють або з «безхребетністю» і поступливістю, тому що люди з високим EQ зазвичай доброзичливі, або ж навпаки - з бажанням маніпулювати іншими. Проте, науковці, які займались дослідженням феномену, дійшли однозначного висновку, що емоційний інтелект допомагає знаходити баланс між розумом і почуттями, не дозволяючи діяти під впливом емоцій і запобігає маніпуляціям з боку інших.

EQ має кілька рівнів. На першому рівні - це усвідомлення своїх емоцій, здатність визначити та вербалізувати, яку саме емоцію людина зараз

відчуває, уміння з'ясувати, які базові емоції складають основу складної емоції, розуміння в чому полягає відмінність між афектами, емоціями, почуттями, станами. Другий рівень – уміння керувати власними емоціями, визначати джерело і причину їх виникнення, ступінь доцільності, змінювати інтенсивність емоцій, навичка заміни небажаної в моменті емоції на іншу. Третій рівень — розпізнавання емоцій інших людей, визначення та прийняття емоційних станів за вербальними і невербальними ознаками (мімікою, позою, жестами та ін.). Четвертий - це управління емоціями інших людей, цілеспрямований вплив на їх емоційні стани. З наведеної вище інформації формується висновок, що емоційний інтелект - це самосвідомість, самоконтроль, емоційна соціальна чутливість і управління стосунками.

У структурі емоційного інтелекту виділяють два аспекти – внутрішньо-особистісний та міжособистісний. Для першого характерні такі компоненти, як усвідомлення власних почуттів та причин, які їх викликали, уміння управляти власними емоціями, самокерування, контроль за експресією та зовнішніми проявами. Міжособистісний аспект включає емпатію, розуміння емоційних переживань інших, уміння впливати на інтенсивність цих переживань та їх прояви. Рівень емоційного інтелекту є важливим засобом успішної самореалізації особистості. Високий емоційний інтелект допомагає зрівноважити емоції та розум, відчувати внутрішню свободу та відповідальність за себе, усвідомити власні потреби та мотиви поведінки, а також скоригувати власну життєву стратегію. Це необхідна передумова для переживання відчуття власної цілісності та загального щастя. Низький емоційний інтелект призводить до нещастя і характеризується страхом, самотністю, нестабільністю, агресією, почуттям провини, депресією, внутрішніми конфліктами та розчаруванням.

У сучасній психології дослідниками виділено такі функції емоційного інтелекту: мотиваційну, стресозахисну, адаптивну, рефлексивну та регулятивну.

Найчастіше вчені приділяють увагу дослідженню регуляторної функції емоційного інтелекту. Предметом таких вивчень стали механізми емоційної регуляції діяльності та поведінки людини. Щоб здійснити інтелектуальну діяльність, людині потрібен емоційний стимул і навпаки, для регуляції емоційних стимулів, потрібне свідоме мисленнєва активність, направлена на емоційну сферу. [28, с. 16].

Слід також відмітити стресозахисну функцію емоційного інтелекту. Пояснюється це тим, що окремі компоненти емоційного інтелекту відповідають за переробку інформації та її трактування. Людина не завжди може вплинути на стресові чинники, проте вона може змінити власну інтерпретацію того, що відбувається і таким чином здійснювати управління власними емоційними станами. Д. Канеман стверджує, що таким чином, люди з високим рівнем емоційного інтелекту мають добре розвинену стресостійкість і контроль імпульсів [21, с. 54].

На думку С. П. Дерев'янка, особистість з добре розвиненим емоційним інтелектом має здатність не витіснити неприємні емоційні переживання, а приймати їх та усвідомлювати, це дає можливість їх проживанню і значно скоротити можливість повторного виникнення. І навпаки, витіснення або ігнорування дискомфортних переживань, призводить до накопичення негативних емоцій, що може провокувати прояв кризових станів у гострі стресові періоди життя [15, с. 20].

Таким чином, стресозахисна функція емоційного інтелекту полягає саме в когнітивній обробці зовнішніх чинників та зміні їх інтерпретацій. Це захищає від емоційного та нервово-психічного виснаження. Зміна власного ставлення до того, що відбувається, до себе, до інших людей і позитивний погляд на навколишній світ сприяють зниженню рівня стресу.

На мотиваційну функцію вчені найчастіше звертають увагу при аналізі мотиваційних аспектів поведінки людини. Так, наприклад, К. Г. Параскевова зазначає, що емоційний інтелект забезпечує продукування активності для досягнення цілей, таким чином задовольняючи базові потреби особистості.

Іншими словами, емоції — це рушійна енергія діяльності особистості, це те пальне, без якого максимальне включення буде неможливим і це те, що організовує наше мислення та діяльність [34, с. 25].

І, звичайно, надзвичайно важливою є комунікаційна функція емоційного інтелекту. Ряд авторів вважають емоційний інтелект структурним компонентом комунікаційної компетентності людини, без якої успішна міжособистісна взаємодія та ефективне спілкування буде неможливим.

Т. Р. Браніцька зазначала, що діяльність і особистісна спрямованість людини визначається її потягом до соціальної взаємодії та прагнення до безпечної комунікації. Розуміти потреби іншої людини, які бажання і мотиви нею рухають, чому вона висловлюється саме так, а не інакше — ось ключ до безумовного прийняття продуктивного спілкування. Визначну роль в забезпеченні цього відіграє саме емоційний інтелект [8, с. 21].

Найактивнішим популяризатором теорії емоційного інтелекту можна вважати Деніела Гоулмана, американського психолога і журналіста, автора книги «Емоційний інтелект», яка свого часу стала бестселером [13, с. 76].

За думку автора, емоційний інтелект слід розглядати як здатність усвідомлювати свої почуття та почуття інших людей, мотивувати себе та інших, керувати як своїми емоціями, так і емоціями інших людей. Враховуючи вищевикладене, у структурі емоційного інтелекту людини можна виділити внутрішньо-особистісний та міжособистісний емоційний інтелект, які утворюються на перетині наступних компонентів:

- усвідомлення власних емоцій, уміння визначати емоційні прояви в конкретний момент часу та диференціювати їхній склад
- уміння свідомо управляти власними емоціями, визначати причину їх виникнення, оцінювати ступінь їх доречності в конкретній ситуації, змінювати емоційну модальність та інтенсивність
- розуміння емоцій інших людей, визначення їхнього емоційного стану за вербальними та невербальними ознаками, усвідомлення потреб які стоять за ними

– уміння здійснювати вплив на емоційні стани інших людей та цілеспрямоване управління їх емоціями.

Тобто, до внутрішньо-особистісного відносять наступні компетенції: здатність розуміти власні емоції, усвідомлення почуттів та причини їх виникнення, самоконтроль, емоційне самокерування, мотивованість, гнучкість, стресостійкість. Високий рівень розвитку емоційного інтелекту дозволяє особистості збалансувати свої емоції і розум, позбутись внутрішніх протиріч, взяти відповідальність за власні емоційні прояви, усвідомити власні потреби і мотиви поведінки, скорегувати стратегію власного емоційного реагування.

До міжособистісному аспекту відносять: емпатію, здатність розуміти емоційні переживання інших, розпізнати, які мотиви і потреби стоять за їх продукуванням, уміння свідомо здійснити вплив на їх інтенсивність, або заміну однієї емоції на іншу, здатність спрогнозувати поведінку за конкретним емоційним проявом, вміння побудувати довірливу і безпечну взаємодію, уміння співчувати, співпереживати, комунікабельність, відкритість, діалогічність.

На думку Д. Гоулмана, успіх у житті залежить більшою мірою від сформованості здібностей до управління власними емоціями, ніж від рівня її логічного інтелекту, хоча, безперечно, ці дві якості безпосередньо пов'язані одна з одною. Добре розвинутий емоційний інтелект може допомогти людині в різних сферах життя.

Отже, досліджуючи особливості розвитку емоційного інтелекту необхідно зважати на те, що даний психологічний феномен є не тільки складною, але й багатофункціональною сутністю. Зважаючи на це, потрібно використовувати різні шляхи і методи для розвитку його окремих складових. Розвиток емоційного інтелекту людини забезпечить їй уміння свідомого самокерування власним емоційним життям, покращить її адаптивність та стресостійкість, розуміння та прийняття власних емоцій та емоційних переживань інших, що позитивно вплине на міжособистісні стосунки,

покращить комунікацію, дозволить гармонійно розкрити свій творчий таланти, а також буде показником високого професіоналізму фахівця.

З огляду на це, керівники сучасних бізнес-компаній приділяють велику увагу розвитку емоційного інтелекту серед співробітників, розуміючи, що це значно підвищить їх особистісні якості та професійну ефективність. Саме тому значна кількість компаній впроваджує курси розвитку емоційного інтелекту в програми розвитку співробітників.

### **1.3. Особливості емоційного інтелекту представників соціономічних професій**

Характеризуючи особливості емоційного інтелекту представників соціономічного фаху, варто зазначити, що соціономічні професії передбачають постійну роботу з людьми та безпосереднє спілкування з ними. Тому не дивно, що до працівників цієї сфери пред'являються підвищені вимоги щодо рівня їх емоційної компетенції та емпатичних якостей. Від їх розвитку безпосередньо залежать комунікативні навички та професійний рівень.

Щоб працівник був здатен розуміти інших та здійснювати вплив на їх емоційний стан, він насамперед має навчитись розуміти власний емоційний світ та опанувати навичками саморегуляції. В свою чергу, розвиток даних умінь безпосередньо вплине на його внутрішній стан, реалістичну і адекватну самооцінку, самоприйняття, самомотивацію та самоактуалізацію, автономію, адаптивність, здатність виносити напругу емоцій, швидко відновлюватися після стресу, здатність любити, вільно творити і працювати, будувати безпечні відносини.

Низький рівень емоційної обізнаності, навпаки, зумовить внутрішні конфлікти, самозвинувачення, відсутність контакту зі своїми почуттями та бажаннями, низьку самооцінку, неконгруентність та неадекватне самовираження, відсутність відчуття щастя, психологічного благополуччя,

дезадаптацію та дисгармонійні стосунки з навколишнім світом, психологічну незрілість, що негативно вплине на професійне становлення.

Основним об'єктом праці для представників соціономічного фаху є інша людина, а провідною діяльністю цієї групи професій є спілкування. Воно необхідне для прямих чи опосередкованих ділових контактів людини з іншими людьми. Однак спілкування і взаємини між людьми в процесі праці є важливою умовою для різних груп професій, наприклад, праці людини в бригаді, групі, колективі. Специфіка соціономічних професій полягає в тому, що в них людина або спільність людей існують не як соціальне середовище, умова діяльності, а як об'єкт і суб'єкт діяльності.

Отже, у зв'язку зі специфікою роботи фахівців соціономічних професій, яка пред'являє високі вимоги до внутрішніх ресурсів фахівців, виникає необхідність розвитку емоційного інтелекту.

Низкою авторів доведено, що зміст підготовки фахівців соціономічних спеціальностей є багаторівневою динамічною системою, яка постійно розвивається.

В. В. Зарицька вважає, що однією із основних і найбільш важливих функцій працівника професій типу людина–людина є розуміння стану клієнта, щоб здійснити адекватний і професійно обґрунтований вплив, насамперед потрібно розуміти внутрішні переживання, вміти їх зчитати з вербальних та невербальних проявів [18, с. 104].

Аналізуючи предмет праці представників соціономічних професій, варто зазначити, що для них важливо навчитись уважно спостерігати та вміти проінтерпретувати елементи експресії співрозмовника, його міміку, емоційні ноти в інтонації, розпізнати його особисті властивості, його потреби, інтереси, ставлення до людей.

Тобто, успішність міжособистісної взаємодії та професійної діяльності представників соціономічного типу значною мірою залежить від адекватного знання особистості «іншого», а методи впливу та взаємодії з людиною мають бути адекватно підібраними стосовно її особистісним характеристикам.

Тільки на цій основі можливе передбачення результатів власної професійної діяльності.

Отже, емоційний інтелект відіграє особливу роль для представників соціально-економічних професій. Вони потребують високого рівня розвитку якостей, що забезпечують успішність та ефективність у людських відносинах та спілкуванні. Для людей, які обирають професії соціономічного типу, має бути характерною схильність до емпатії, щирість та емоційність у спілкуванні, вміння поєднувати прямоту та тактовність.

Головним мотивом вибору професії для цих людей стає прагнення до спілкування та потреба і постійній соціальній взаємодії.

Т. Р. Браніцька досліджувала комунікативну функцію емоційного інтелекту, як феномена, завдяки якому здійснюється ефективне взаємодія і регуляція конфліктних ситуацій та обґрунтувала положення про те, що професійна успішність та затребуваність на ринку праці серед представників соціономічного типу безпосередньо залежить від рівня розвиненості їх емоційного інтелекту [7, с. 20].

Характерною особливістю діяльності представників комунікативних професій є висока інтенсивність професійної взаємодії з різними категоріями осіб, які звертаються за кваліфікованою допомогою. Це, у свою чергу, передбачає здатність фахівця співвідносити контекст ситуації взаємодії з особистісними характеристиками її суб'єктів, прогнозувати їхню поведінку, реалізовувати індивідуальний підхід до вирішення існуючих проблем, розрізняти соціальні ситуації, орієнтуватися в них, чітко інтерпретувати особистісні характеристики, запобігати конфліктним ситуаціям та обирати найефективнішу поведінкову стратегію в них [20, с. 197].

Поведінку особистості в різних ситуаціях визначають емоції, які вона переживає. Працівникам соціономічного фаху потрібно пам'ятати про це і зважати на важливість емоційного компоненту під час вирішення конфліктів.

Представники школи адміністративного управління А. Файоль та М. Вебер, акцентуючи увагу на важливості спокійної діяльності організації,

сприймали конфлікт як небажане явище, якого слід уникати, а теоретики школи людських відносин Е. Мейо, В. Д. Скотт і А. Маслоу вважали конфлікт ознакою неефективного управління. На противагу їм, представники школи соціальних систем Ч. Барнард та Г. Саймон констатували, що конфлікт є невід'ємним аспектом діяльності підприємства і головне завдання полягає не в тому, щоб уникнути його, а в тому, щоб своєчасно приборкати «енергію конфлікту».

У зв'язку з цим, постає нагальна потреба пошуку взаємозв'язку між рівнем емоційного інтелекту та рівнем їх конфліктостійкості.

Ефективність конструктивного вирішення конфліктів багато в чому залежить від швидкої оцінки конфліктної ситуації та правильно обраних стратегій поведінки, для розуміння сутності яких необхідно мати гарно розвинений емоційний інтелект. Багато дослідників підкреслюють важливість емоційного компоненту, обумовлюючи це тим, що емоції включені в конфліктний процес. Так, серед умов і факторів вирішення конфліктів виділяють наступні: усвідомлення емоцій, контроль і управління емоціями, зменшення інтенсивності або заміна деструктивних емоцій [10, с. 89].

Кожний конфліктний стиль є ефективним за конкретних умов. Так, стратегія суперництва – в екстремальних ситуаціях з потребою швидкого прийняття рішення, а затягування часу призведе до негативних наслідків; стратегія ігнорування – в ситуаціях підвищеного ризику, або в ситуаціях, де рівень значення сторони, яка вступає в конфлікт є незначним для іншої сторони, або ж вона некомпетентна чи провокує конфлікт заради самого конфлікту; стратегія пристосування краща тоді, коли людина спроможна визнати помилковість власної думки і має психологічні сили обміркувати прогалини в своїх переконаннях та виправити їх; стратегія компромісу є необхідною в тих випадках, коли домовитись про задоволення інтересів обох сторін в конкретний момент часу не є можливим, для вирішення проблеми потрібно відтермінувати час, поступаючись при цьому частиною своїх

інтересів; стратегія співробітництва характерна, коли обидві сторони конфлікту спроможні визнати розходження у думках і зрозуміти позицію іншого, не нехтуючи власними інтересами. Вони бачать різницю між позицією, яку заявляє інша сторона в конфлікті, та незадоволеними потребами, які стоять за нею, тобто будуть шукати шляхи для задоволення потреб обидвох сторін, що автоматично призведе до зміни позиції. Це свідчить про те, що оптимальної стратегії не існує і її вибір залежить від ситуації, проте дослідники дійшли висновку, що найефективнішою потрібно відзначити стратегію співробітництва, це єдина стратегія яка передбачає задоволення потреб усіх сторін, при тому як решта стратегій не вирішують по суті конфліктну ситуацію, а відтермінують її.

Рівень емоційного інтелекту дійсно має зв'язок з вибором стратегії співробітництва в конфліктних ситуаціях, тобто, чим вищим рівнем розуміння власних емоцій й здатністю управляти ними володіє особа, тим в більшій мірі вона прагне до кооперації і пошуку альтернативних варіантів вирішення проблеми.

Отже, емоційний інтелект набуває провідного значення у представників соціономічних професій, діяльність яких здійснюється у постійній взаємодії з іншими людьми. Здатність правильно сприймати та інтерпретувати поведінку людей, їх бажання, мотиви та цілі, прогнозувати та спрямовувати їх дії, а усвідомлення власних емоційних реакцій та здатність до саморегуляції обумовлюють рівень професійної кваліфікації, розвиток та самореалізацію керівників, педагогів, психологів, менеджерів, працівників торгівельної і побутово-обслуговуючої сфери, спеціалістів закладів управління та адміністрування, та інших фахівців, які працюють з людьми. Тому емоційний інтелект можна визначити як професійно значущу, системну характеристику фахівців, діяльність яких протікає в професійному середовищі «від людини до людини».

Представники соціономічних спеціальностей вимагають високої кваліфікації та належного рівня психологічної культури, найважливішою

складовою якої є емоційна культура. Тому такий психологічний феномен, як емоційний інтелект, потребує ретельного дослідження.

Емоційний інтелект є частиною соціального інтелекту і є явище, що поєднує здатність розрізняти і розуміти емоції, управляти власними емоційними станами та емоціями партнерів по спілкуванню. Розвиток емоційного інтелекту – важка робота, але вона значно підвищує особисту ефективність.

Охарактеризувавши особливості емоційного інтелекту представників соціономічних професій, варто зазначити, що для даного зрізу будуть надзвичайно важливими вміння розрізняти емоційні прояви інших людей, здатність співпереживати їх, розуміти причини та наслідки їх прояву, вміння впливати на почуттєву сферу інших і свою власну. Гарно розвинені комунікативні та організаторські здібності будуть надзвичайно важливими для ефективної взаємодії з іншими учасниками комунікації, професійного зростання та вирішенні конфліктних ситуацій, тобто, чим вищим рівнем розуміння власних емоцій й здатністю управляти ними володіє особа, тим в більшій мірі вона буде прагнути до кооперації і пошуку альтернативних варіантів вирішення проблеми.

### **Висновки до розділу 1**

Проаналізувавши теоретичні засади дослідження емоційного інтелекту, можна зробити наступні висновки:

Концепція емоційного інтелекту відносно нова і не є загально визнаною. В даний час в психології емоційного інтелекту виділяють ряд провідних теорій. Історично першою була робота П. Саловея та Дж. Майера, яка включала лише когнітивні здібності, пов'язані з обробкою інформації про емоції. Потім відбулося зміщення акценту трактування в бік посилення ролі особистісних характеристик (модель Р. Бар-Она). Аналіз теоретичних підходів дозволяє визначити емоційний інтелект як сукупність емоційно-когнітивних здібностей до соціально-психологічної адаптації особистості.

Усі структурні компоненти емоційного інтелекту взаємопов'язані і їх тісна взаємозалежність сприяє ефективній міжособистісній взаємодії.

Емоційний інтелект є не тільки складною, але й багатофункціональною сутністю. Враховуючи те, що, з одного боку, функції емоційного інтелекту досить різноманітні, а з іншого – питання про їх виділення ще не отримало остаточного вирішення в сучасній психології, ми спробували основні серед них. Спираючись на вказані теоретичні розробки вчених, ми відносимо до них: регуляторну, стресопротекторну та адаптаційну функції. За спрямованістю, можна виділити внутрішньоособистісний та міжособистісний емоційний інтелект. Компоненти, які належать до внутрішньоособистісного будуть спрямовані на розуміння власних емоцій та свідоме керування ними, а компоненти міжособистісного — на розуміння та управління емоційними станами інших людей. Емоційний інтелект включає когнітивний компонент (раціональне розуміння емоційної сфери, механізму їх генерування, вербалізація, розкладання складних емоцій на складові і т.д.), емоційно-вольовий (свідоме управління ними, зміну інтенсивності, трансформація деструктивних емоцій в позитивні) та поведінковий (контроль експресії та зовнішніх проявів емоційних переживань).

Розвиток емоційного інтелекту надзвичайно важливий для представників соціономічного напрямку та відіграє вирішальну роль в їх професійному становленні та розвитку.

## РОЗДІЛ 2

# ОРГАНІЗАЦІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ПРЕДСТАВНИКІВ СОЦІОНОМІЧНИХ ПРОФЕСІЙ

### 2.1. Обґрунтування методів емпіричного дослідження особливостей емоційного інтелекту у представників соціономічних професій

Для досягнення мети і завдань дослідження особливостей інтелекту у представників соціономічних професій були підібрані наступні емпіричні методи дослідження:

#### *1. Анкетування.*

В анкету включені закриті запитання з варіантами відповідей, аналіз отриманих результатів дозволив нам отримати загальну інформацію про структуру вибірки: вік, стать, сімейного стану та напряму спеціальності, яку здобували респонденти на час проведення емпіричного дослідження. Також були включені запитання, які дозволять отримати загальне уявлення про те, наскільки учасники розуміють суть емоційного інтелекту, чи поділяють емоції на “хороші” і “погані”, чи відчують сором і провину за “погані”, що може вказувати про рівень розвитку емоційної компетентності в респондентів і особливості їх самоставлення. Також було включено запитання, завдяки яким ми сформуваємо уявлення про те, кого респонденти зазвичай вважають відповідальними за виникнення конфлікту, які поведінкові стратегії використовують і яке вміння на їх думку є для них найнеобхіднішим для становлення себе як професіонала.

#### *2. Для діагностування особливостей емоційного інтелекту використали опитувальник ЕМІн (Д. Люсін).*

В основу опитувальника покладене трактування ЕІ (емоційного інтелекту) як здатності до розуміння своїх і чужих емоцій і управління ними.

Опитувальник «ЕМІн» складається з 46 тверджень, з якими досліджуваній погоджується або ні, використовуючи чотирьох бальну шкалу. Твердження об'єднуються в п'ять субшкал, які своєю чергою

об'єднуються в чотири найзагальніші шкали. Таким чином, опитувальник дозволяє оцінити компоненти емоційного інтелекту, на перетині яких можна дослідити внутрішньо-особистісний та міжособистісний емоційний інтелект відповідно.

Внутрішньоособистісний ЕІ включає 3 шкали:

- Шкала Внутрішнє Розуміння (ВР) досліджує рівень розуміння своїх емоцій та причин, які їх викликають, уміння їх вербалізувати;
- Шкала «Внутрішнє Управління» (ВУ) досліджує рівень умінь, які відповідають за управління своїми емоціями, здатність викликати і підтримувати бажані емоції і тримати під контролем небажані;
- Шкала «Власна Експресія» (ВЕ) досліджує здатність контролювати зовнішні прояви своїх емоцій.

Міжособистісний ЕІ включає 2 шкали:

- Шкала «Міжособистісне Розуміння» (МР) досліджує рівень розуміння чужих емоцій, тобто здатність розуміти емоційний стан людини на основі зовнішніх проявів емоцій (міміка, жестикуляція, звучання голосу) або інтуїтивно розпізнати внутрішній стан іншого;
- Шкала «Міжособистісне Управління» (МУ) досліджує, наскільки людина вміє управляти емоціями інших, її здатність викликати в них ті чи інші емоції;

Отже, опитувальник ЕМІн дає бали за двома субшкалами, що вимірюють різні аспекти Міжособистісного Емоційного Інтелекту (МЕІ), і за трьома субшкалам, що вимірюють різні аспекти Внутрішньоособистісного Емоційного Інтелекту (ВЕІ). Також можна отримати показники інтегрального рівня загального емоційного інтелекту опитуваних, підсумувавши показники усіх шкал.

### *3. Опитувальник Н. Холла на загальний рівень емоційного інтелекту*

Н. Холл запропонував дану методику для того, щоб виявити основні якості емоційного розуміння та здатності людини керувати власним та чужим емоційним життям.

Опитувальник складається з 30 тверджень, які об'єднуються в п'ять шкал: «емоційна обізнаність», «управління своїми емоціями», «самотивація», «емпатія» та «розпізнавання емоцій інших людей».

Шкала «Емоційна обізнаність» визначає рівень розвитку когнітивного компоненту ЕІ, тобто здатність до усвідомлення та розуміння своїх емоцій і їх вербалізації.

Шкала 2 «Управління своїми емоціями» – визначає рівень розвитку емоційно-вольового компоненту ЕІ, який відповідає за свідоме керування своїми емоціями.

Шкала 3 «Самотивація» – управління своєю поведінкою, в основі якої лежить управління емоціями.

Шкала 4 «Емпатія» – це вміння співпереживати поточному емоційному стану іншої людини, а також готовність приєднатись і надати підтримку.

Шкала 5 «Розпізнавання емоцій інших людей» – розуміння емоційних переживань та вміння впливати на емоційне стан інших людей.

За кожною шкалою вираховується сума балів з урахуванням відповідного знаку (+ або -). Чим більша плюсова сума балів, тим більш виражений даний емоційний прояв. Рівні парціального (окремо за кожною шкалою) емоційного інтелекту відповідно до знаку результатів поділяються на високий, середній і низький. Інтегративний рівень визначає сума за всіма шкалами.

*4. Для дослідження самоставлення респондентів використали тест-опитувальник МИС (В. В. Столін, С. Р. Пантелєєв).*

Методика діагностує ставлення особистості до себе, як певне стійке почуття на адресу власного «Я», що містить ряд специфічних проявів.

Тест опитувальника побудований відповідно до ієрархічної моделі структури самоставлення, яку розробив В. В. Столін і призначений для виявлення вираженості окремих аспектів за 9-ма шкалами:

Шкала 1 «Відкритість» визначає переважання однієї з двох тенденцій: вираженої потреби в соціальному схваленні або орієнтація на власне

самоусвідомлення. Високі значення відображають виражену бажання бути схваленим іншими і відповідати загальноприйнятим нормам. Низькі значення вказують на внутрішню чесність та смокритичність, досить розвинену рефлексію та глибоке розуміння себе, її орієнтацію на власну оцінку і бачення ситуацій.

Шкала 2 «Впевненість у собі» - уявлення про себе як про самостійну, людину, яка здатна приймати рішення та нести за них відповідальність. Низькі значення шкали свідчать про низьку оцінку власних можливостей, високі про її а самовпевненості, відсутності внутрішньої напруженості.

Шкала 3 «Самокерування» - відображає уявлення особистості про основну рушійну силу власної активності, яка знаходиться або у своєму власному «Я», або в зовнішніх чинниках.

Шкала 4 «Дзеркальне «Я»» відображає очікуване ставлення до себе з боку інших людей. Високі значення шкали відповідають уявленню про те, що особистість здатна викликати у інших повагу, симпатію, схвалення та розуміння. І навпаки, низькі значення свідчать про те, що людина ставиться до себе, як до нездатної викликати повагу в оточуючих, схвалення інших нею не очікується.

Шкала 5 - «Самоцінність» відображає емоційну оцінку себе, свого «Я» за внутрішніми інтимними критеріями любові, духовності, багатства внутрішнього світу. Значення за цією шкалою відображає відчуття цінності власної особистості для себе та для інших або ж свідчить про відстороненість, що межує з байдужим ставленням до власного «Я».

Шкала 6 - «Самоприйняття». Високі показники за цією шкалою свідчать про схвалення та безумовне прийняття себе. Низькі показники свідчить про відсутність перерахованих якостей.

Шкала 7 «Самоприв'язаність» виявляє ступінь бажання змінюватися стосовно власного теперішнього стану. Високі значення шкали говорять про ригідність «Я-концепції», низькі — про незадоволенність собою, бажання щось у собі змінити, потяг до відповідності ідеальним уявленням про себе.

Шкала 8 діагностує «Внутрішню конфліктність». Високі значення свідчать про наявність внутрішніх конфліктів, сумнівів, тривожно-депресивних станів, що супроводжуються переживанням почуття провини. Помірні значення за шкалою говорить про підвищену рефлексію та адекватно сформоване уявлення про власну особистість. Надзвичайно низькі значення говорять про поверхневу самовдоволеність.

Шкала 9 «Самозвинувачення» свідчить про адекватне ставлення до своїх помилок, високі значення свідчать про самозвинувачення за помилки та допущені недоліки.

4. *Визначення рівня конфліктності особистості вимірювалася за допомогою еспрес-діагностики стійкості до конфліктів (за М. Фетіскіним, В. Козловим, Г. Мануйловим).*

Методика дає змогу опосередковано визначити рівень конфліктостійкості особистості. Високий рівень конфліктостійкості особистості передбачає високу ступінь самоконтролю, пошук оптимальних шляхів для вирішення конфліктних ситуацій, неприпустимість утягування себе в ескалацію конфлікту, контроль за власною поведінкою, невербальними проявами та мовленням. Середній рівень конфліктостійкості свідчить про орієнтацію особистості на компроміс, прагнення уникати конфліктів, предбачати їх. Низький рівень конфліктостійкості, що вказує на виражену конфліктність. Дуже низький рівень свідчить про абсолютну конфліктність особистості, небажання стримувати себе, невміння контролювати власну поведінку та емоції, провокування та ескалацію конфліктних ситуацій.

Опитувальник містить 10 пар полярних тверджень, респонденту пропонують оцінити кожне за шкалою від 1 до 5, після опрацювання результатів отримаємо показники, які будуть належати до одного з чотирьох рівнів.

Опитувальник дає змогу проаналізувати причини полярних стратегій поведінки з метою внесення необхідних корективів.

## **2.2. Організація і проведення емпіричного дослідження емоційного інтелекту у представників соціономічних професій**

Для досягнення мети наукового дослідження і вирішення поставлених завдань, було розроблену програму дослідження, яка дає можливість отримати вичерпну інформацію для кожного з поставлених завдань.

Дослідження складалося з 3 етапів.

На першому етапі було проведено теоретичний аналіз проблеми, що досліджується, було здійснено огляд наявних вітчизняних та світових джерел наукової інформації, збір та накопичення первинного дослідницького матеріалу; обґрунтовано актуальність; встановлено мету, завдання, об'єкт, предмет, виокремлено гіпотезу дослідження, систематизовано базові поняття.

На другому етапі розроблено науково-методологічний інструментарій проведення дослідження. Підібрані відповідні методики для діагностики особливостей емоційного інтелекту, самоставлення та поведінкового рівня конфліктності представників соціономічних професій, проведено аналіз вибірки.

На третьому етапі було опрацьовані результати дослідження, здійснено кількісний аналіз та інтерпретація отриманих даних, зведено в єдиний дослідний матеріал та сформовані висновки.

## **2.3. Характеристика дослідницької вибірки**

Емпіричне дослідження було проведено серед студентів-здобувачів другої вищої освіти, за соціономічним напрямом, у Вінницькій академії безперервної освіти та Вінницького державного педагогічного університету ім. Михайла Коцюбинського. До участі в емпіричному дослідженні було залучено 60 осіб, із них: студенти, які здобувають другу вищу освіту за фахом психолога, педагога, помічника педагога — корекційного психолога, а також працівника адміністративних установ та управління. Перша освіта і професійний досвід представників також належить до соціономічного фаху.

За допомогою методики анкетування студентів (додаток А) отримано загальні відомості про кожного респондента, його вік, стать, сімейний стан, освіту. Наведемо загальні відомості про вибірку, які ми отримали в результаті анкетування.

Виявлено, що серед респондентів 14 осіб від 20 до 25 років (23,3%), 14 осіб від 25 до 30 років (23,3%), 22 особи від 30 до 40 років (36,7%) та 10 осіб 40 років і більше (16,7%). Структуру респондентів залежно від віку представлено у таблиці 2.1. та на рис.2.1.

Таблиця 2.1.

### Структура респондентів залежно від віку

| Вікові відрізки       | Всього         |      |
|-----------------------|----------------|------|
|                       | Кількість осіб | У %  |
| Від 20 до 25 років    | 14             | 23,3 |
| Від 25 до 30 років    | 14             | 23,3 |
| Від 30 до 40 років    | 22             | 36,7 |
| Від 40 років і більше | 10             | 16,7 |

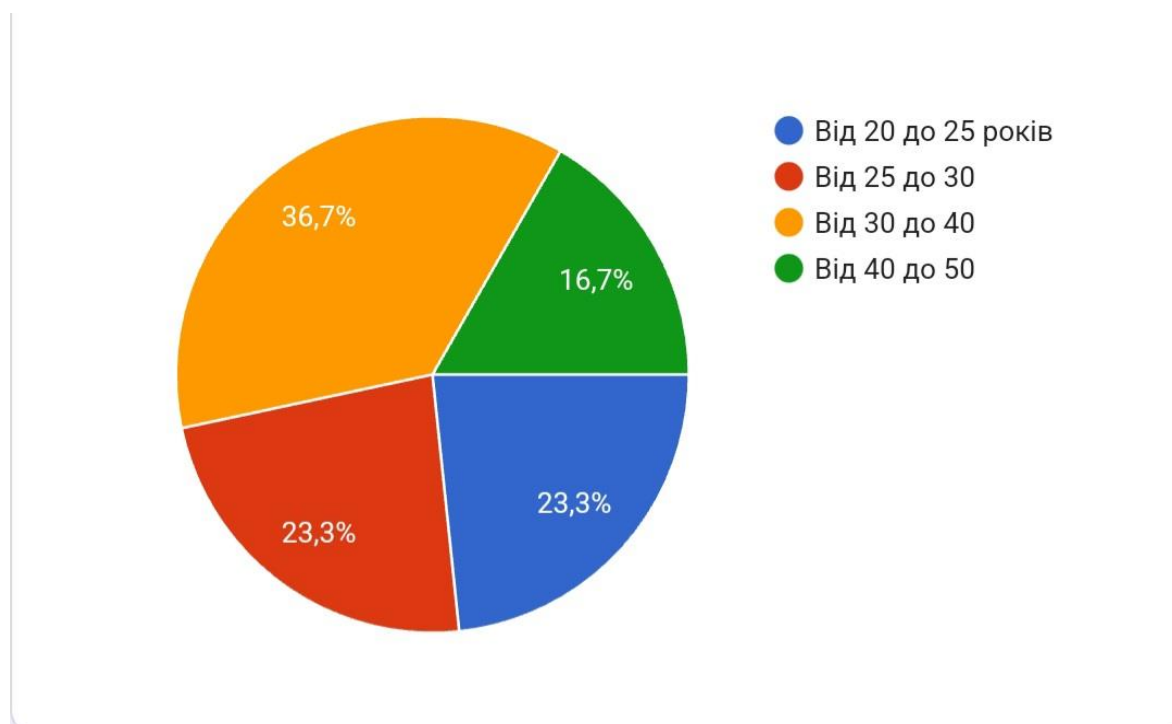


Рис.2.1. Структура респондентів залежно від віку

Виявлено, що серед респондентів 54 (90%) жінки та 6 чоловіків (10%). Структуру респондентів залежно від статі представлено у таблиці 2.2. та на рис.2.2.

Таблиця 2.2.

### Структура респондентів залежно від статі

| Стать     | Всього         |     |
|-----------|----------------|-----|
|           | Кількість осіб | У % |
| Жінок     | 54             | 90  |
| Чоловіків | 6              | 10  |

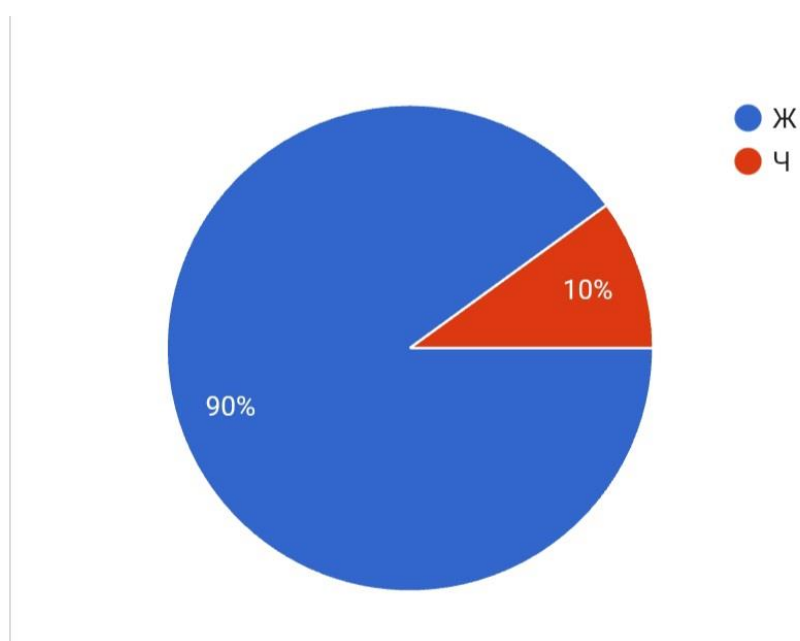


Рис.2.2. Структура респондентів залежно від статі

З вищенаведеного випливає, що результати дослідження будуть характерні більше для представників жіночої статі молодого та зрілого віку 20-45 років.

Виявлено, що одружених, або перебуваючих в спільному проживанні з партнером і тих, хто не має партнера, приблизно порівну 29 осіб і 31 особа. Структуру респондентів залежно від сімейного стану на момент емпіричного дослідження показано в таблиці 2.3. та на рис.2.3.

Таблиця 2.3.

## Структура респондентів залежно від сімейного стану

| Сімейний стан                     | Всього         |      |
|-----------------------------------|----------------|------|
|                                   | Кількість осіб | У %  |
| Одружені (або громадянський шлюб) | 29             | 49,2 |
| Ніколи не були одружені           | 18             | 28,8 |
| Розлучені                         | 13             | 22,0 |

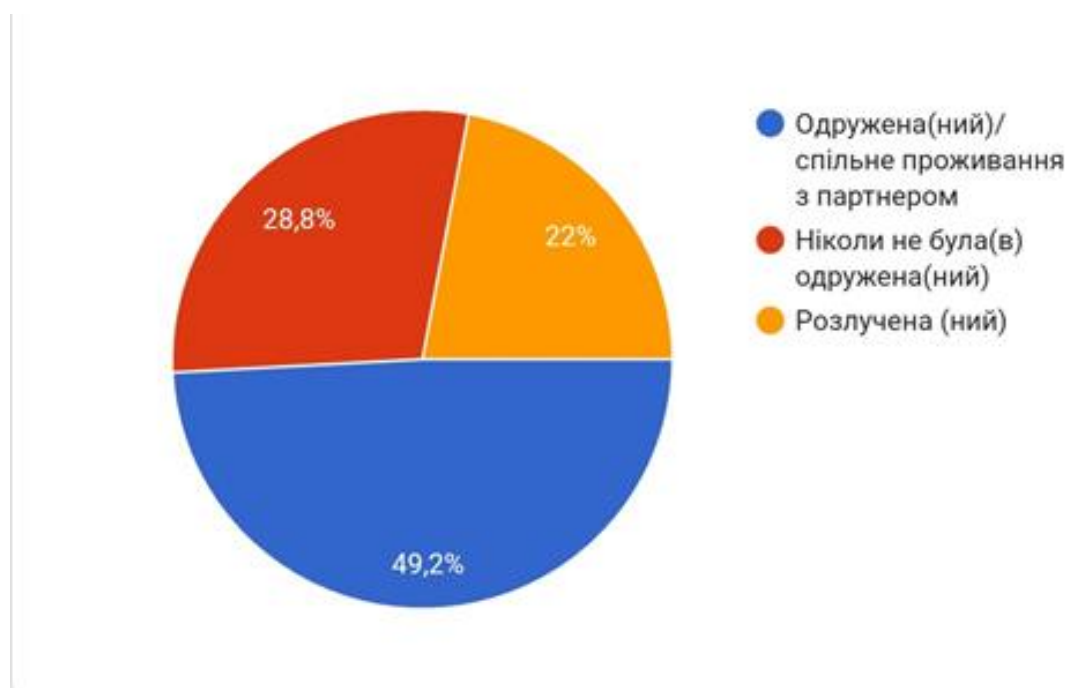


Рис.2.3. Структура респондентів залежно від сімейного стану

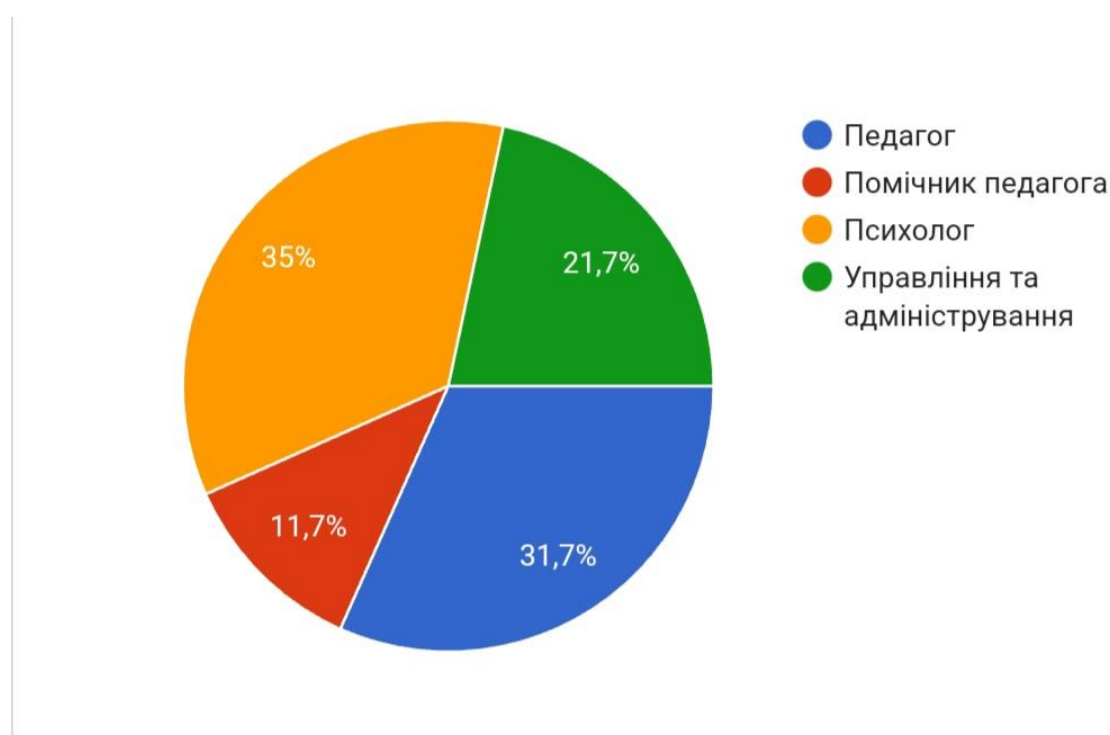
В результаті опитування з'ясовано, що перша освіта і професійний досвід усіх 60-ти респондентів належать до соціономічного типу. На час проведення дослідження учасники здобували другу вищу освіту також за соціономічним напрямом: за фахом психолога навчалось 21 особа (35%), педагога – 19 (31,7%), помічника педагога – корекційного психолога 7 осіб (11,7%), а також управління та адміністрування 13 студентів (21,7%).

Структура респондентів залежно від напрямку спеціальності, яку здобували на час проведення дослідження показано в таблиці 2.4. та на рис.2.4.

Таблиця 2.4.

**Структура респондентів залежно від напрямку спеціальності, яку здобували на час проведення дослідження**

| Освіта, яку здобувають                   | Всього         |      |
|--|----------------|------|
|  | Кількість осіб | У %  |
| Психолог                                 | 21             | 35   |
| Педагог                                  | 19             | 31,7 |
| Корекційний психолог (помічник педагога) | 7              | 11,7 |
| Управління та адміністрування            | 13             | 21,7 |



**Рис.2.4. Структура респондентів залежно від напрямку першої освіти та професійного досвіду представників**

Щоб визначити погляди учасників дослідження щодо конфліктних ситуацій, а саме визначити дії, які трактуються ними як агресивні, нами було поставлено запитання «Які з застосованих вашими батьками дій є в якості виховання Ви вважаєте агресією та насильством?» (табл. 2.5)

Таблиця 2.5.

**Розподіл відповідей респондентів на запитання  
«Які з застосованих вашими батьками дій є в якості виховання Ви  
вважаєте агресією та насильством?»**

| Відповіді                        | Які засоби покарання застосовували<br>Ваші батьки стосовно Вас? |      |
|----------------------------------|---|------|
|                                  | Кількість осіб  | у %  |
| Побиття                          | 8   | 14,3 |
| Крик                             | 16  | 28,6 |
| Ставили у куток                  | 7   | 12,5 |
| Погрози                          | 9   | 16,1 |
| Позбавляли спілкування з друзями | 4   | 7,1  |
| Закривали у приміщенні           | 3   | 5,4  |
| Ігнорування                      | 13  | 23,2 |



**Рис. 2.5. Розподіл відповідей респондентів на запитання «Які з застосованих вашими батьками дій є в якості виховання Ви вважаєте агресією та насильством?»**

Відповіді розподілилися наступним чином: 28,6% опитуваних зазначили, що як насильницький виховний вплив батьки використовували крик, а 23,2% що їх ігнорували, 16,1% студентів регулярно відчували на собі вплив погроз, 14,3% зазнавали фізичних покарань, 12,5% стояли в кутку,

7,1% відповіли, що їх позбавляли спілкування з друзями, 5,4% зачиняли в приміщенні.

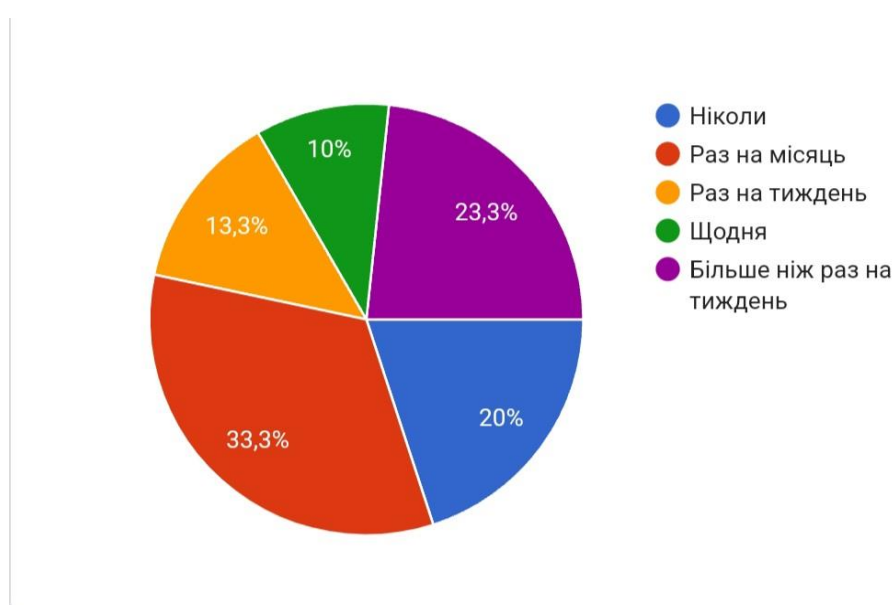
На підставі отриманих результатів робимо висновок, що в якості покарання у виховуванні батьки найчастіше користувались вербальною агресією (28,6%) або ж навпаки — ігноруванням (23,%), що, ймовірно, надалі стало для респондентів прийнятною формою взаємодії в конфліктних ситуаціях з однолітками, а згодом і іншими людьми, в тому числі в колективі.

Для виявлення уявлення респондентів про частоту прояву власної агресії, було поставлено запитання «Як часто Ви здійснюєте дії, які вважаєте агресією та насильством?» (табл. 2.6).

Таблиця 2.6.

**Розподіл відповідей респондентів на запитання «Як часто Ви здійснюєте дії, які вважаєте агресією та насильством?»**

| Відповіді                 | Як часто Ви здійснюєте дії, які вважаєте агресією та насильством? |      |
|---------------------------|---|------|
|                           | Кількість осіб  | у %  |
| Ніколи                    | 12  | 20   |
| Раз на місяць             | 20  | 33,3 |
| Раз на тиждень            | 8   | 13,3 |
| Щодня                     | 6   | 10,0 |
| Більше ніж раз на тиждень | 14  | 23,3 |



**Рис. 2.6. Розподіл відповідей респондентів на запитання «Як часто Ви здійснюєте дії, які вважаєте агресією та насильством?»**

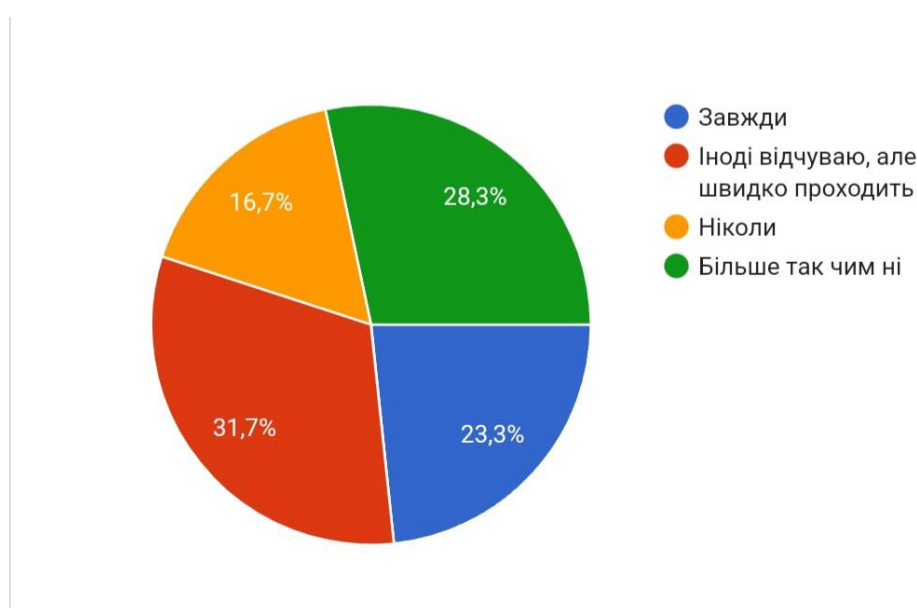
За результатами опитування ми отримали такі відповіді: третина усіх респондентів (33,3%) відповіли, що на їх думку це трапляється раз на місяць, 23,3% зазначили, що поведуться агресивно частіше, ніж раз на тиждень, 10% - щодня практикують агресивні дії і, на противагу їм, 20% вважають, що взагалі ніколи не проявляли агресію.

На запитання «Чи переживаєте ви почуття провини за прояв свого гніву чи агресії?» (табл. 2.7) третина усіх респондентів (31,7%) відповіли, що іноді відчують провину, проте це відчуття швидко проходить, трохи менше (28,3%) зазначили, що частіше відчують, ніж ні, ніколи не звинувачують себе 10% і навпаки — завжди 14%.

Таблиця 2.7.

**Розподіл відповідей респондентів на запитання «Чи переживаєте почуття провини за прояв свого гніву чи агресії?»**

| Відповіді                          | Чи переживаєте почуття провини за прояв свого гніву чи агресії? |      |
|------------------------------------|---|------|
|                                    | Кількість осіб  | у %  |
| Ніколи                             | 10  | 16,7 |
| Іноді відчую, але швидко проходить | 19  | 31,7 |
| Більше так, чим ні                 | 17  | 28,3 |
| Завжди                             | 14  | 23,3 |

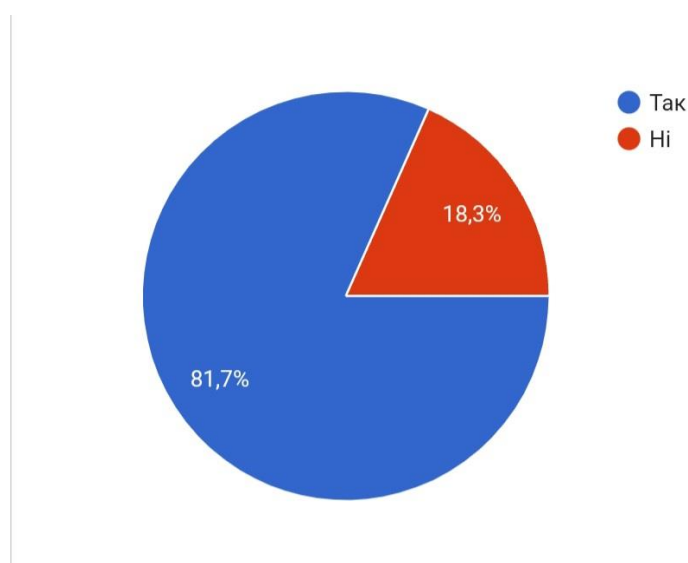


**Рис. 2.7. Розподіл відповідей респондентів на запитання «Чи переживаєте ви почуття провини за прояв свого гніву чи агресії?»**

Аналіз відповідей на попередні запитання дає можливість зробити припущення, що студенти трактують свої дії як агресивні, коли вони мають прояви, подібні до тих, які вони фіксували при покараннях в сім'ї, а саме крик, або ігнорування. Подібні прояви в свої поведінці вони або витісняють, або відчують провину. Відповідно “гнів” і “сором” відзначили як почуття, які вони переживають найважче зазначили по 30% і 31,7% відповідно. При цьому надто великий відсоток респондентів саму емоцію гніву віднесли до емоцій, за прояв яких має бути соромно.

На запитання “Чи погоджуєтесь ви з твердженням, що всі емоції умовно ділять на “хороші” і “погані”?” значна частина респондентів відповіли стверджувально (82%), не погодились з цим твердженням всього 18% (Рис. 2.8.)

Ці дані дозволяють зробити припущення, що значна частина респондентів мають не надто високий рівень емоційного самоусвідомлення та розуміння самої природи емоцій, механізму їх генерування, і, як наслідок, вони будуть переживати труднощі в свідомому керування власними емоціями та емоційними переживаннями інших. Більш точні данні про це зможем отримати після опрацювання відповідних діагностичних методик.



**Рис. 2.8. Розподіл відповідей респондентів на запитання «Чи погоджуєтесь ви з твердженням, що всі емоції умовно ділять на “хороші” і “погані”?»**

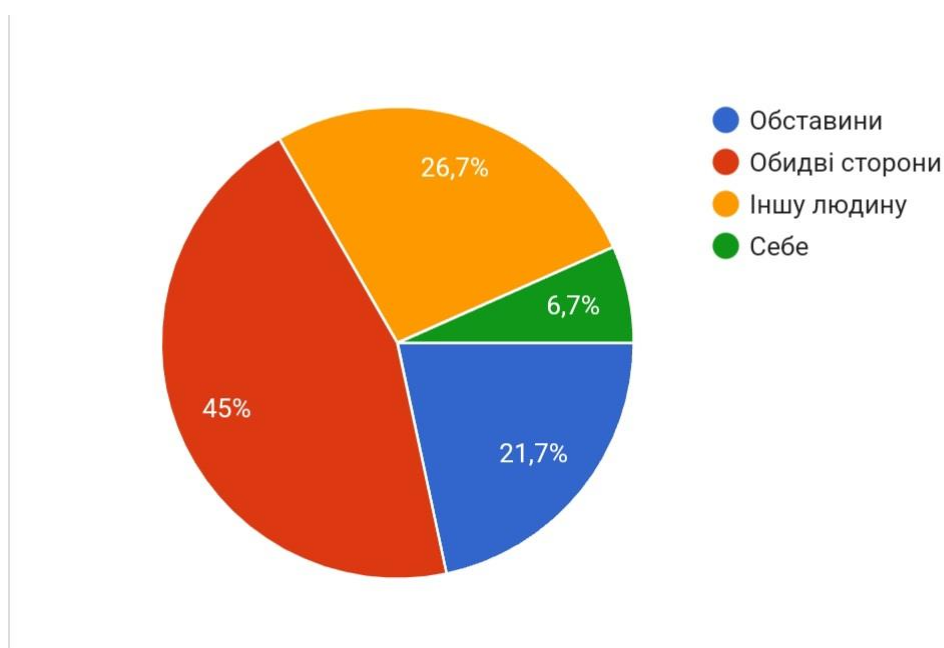
Для отримання необхідних даних для проведення емпіричного дослідження та формування тренінгової програми, в анкету ми також включили запитання, відповіді на які дадуть змогу отримати інформацію про особливості поведінки і ставлення до конфліктних ситуацій в респондентів.

Аналізуючи відповіді на запитання «Кого Ви, зазвичай, вважаєте винним у конфліктах?» (табл. 2.8), було визначено, що близько 45% респондентів вважають обидві сторони винними у конфліктній ситуації, 26,7% – вважають винними іншу людину, 21% – обставини та 6,7% – себе.

Таблиця 2.8.

**Розподіл відповідей респондентів на запитання «Кого Ви, зазвичай, вважаєте винним у конфліктах?»**

| Відповіді      | Кого Ви, зазвичай, вважаєте винним у конфліктах? |      |
|----------------|--|------|
|                | Кількість осіб                                   | у %  |
| Обставини      | 24   | 21,7 |
| Обидві сторони | 15   | 45   |
| Іншу людину    | 12   | 26,7 |
| Себе           | 9  | 6,7  |



**Рис. 2.9. Розподіл відповідей респондентів на запитання «Кого Ви, зазвичай, вважаєте винним у конфліктах?»**

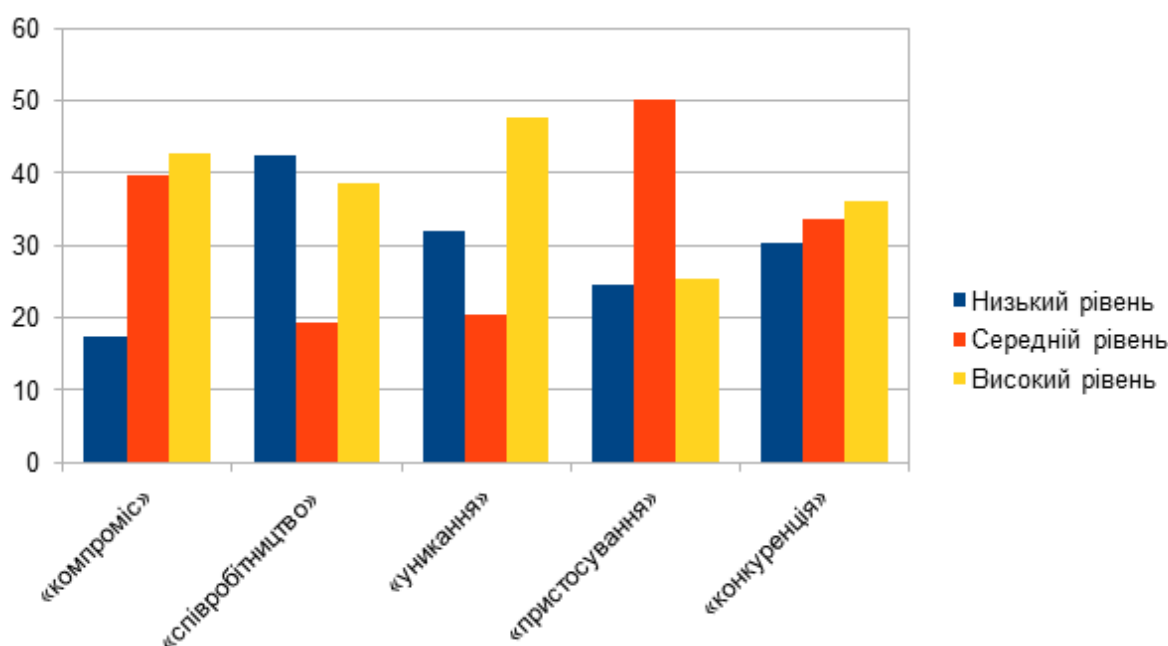
Цей аналіз уможлиблює висновок, що в ситуації конфлікту майже половина респондентів розділяють провину за конфлікт порівно з іншою стороною, проте майже чверть усіх не готові брати відповідальність за конфлікти на себе та здебільшого шукають виправдання собі і звинувачують інших.

Для визначення, яку поведінкову стратегію в конфліктних ситуаціях обирають респонденти, ми запропонували запитання з варіантами відповідей. Результати визначення рівнів розвиненості характеристик стилів поведінки в конфліктній ситуації наведено у таблиці 2.9.

Таблиця 2.9.

**Розподіл учасників експерименту за рівнями розвиненості стилів поведінки в конфліктній ситуації**

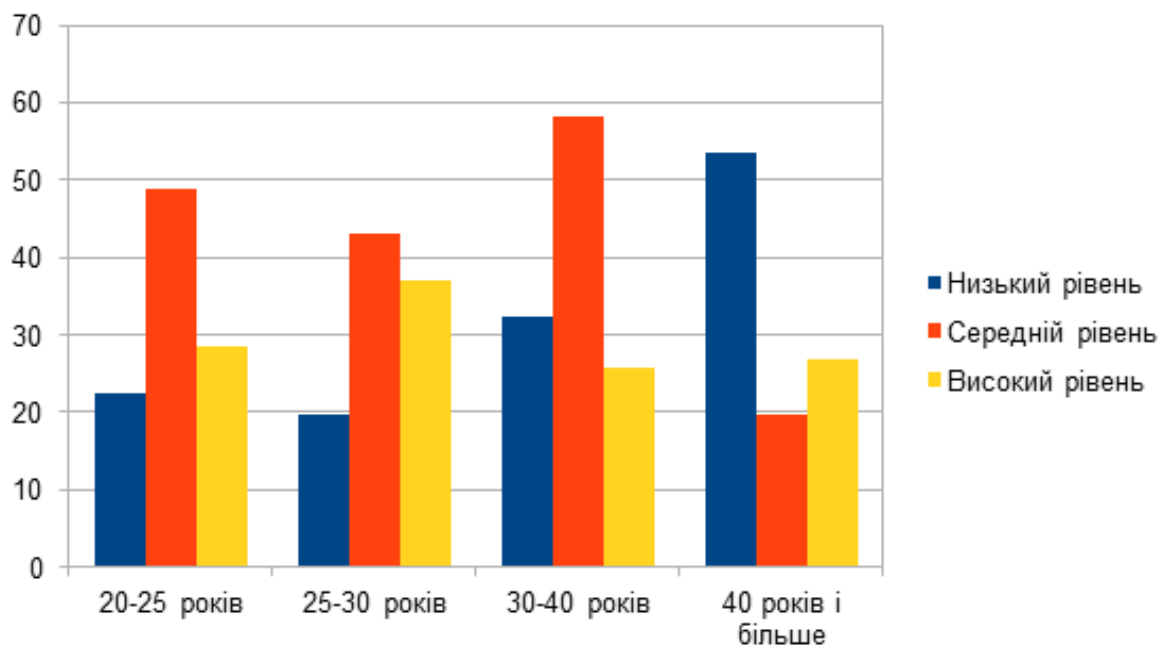
| Стилі поведінки в конфліктній ситуації | Низький Рівень % | Середній Рівень % | Високий Рівень % |
|--|------------------|-------------------|------------------|
| «компроміс»                            | 17,5             | 39,8              | 42,7             |
| «співробітництво»                      | 42,3             | 19,2              | 38,5             |
| «уникання»                             | 31,9             | 20,5              | 47,6             |
| «приспосування»                        | 24,4             | 50,2              | 25,4             |
| «конкуренція»                          | 30,4             | 33,5              | 36,1             |



**Рис.2.10. Розподіл учасників експерименту за рівнями розвиненості стилів поведінки в конфліктній ситуації**

З отриманих результатів можна стверджувати, що більшість студентів (47,6%) в конфліктних ситуаціях використовують поведінкову стратегію «уникання», а «приспосування» найменше (25,4%), що вказує на те, що учасники дослідження готові радше попередити конфліктну ситуацію, ніж її вирішувати, проте, якщо конфлікт вже виник, то пристосовуватись. Жертвуючи власними інтересами, прагне майже кожен четвертий респондент, що вказує на їх пасивну позицію в конфліктах. Найбільш продуктивним і безпрограшним стилем поведінки «співробітництво» користується майже однакова кількість учасників на високому (38,5%) і трохи більше на низькому (42,3%). Ці данні дозволяють дійти висновку про доцільність розробки комплексу заходів в тренінговій програмі щодо пояснення всіх позитивних і негативних сторін кожної стратегії для розширити уявлення респондентів.

Щодо стилю поведінки в конфлікті «компроміс» виявився зв'язок із такими факторами, як сімейний стан і вік. Одружені учасники зазвичай обирають «компромісний» стиль найчастіше, також він більше притаманний для віку 25-30 років, а після 40-ка різко знижується (Рис. 2.11.).



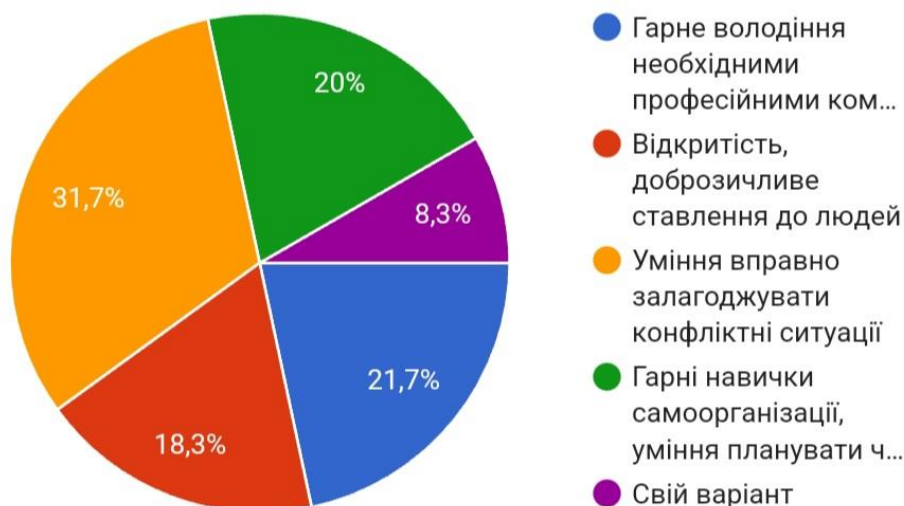
**Рис.2.11. Розподіл учасників експерименту, які в конфліктних ситуаціях обирають поведінкову стратегію “компроміс” за віком**

На запитання «Яка навичка на думку респондентів є найнеобхіднішою для успішного становлення в професії соціономічного типу», отримані результати відповідей продемонстрували, що найбільша частка усіх респондентів (майже третина учасників) з п'яти запропонованих варіантів обрали той, який відзначає уміння вправно залагоджувати конфліктні ситуації. Тобто, можемо зазначити, що для представники професій соціономічного типу, де основною професійною діяльністю є взаємодія людина-людина, уміння правильно вирішувати конфліктні ситуації вважають дуже важливим (Табл. 2.10).

Таблиця 2.10

**Розподіл відповідей респондентів на запитання «На вашу думку, яка навичка є найнеобхіднішою для вашого становлення як успішного професіонала?»**

| Відповіді  | Яка навичка є найнеобхіднішою для вашого становлення як успішного професіонала? |      |
|--|---|------|
|  | Кількість осіб  | у %  |
| Гарне володіння необхідними професійними компетенціями (знання товару та послуг, володіння практичними прийомами та теоретичним матеріалом тощо) | 13  | 21,7 |
| Відкритість, доброзичливе ставлення до людей   | 11  | 18,3 |
| Уміння вправно залагоджувати конфліктні ситуації   | 19  | 31,7 |
| Гарні навички самоорганізації, уміння планувати час, ставити цілі, знаходити оптимальні шляхи для їх досягнення                                  | 12  | 20   |
| Свій варіант   | 5   | 8,3  |



**Рис. 2.12. Розподіл відповідей респондентів на запитання «На вашу думку, яка навичка є найнеобхіднішою для вашого становлення як успішного професіонала?»**

### **Висновки до розділу 2**

Дослідження було проведене в м. Вінниця серед студентів-здобувачів другої вищої освіти у Вінницькій академії безперервної освіти та Вінницького державного педагогічного університету ім. Михайла Коцюбинського. До участі в емпіричному дослідженні було залучено 60 осіб. Отримані результати опитування надають інформацію для загальної характеристики вибірки, а також дають нам змогу зробити такі висновки:

Найбільша частка учасників вважає найбільш агресивними вербальні прояви гніву або ж навпаки — ігнорування, що, ймовірно, надалі стало для респондентів прийнятною формою взаємодії в конфліктних ситуаціях з однолітками, а згодом і іншими людьми в колективі, за що в загальному 60% усіх респондентів переживають почуття провини різної інтенсивності, при цьому розділяючи відповідальність за конфлікти з іншою стороною порівну.

Також можна стверджувати, що більшість студентів в конфліктних ситуаціях використовують поведінкову стратегію «уникання»,

«пристосування» найменше, а найбільш продуктивним і безпрограшним стилем поведінки «співробітництво» на високому рівні користується лише третина всіх учасників. При цьому третина учасників з п'яти запропонованих навичок визначили уміння вправно залагоджувати конфліктні ситуації як саму необхідну для успішного становлення себе в професійній сфері.

Тобто, можемо зробити висновок, що респонденти погоджуються з твердженням, що для представники професій соціономічного типу, де основною професійної діяльності є взаємодія людина-людина, уміння правильно вирішувати конфліктні ситуації є дуже важливим.

З метою ретельнішого дослідження компетенцій емоційного інтелекту, особливостей самоставлення та конфліктостійкості було підібрано проведено ряд валідних методик: для дослідження рівня емоційного інтелекту в респондентів запропоновано діагностичну методику ЕМІн (Д. Люсін) та опитувальник Н. Холла, для дослідження самоставлення респондентів обрали тест-опитувальник МДС для визначення самоставлення особистості (В. В. Столін, С. Р. Пантелєєв), поведінкова складова конфліктності вимірювалася за допомогою еспрес-діагностики стійкості до конфліктів (за М. Фетіскіним, В. Козловим, Г. Мануйловим).

Отриманні дані дозволять проаналізувати особливості емоційного інтелекту в учасників та виявити можливі значущі зв'язки між компонентами досліджуваних феноменів, а також підібрати комплекс доцільних заходів для розширення уявлень загалом про природу емоцій, механізми їх генерування і керування, запропонувати різні методи регулювання емоційних станів для ефективної комунікації з людьми, пояснити всі позитивні і негативні сторони кожної стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях.

## РОЗДІЛ 3

### АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ У ПРЕДСТАВНИКІВ СОЦІОНОМІЧНИХ ПРОФЕСІЙ

#### 3.1. Особливості вираженості компонентів емоційного інтелекту у представників соціономічних професій

Математично-статистична обробка отриманих емпіричних результатів за психодіагностичними методиками дозволила виявити наступне.

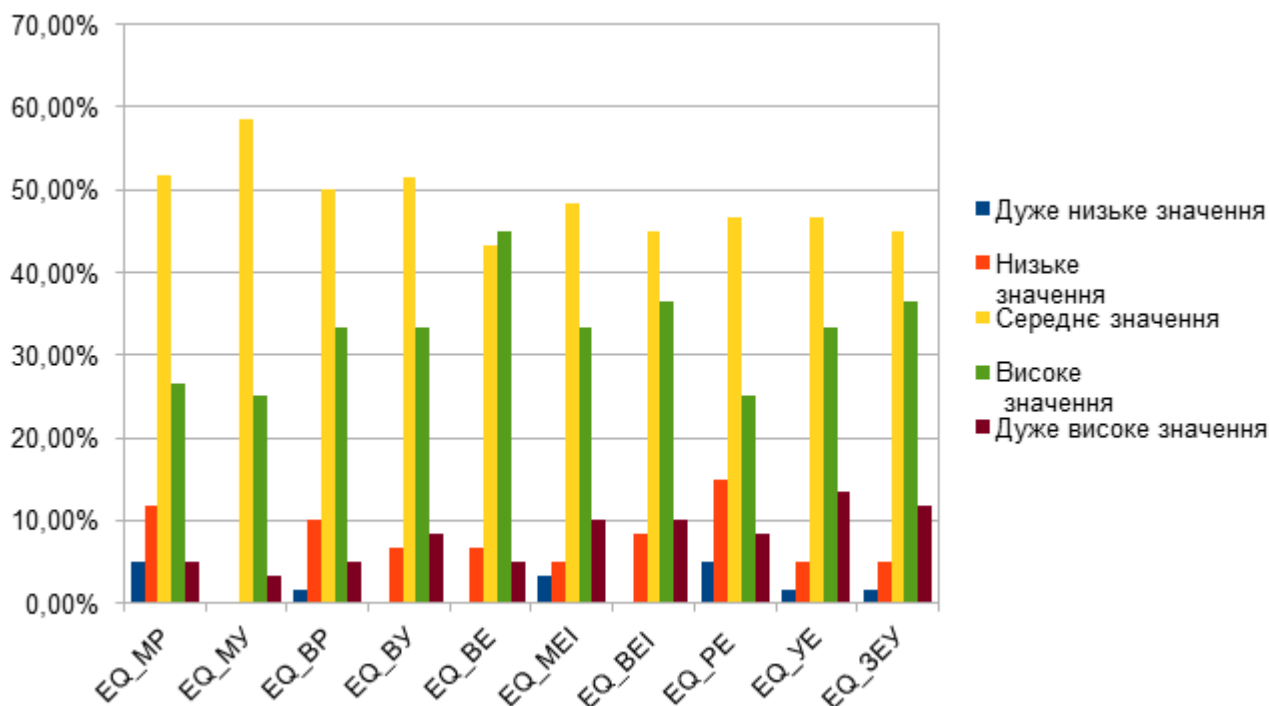
Отримані результати дослідження *емоційного інтелекту за показниками шкал опитувальника «Емоційний інтелект» Д.В. Люсіна (ЕМІн)* свідчать про те, який рівень компонентів за кожною шкалою мають респонденти в відсотковому значенні, на підставі тестових норм (таб. 3.1).

*Таблиця 3.1*

#### Рівні компонентів емоційного інтелекту представників соціономічних професій за методикою Д. Люсіна

| Шкали                                | Дуже низьке значення | Низьке значення | Середнє значення | Високе значення | Дуже високе значення |
|--------------------------------------|----------------------|-----------------|------------------|-----------------|----------------------|
| EQ_Міжособистісне розуміння          | 5%                   | 11,7%           | 51,7%            | 26,6%           | 5%                   |
| EQ_Міжособистісне управління         | -                    | 13,4%           | 58,5%            | 25%             | 3,3%                 |
| EQ_Внутрішньо-особистісне розуміння  | 1,7%                 | 10%             | 50%              | 33,3%           | 5%                   |
| EQ_Внутрішньо-особистісне управління | -                    | 6,7%            | 51,6%            | 33,3%           | 8,4%                 |
| EQ_Внутрішня експресія               | -                    | 6,7%            | 43,3%            | 45%             | 5%                   |
| EQ_MEI (MP+MU)                       | 3,4%                 | 5%              | 48,3%            | 33,3%           | 10%                  |
| EQ_BEI (BP+BU+BE)                    | -                    | 8,4%            | 45%              | 36,6%           | 10%                  |
| EQ_PE (BP+MP)                        | 5%                   | 15%             | 46,6%            | 25%             | 8,4%                 |
| EQ_UE (BU+MU+BE)                     | 1,7%                 | 5%              | 46,6%            | 33,3%           | 13,4%                |
| EQ_3EU (загальний EI)                | 1,7%                 | 5%              | 45%              | 36,6%           | 11,7%                |

Наочно результати діагностики емоційного інтелекту показані на рис. 3.1.



**Рис. 3.1.** Діаграма результатів дослідження емоційного інтелекту респондентів за шкалами (у%)

На представленій діаграмі добре видно тенденцію, яка свідчить, що майже за всіма шкалами респонденти демонструють значення, які відповідають середньому і трохи менше – високому рівню.

Шкала, за якою вимірюється когнітивний компонент (EQ\_PE), тобто здатність розуміти свої емоції та емоційні прояви інших, розпізнавати, усвідомлювати, ідентифікувати і вербально описувати їх, демонструє, що цим умінням на середньому рівні володіють 46,6% від загальної кількості. Значна частина групи демонструє показники на високому рівні (25%) і на низькому 15%. Середній показник в групі 44,85 бали, що відповідає середньому рівню. Отримані дані дозволяють стверджувати, що більшість респондентів не мають значних проблем з усвідомленням та вербалізацією власних емоцій та емоцій інших. Вони вміють розрізняти відтінки переживань, частково розуміють потреби, що криються за ними, можуть

пояснити причинно-наслідковий зв'язок почуттів та подій, що їх викликали. Тобто досліджувані в цілому вміють розуміти свої емоційні стани та інших людей.

Управляють своїми емоціями та емоційними переживаннями інших людей респонденти також переважно на середньому рівні, їх частка за шкалою EQ\_UE становить 58,5% і 51,6% відповідно, про це свідчать показники середніх балів за цими шкалами 15,2 та 20,17. Результати на високому рівні за цими шкалами мають 33,% та 25%. За шкалою внутрішньоособистісного управління на низькому рівні зафіксовано результати у 6,7%, за шкалою міжособистісного управління – 13,4%. Це свідчить про те, що управляти власними емоціями та впливати на їх інтенсивність, викликати і підтримувати бажані і тримати під контролем небажані емоції, учасникам дослідження вдається трохи краще управляти емоційними станами інших.

Найвищі показники респонденти продемонстрували за шкалою “Власна Експресія”, до неї належать уміння, що відповідають за контроль зовнішніх проявів своїх емоцій. Такі показники мають 45% від загальної кількості респондентів. Бали, які відповідають середньому рівню набрали трохи менше опитуваних — 43,3%. Ймовірно такі показники досягаються скоріше завдяки стримуванню зовнішніх проявів емоційних переживань, ніж їх свідомому керуванню.

Зафіксовано середні значення міжособистісного (EQ\_MEУ) та внутрішньо-особистісного (EQ\_BEУ) інтелекту групи – це 45,05 і 47,12 бали, що також відповідає середньому рівню. Такі значення мають 48,3% і 45% загальної вибірки відповідно.

Ну і, звичайно, за такої тенденції показників за окремими шкалами, інтегративний показник загального емоційного інтелекту (EQ\_3EУ) буде також на середньому рівні. Середній показник загального емоційного інтелекту в групі – 92,38 бали, що відповідає середньому рівню. Це підтверджується даними в таблиці: найбільший відсоток респондентів мають

середній рівень (45%), високий рівень має трохи менша кількість — 36,6%, дуже високий рівень притаманний всього 11,7%, а низький і дуже низький 5% і 1,7% відповідно.

Для ретельнішого дослідження особливостей емоційного інтелекту в респондентів, ми використали ще одну *діагностичну методику Д. Холла*. Високі бали за шкалами опитувальника свідчать про істотну вираженість певної емоційної компетенції: емоційна обізнаність, управління своїми емоціями, самомотивація, емпатія та розпізнавання емоцій інших людей.

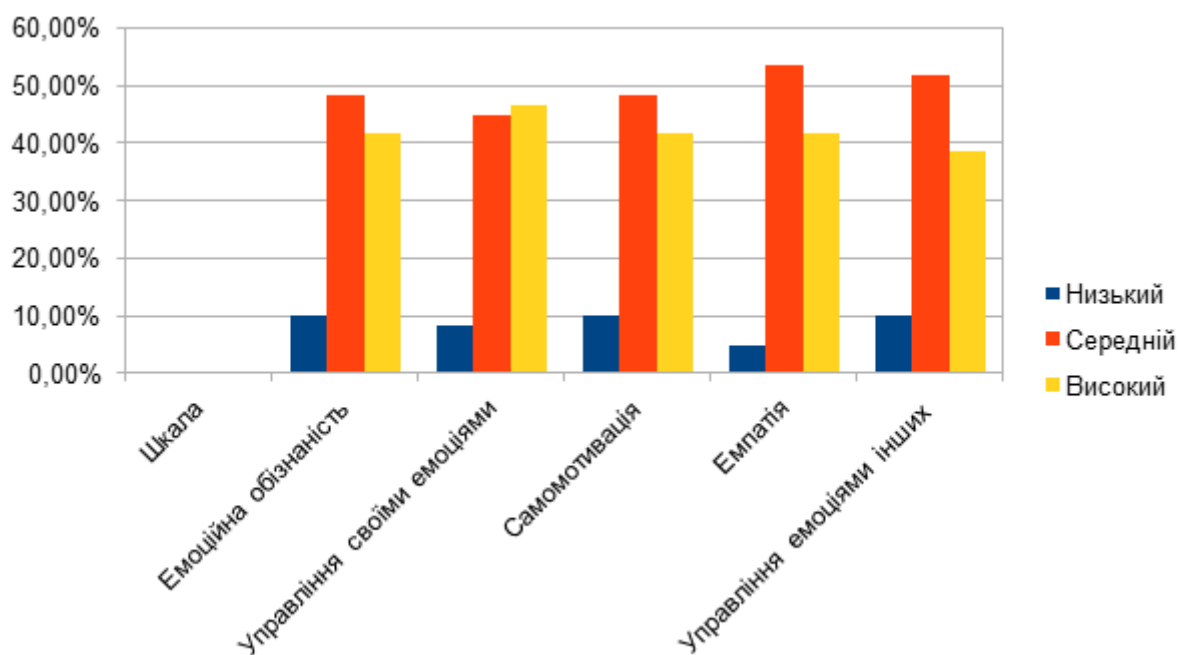
Показники парціального (окремо за кожною шкалою) емоційного інтелекту відповідно до знаку результатів поділяються на рівні: 14 і більше — високий, 8-13 — середній, 7 і менше — низький. Інтегративний рівень емоційного інтелекту з урахуванням домінуючого знаку також визначається за кількісними показниками (сума за всіма шкалами): 70 і більше — високий, 40-69 — середній, 39 і менше — низький.

Отримані результати ЕІ наведені в таблиці (Табл. 3.2.) та візуально зображені на гістограмі (Рис. 3.2.)

Таблиця 3.2.

**Рівні компонентів Емоційного інтелекту в представників соціономічних професій за тестом Н. Холла**

| Рівень<br>Шкала                 | Низький    |      | Середній   |       | Високий    |       |
|---------------------------------|------------|------|------------|-------|------------|-------|
|                                 | К-сть осіб | у, % | К-сть осіб | у, %  | К-сть осіб | у, %  |
| Емоційна обізнаність            | 6          | 10%  | 29         | 48,4% | 25         | 41,6% |
| Управління своїми емоціями      | 5          | 8,4% | 27         | 44,9% | 28         | 46,7% |
| Самомотивація                   | 6          | 10%  | 29         | 48,4% | 25         | 41,6% |
| Емпатія                         | 3          | 5%   | 32         | 53,4% | 25         | 41,6% |
| Управління емоціями інших людей | 6          | 10%  | 31         | 51,6% | 23         | 38,4% |



**Рис. 3.2. Групові показники за тестом ЕІ Н. Холла**

Отримані дані діагностики парціального та інтегративного показників емоційного інтелекту з використанням опитувальника Д. Холла свідчать про те, що компоненти емоційного інтелекту за всіма шкалами у респондентів найчастіше мають значення, що відповідають середньому рівню. Найчастіше в діагностованих в вимірюванні інтегративного показника емоційного інтелекту було зафіксовано 61,92 бали, що відповідає середнім значенням.

За шкалою “Емоційна обізнаність” показники, які відповідають високому рівню, виявлено у 41,6%, тобто значна частина усіх опитаних добре усвідомлює та розуміє власні емоції, а значить більшою мірою, ніж інші обізнані про свої внутрішні стани, вони навчилися оцінювати інтенсивність своїх емоцій, ймовірно можуть визначити їхній вид та вплив на свою поведінку. Також ці респонденти можуть розпізнавати стани, в яких перебувають інші люди й інтерпретувати їхні переживання, оскільки досягли високого рівня розвитку емоційної обізнаності. Найбільша частка (48,4%) опитуваних володіє цим умінням на середньому рівні. І лише у 10% опитаних був діагностований низький рівень компоненту. Показники середніх балів за цією шкалою становить 12,2, що відповідає середнім значенням.

Компонентами ЕІ, які відповідають за довільне керування своїми емоціями, тобто управління своєю поведінкою, в основі якої лежить управління емоціями, респонденти володіють приблизно однаковими частками. За шкалою “Керування своїми емоціями” показники на високому і середньому рівні мають 46,7% і 44,9% відповідно. Показники, які відповідають низькому рівню продемонстрували всього 8,4% опитуваних.

За шкалою “Самотивація” на середньому рівні відзначенні показники у 48,4% респондентів. Показники на високому рівні продемонстрували 41,6%, це свідчить про те, що значна частина вибірки має гарно сформоване розуміння власних цілей, формування яких відбувається відповідно власним переконанням, цінностям та бажанням. При досягненні цілей вони мотивуються радше власними рішеннями, ніж зовнішніми стимулами і здатні йти до своєї мети через перешкоди, втілювати свої бажання в життя, при цьому не звертаючи увагу на зовнішні фактори. Ця група здатна підкріпляти свої сили внутрішньою похвалою. Низькі значення мають лише 10% усіх респондентів, вони погано усвідомлюють власні потреби і бажання, їм майже не вдається змушувати себе ставити цілі і йти до них, беручи насагу від внутрішньої мотивації. Мотивацією для таких представників частіше виступають зовнішні фактори – оцінки, похвала клієнтів, схвалення від друзів тощо. Середній бал за цими шкалами дорівнює 12,43 і 12,27, що відповідає середнім значенням.

Значних відмінностей не спостерігається і окремо за шкалою “Емпатія”, за нею досліджуються уміння співпереживати поточному емоційному стану інших людей, а також готовність приєднатись і надати підтримку. У 53,4% усіх респондентів зафіксовано показники, які відповідають середньому рівню, тобто ці респонденти можуть бути гарними співрозмовниками, надійними друзями та опорою для близьких людей в потрібний момент, проте інколи вони можуть не розпізнати істинні почуття оточуючих, що не дає їм на сто відсотків відчувати іншу людину, через це не завжди вірно їх інтерпретують. Трохи менше — 41,6% володіють цим

умінням на високому і лише 5% на низькому рівні, це свідчить про те, що зовсім невелика група не навчилася приєднуватись до переживаннях інших людей, їм не дуже цікаво вислуховувати про чужі проблеми, вони більше сконцентровані на власному житті. Показник середнього балу за цією шкалою 12,90, він є найбільшим серед усіх шкал, проте все-одно стосується діапазону балів, які відповідають середньому рівню.

Остання шкала досліджує показники компетенції EI, яка відповідає за уміння розпізнавати емоційні переживання інших людей та впливати на їх емоційні стани. На цьому рівні спостерігається та ж тенденція: найбільше респондентів набрали бали, які відповідають середньому рівню — 51,6%, тобто в деяких випадках респонденти можуть зрозуміти ситуацію, оцінити емоційний стан близької людини і одразу почати з нею взаємодіяти, щоб зменшити або підвищити інтенсивність емоцій, а іноді їм це зовсім не вдається. Швидше за все це залежить від співрозмовника, події та настрою. Трохи менше респондентів володіють цим умінням на високому рівні (38,4%), вони вміють добре зрозуміти іншу людину і скерувати його емоційні прояви в потрібне русло. На низькому рівні всього 10% усіх опитуваних, їм важко впливати на переживання інших, вони частіше відсторонюються або ігнорують цей аспект спілкування, оскільки не мають чіткого уявлення про те, яким чином можна вплинути на ці переживання. Середній показник за цією шкалою — 12,12 бали, що відповідає середнім значенням.

Таким чином, результати дослідження з використанням обидвох діагностичних методик «Емоційний інтелект» за опитувальниками Д. В. Люсіна (EmIn) і Н. Холла демонструють подібну тенденцію. Вони презентують, що значна частина вибірки володіє дослідженими компонентами емоційного інтелекту за усіма шкалами на середньому рівні, що свідчить про те, що переважна частина респондентів відносно володіє вмінням вирізняти та ідентифікувати емоції (як власні, так і емоції інших), розуміти причини і механізми їх генерування, і, як наслідок, керувати

власними емоційними станами та емоціями інших, проте ці компетенції емоційного інтелекту можна і потрібно розвивати.

У тих, хто показав низький рівень розвитку емоційного інтелекту, є досить великі проблеми зі словником емоцій, розмежуванням своїх переживань на продуктивні і ті, що заважають взаємодіяти з оточенням, як наслідок, вони погано вміють керувати власними емоційними станами та впливати на емоційні стани. Проте, варто зазначити, що респондентів, в яких зафіксовано низькі і дуже низькі показники, зовсім незначна частина. Це, ймовірно, пояснюється тим, що в дослідженні приймали участь представники виключно соціономічного напрямку, а орієнтація на взаємодію з людьми все-таки значно ускладнює професійну діяльність особистостям з низьким рівнем розвитку ЕІ.

Отже, аналіз опрацьованих даних вказує на те, що показники компетенцій емоційного інтелекту практично за усіма шкалами зафіксовано в значеннях, що відповідають середньому рівню, отже є простір для їх розвитку, це стане основним завданням впровадження тренінгової програми.

### **3.2. Зв'язок емоційного інтелекту з аспектами самоствавлення особистості та рівнем стійкості до конфліктів у представників соціономічних професій**

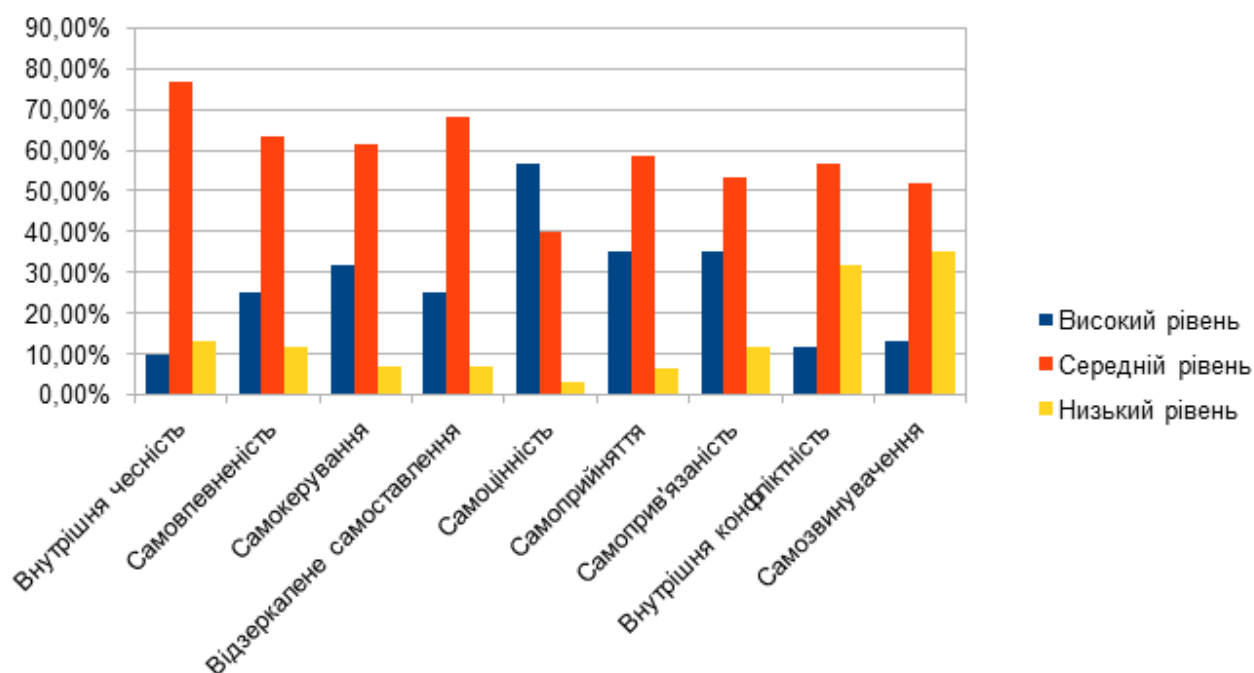
Для дослідження самоствавлення респондентів, а саме, визначення емоційного та семантичного змісту ставлення особистості до себе, було використано *тест-опитувальник для визначення самоствавлення особистості* (В. В. Столін, С. Р. Пантелєєв). Результати подано в таблиці (Табл. 3.3) та візуально зображено на графіку (Рис. 3.3).

На діаграмі зображено, що найвищі показники в респондентів має самоцінність. Цікаво, що за шкалою “Самоцінність” середній рівень мають 40%, а низький всього 3%, найбільше ж респондентів мають найвищі показники за цією шкалою — 57% усієї вибірки.

Таблиця 3.3

**Розподіл рівнів вираженості показників самоствавлення**

| Шкала                       | Високий рівень<br>% | Середній рівень<br>% | Низький рівень<br>% |
|-----------------------------|---------------------|----------------------|---------------------|
| Внутрішня чесність          | 10,00%              | 76,70%               | 13,30%              |
| Самовпевненість             | 25,00%              | 63,40%               | 11,60%              |
| Самокерування               | 31,70%              | 61,60%               | 6,70%               |
| Відзеркалене самоствавлення | 25,00%              | 68,30%               | 6,70%               |
| Самоцінність                | 56,60%              | 40,10%               | 3,30%               |
| Самоприйняття               | 35,00%              | 58,40%               | 6,60%               |
| Самоприв'язаність           | 35,00%              | 53,40%               | 11,60%              |
| Внутрішня конфліктність     | 11,70%              | 56,60%               | 31,70%              |
| Самозвинувачення            | 13,30%              | 51,70%               | 35,00%              |

**Рис. 3.3. Розподіл рівнів вираженості показників самоствавлення**

При цьому за шкалами “Внутрішня конфліктність” та “Самозвинувачення” виявилось найменше відповідей, які набрали показники

а цьому ж рівні — 12% і 13% відповідно. Зазначимо, що за цими двома шкалами в найбільшій кількості респондентів зазначаються показники на середньому рівні (57% і 52%), тобто більше половини усіх опитуваних ймовірно мають підвищену рефлексію, глибоке проникнення у себе, усвідомлення своїх труднощів, відсутність витіснень і адекватний образ «Я» при цьому.

Таким чином можна зробити припущення, що особистість, яка має уявлення про себе як про самостійну, вольову, енергійну, надійну людину, якій є за що себе поважати, ймовірно буде мати менше внутрішніх конфліктів, сумнівів, непогодження з собою, тривожно-депресивних станів, що супроводжуються переживанням почуття провини, а також не буде мати виражених негативних емоцій на свою адресу, самозвинувачення та аутоагресії. Однак, варто зазначити, що крайні низькі значення за цими шкалами має значна частина вибірки - 32% і 35% опитуваних відповідно, це може свідчити про заперечення проблем, закритість, поверхову самовдоволеність або ж навпаки відсутність симпатії, що супроводжується негативними емоціями на свою адресу, навіть незважаючи на високу самооцінку якостей та досягнень.

За рештою шкал більшість респондентів демонструють показники, які відносяться до середнього рівня, менша частина має показники на високому рівні, і зовсім незначна частина опитуваних має низькі показники.

За шкалою «Відкритість» це майже 77% усіх опитуваних, що свідчить про внутрішню чесність, відкритість відносин людини з самим собою, на досить розвинену рефлексію та глибоке розуміння себе.

За шкалою «Самокерування» 32% опитуваних мають високий рівень вираженості цієї ознаки. Тобто значна частина респондентів для досягнення цілей і отримання результатів опираються на силу, яка знаходиться в своєму власному «Я», при цьому більшість опитуваних (62%) мають показники на середньому рівні, тобто в здатні однаковою мірою мірі керуватись думкою оточуючих і знаходять мотивацію для своєї активності в зовнішніх чинниках.

Шкала «Дзеркальне «Я»» відображає очікуване ставлення до себе з боку інших людей. Тут знов найбільша частка – 68% респондентів мають середні показники, 25% - високі, тобто респонденти більшою мірою мають уявлення про себе, свій характер та діяльність, які здатні викликати у інших повагу, симпатію, схвалення та розуміння.

Досліджуючи самоприйняття та самоприв'язаність учасників дослідження, зазначимо, що 58% і 53% мають середні показники за цими шкалами відповідно і по 35% на високому рівні. Це свідчить, що опитувані в цілому мають дружнє ставлення до себе, перебувають у внутрішній згоді з самим собою і приймають себе таким, якими вони є, нехай навіть з деякими недоліками, їх здебільшого влаштовує їх теперішній внутрішній стан, тому можемо припустити ймовірну ригідність «Я-концепції» та відсутність потреби і бажання змінюватись.

Для дослідження ступеня вираженості конфліктності особистості, ми використали *еспрес-діагностику стійкості до конфліктів за М. Фетіскіним, В. Козловим, Г. Мануйловим*. Методика дає змогу виявити основні стратегії поведінки в потенційній зоні конфлікту — міжособистісних суперечках та опосередковано визначити рівень конфліктостійкості особистості. За тестовими нормами визначено відсоток досліджуваних для кожного рівня вираженості конфліктності. Результати продемонстровано в Таблиці 3.4.

Таблиця 3.4

**Розподіл рівнів сформованості стійкості до конфліктів**

| Високий рівень конфліктостійкості | Середній рівень конфліктостійкості | Рівень вираженої конфліктності | Високий рівень конфліктності |
|-----------------------------------|------------------------------------|--------------------------------|------------------------------|
| 28,2%                             | 46,7%                              | 15,0%                          | 10,0%                        |

Отже, найбільше респондентів (46,7%) мають середній рівень конфліктостійкості, що свідчить про їх орієнтацію на компроміс, вони радше

прагнуть уникати конфліктів, при цьому не впадають в депресивний стан, коли конфлікт затягується або вирішується не на власну користь.

Трохи менше – 28,2% мають високий рівень конфліктостійкості тобто їх дії та вчинки в конфліктних ситуаціях переважно виважені та оптимальні, вони зосередженість на конструктивних діях щодо продуктивного вирішення конфлікту, при цьому їх важко втягнути в ескалацію конфлікту. В них гарно розвинений вольовий компонент та психоемоційний компонент, тобто їм добре вдається регулювати власне емоційне збудження в конфліктній ситуації та добре володіють власним тілом, ефективно керують невербальними засобами комунікації, тембром голосу та мовленням.

Рівень вираженої конфліктності зазначили показники в 15% осіб, а високий рівень конфліктності — 10%, що вказує на виражену конфліктність і дуже низький рівень конфліктостійкості. Це може свідчити про абсолютну конфліктність особистості, уміння керувати власним емоційним станом у передконфліктних і конфліктних ситуаціях в них погано розвинене, їм важко опанувати свої емоції, зберігаючи контроль за ними.

Опрацьовані результати за даними методиками дають змогу проаналізувати причини полярних стратегій поведінки з метою внесення необхідних корективів.

Для виявлення зв'язків показників емоційного інтелекту з особливостями самоствавлення особистості та зі стійкістю до конфліктів було проведено кореляційний аналіз (використано коефіцієнт кореляції Пірсона).

Встановлено значущі кореляційні зв'язки між показниками емоційного інтелекту за методикою Д. Люсіна та показниками самоствавлення (МИС) і конфліктостійкості (Н. Фетіскін, В. Козлов, Г. Манулов). Отримані результати представлено в таблиці 3.5 і таблиці 3.6.

За даними, зазначеними в таблиці, виявлено прямий зв'язок показника «Внутрішньо-особистісне розуміння» з впевненістю в собі (0,470;  $p < 0,01$ ), самокеруванням (0,651;  $p < 0,01$ ), очікуваним ставленням до себе від інших (0,347;  $p < 0,01$ ), самоцінністю (0,682;  $p < 0,01$ ), самоприйняттям (0,481;

$p < 0,01$ ), самоприв'язаністю і стійкістю до конфліктів (0,338;  $p < 0,01$ ). Також виявлено обернений зв'язок показника за цією шкалою з внутрішньою конфліктністю (-0,360;  $p < 0,01$ ) та самозвинуваченням (-0,436;  $p < 0,01$ ).

Таблиця 3.5

**Результати кореляційного аналізу між компетенціями емоційного інтелекту (шкали за методикою Д. Люсіна) та компонентами самоствавлення (шкали МІС)**

| Шкали EQ Люсін | Внутрішня чесність | Впевненість у собі | Самокерування | Відображене самоствавлення | Самоцінність | Самоприйняття | Самоприв'язаність | Внутрішня конфліктність | Самозвинувачення |
|----------------|--------------------|--------------------|---------------|----------------------------|--------------|---------------|-------------------|-------------------------|------------------|
| <b>MP</b>      | -,216              | ,338**             | ,532**        | ,233                       | ,501**       | ,481**        | ,510**            | -,427**                 | -,453**          |
| <b>MU</b>      | -,298*             | ,421**             | ,511**        | ,430**                     | ,425**       | ,388**        | ,453**            | -,490**                 | -,615**          |
| <b>BP</b>      | -,158              | ,470**             | ,651**        | ,347**                     | ,682**       | ,565**        | ,522**            | -,360**                 | -,436**          |
| <b>BU</b>      | -,171              | ,416**             | ,634**        | ,374**                     | ,607**       | ,595**        | ,533**            | -,411**                 | -,479**          |
| <b>BE</b>      | -,237              | ,425**             | ,530**        | ,413**                     | ,563**       | ,511**        | ,394**            | -,320*                  | -,397**          |

\*\* значущі кореляції на рівні  $p < 0,01$ ; \* значущі кореляції на рівні  $p < 0,05$

Таблиця 3.6

**Результати кореляційного аналізу між компетенціями емоційного інтелекту (шкали за методикою Д. Люсіна) та рівнем стійкості до конфліктів (Н. Фетіскіна, В. Козлова, Г. Манулова)**

| Шкали EQ Люсін | Стійкість до конфліктів |
|----------------|-------------------------|
| <b>MP</b>      | ,447**                  |
| <b>MU</b>      | ,435**                  |
| <b>BP</b>      | ,504**                  |
| <b>BU</b>      | ,367**                  |
| <b>BE</b>      | ,456**                  |

\*\* значущі кореляції на рівні  $p < 0,01$ )

«Міжособистісне розуміння» з упевненістю у собі (0,338;  $p < 0,01$ ), із самокеруванням (0,532;  $p < 0,01$ ), самоцінністю (0,501;  $p < 0,01$ ), самоприйняттям (0,481;  $p < 0,01$ ), самоприв'язаністю (0,510;  $p < 0,01$ ), з

конфліктостійкістю (0,447;  $p < 0,01$ ). А також обернений зв'язок показника «Міжособистісне розуміння» з внутрішньою конфліктністю (-0,427;  $p < 0,01$ ) та самозвинуваченням (-0,453;  $p < 0,01$ ).

Тобто, особи, що мають високий рівень розвитку здатності розуміти власні емоції та емоційні переживання інших, будуть впевненими в собі, самооцінка їх буде адекватною, а емоції до власного “Я” переважно позитивні. Вони добре будуть усвідомлювати власну цінність і унікальність, будуть приймати себе з усіма проявами, адекватно оцінюватимуть свої досягнення і невдачі, ясно бачити власні позитивні і негативні риси, не будуть звинувачувати себе за них, навпаки, не витісняючи їх, зможуть інтегрувати в життя в соціально-прийнятній формі. В прийнятті рішень та досягненні поставлених цілей будуть опиратись на власні бажання та цінності, енергію до дій такі особи також з високою ймовірністю частіше будуть черпати в собі, і рідше в зовнішніх чинниках. Вони не матимуть внутрішніх конфліктів, будуть цілісними особистостями, здатними до самоактуалізації та пошуку власного призначення і місії.

Зазначимо, що показники аспектів самоствавлення “Внутрішня конфліктність” та “Самозвинувачення” перебувають в оберненому зв'язку з компонентами емоційного інтелекту за усіма шкалами. Тобто особи, які уміють розрізняти власні емоції та емоційні переживання інших, розуміти механізми їх утворення та причини їх появи в конкретних ситуаціях, навчилися керувати своїм емоційним життям, зовнішніми проявами та впливати на емоційний стан інших, будуть психологічно цілісними, не матимуть внутрішніх конфліктів та не переживатимуть токсичного самозвинувачення.

Виявлено прямий зв'язок показника “Внутрішня експресія” з впевненістю в собі (0,425;  $p < 0,01$ ), смокеруванням (0,530;  $p < 0,01$ ), відображеним самоствавленням (0,413;  $p < 0,01$ ), самоцінністю (0,563;  $p < 0,01$ ), самоприйняттям (0,511;  $p < 0,01$ ) та самоприв'язаністю (0,394;  $p < 0,01$ ). Також

виявлено обернений зв'язок показника за цією шкалою з внутрішньою конфліктністю (-0,320;  $p < 0,05$ ) та самозвинуваченням (-0,397;  $p < 0,01$ ).

Таким чином, особи з позитивним самоствавленням, гарно сформованою адекватною самооцінкою, які розуміють і приймають власні емоційні переживання, здатні на високому рівні контролювали власну емоційну експресію, тобто зовнішні прояви. В вираженні емоцій такі люди засвоїли прийняті в суспільстві форми вираження емоцій, вони здатні вільно і відкрито демонструвати позитивні емоції без страху осуду з боку оточуючих, при цьому навчилися контролювати небажаний або недоцільний прояв емоційних переживань, що, безперечно, сприяє ефективній комунікації.

Такі особи позбавлені внутрішнього конфлікту і самозвинувачення.

Розглянемо показники за рештою шкал, які утворюються на перетині попередніх і утворюють компоненти Внутрішньо-особистісного EQ та Зовнішньо-особистісного EQ, а також інтегральний рівень Загального EQ респондентів (Табл. 3.7.)

Таблиця 3.7.

**Результати кореляційного аналізу між компетенціями емоційного інтелекту (шкали за методикою Д. Люсіна) та компонентами самоствавлення (шкали МІС)**

| Шкали EQ         | Внутрішня чесність | Впевненість у собі | Самокерування | Відображене самоствавлення | Самоцінність | Самоприйняття | Само-прив'язаність | Внутрішня конфліктність | Само-звинувачення |
|------------------|--------------------|--------------------|---------------|----------------------------|--------------|---------------|--------------------|-------------------------|-------------------|
| MEI MP+MU        | -,281*             | ,418**             | ,587**        | ,354**                     | ,526**       | ,495**        | ,545**             | -,509**                 | -,584**           |
| BEI VP+VU+VE     | -,152              | ,448**             | ,662**        | ,512**                     | ,687**       | ,606**        | ,480**             | -,379**                 | -,441**           |
| PE VP+MP         | -,207              | ,441**             | ,647**        | ,316*                      | ,646**       | ,572**        | ,566**             | -,434**                 | -,488**           |
| UE VU+MU+VE      | -,209              | ,470**             | ,604**        | ,415**                     | ,582**       | ,547**        | ,537**             | -,442**                 | -,558**           |
| ЗЕУ загальний EI | -,282*             | ,508**             | ,699**        | ,423**                     | ,691**       | ,622**        | ,596**             | -,489**                 | -,589**           |

\*\* значущі кореляції на рівні  $p < 0,01$ ; \* значущі кореляції на рівні  $p < 0,05$

Виявлено прямий зв'язок показника “Міжособистісний емоційний інтелект” з впевненістю в собі (0,418  $p < 0,01$ ), самокеруванням (0,587;  $p < 0,01$ ), відображеним самоствавленням (0,354;  $p < 0,01$ ), самоцінністю (0,526;  $p < 0,01$ ), самоприйняттям (0,495;  $p < 0,01$ ) та самоприв'язаністю (0,545;  $p < 0,01$ ). Також виявлено обернений зв'язок показника за цією шкалою з відкритістю (-0,281;  $p < 0,05$ ), внутрішньою конфліктністю (-0,509;  $p < 0,01$ ) та самозвинуваченням (-0,584;  $p < 0,01$ ). Це свідчить про те, що люди, які уміють розуміти інших, ефективно взаємодіяти з ними та впливати на їх емоційне життя, мають позитивне самоствавлення, розвинуте вміння до самокерування, в прийнятті рішень та досягненні мети залежать від власної оцінки та внутрішньої мотивації. Вони мають глибоку усвідомленість «Я», відкриті, не приховувати від себе та інших значиму неприємну інформацію, не звинувачують себе за це і не переживають внутрішніх конфліктів.

Також зафіксовано прямі зв'язки між Внутрішньо-особистісним емоційним інтелектом та впевненістю в собі (0,448;  $p < 0,01$ ), самокеруванням (0,662;  $p < 0,01$ ), відображеним самоствавленням (0,512;  $p < 0,01$ ), самоцінністю (0,687;  $p < 0,01$ ), самоприйняттям (0,606;  $p < 0,01$ ) та самоприв'язаністю (0,480;  $p < 0,01$ ) і обернений зв'язок з внутрішньою конфліктністю (-0,379;  $p < 0,01$ ) та самозвинуваченням (-0,441;  $p < 0,01$ ). Тобто, впевнені в собі люди, з гарною самооцінкою, усвідомленням власної цінності, адекватною відкритістю до самозмін та високою асертивністю, на гарному рівні розуміють себе, причини свої емоційних переживань, здатні мотивувати себе до розвитку, вміють керувати власним емоційним життям, зовнішніми проявами і поведінкою.

Досліджуючи особливості конфліктостійкості респондентів, яка вимірювалась експрес-діагностикою Н. Фетіскіна, В. Козлова, Г. Манулова, також виявлені значимі кореляційні зв'язки з аспектами емоційного інтелекту за усіма шкалами (Таб.3.8).

Таблиця 3.8.

**Результати кореляційного аналізу між компетенціями емоційного інтелекту (шкали за методикою Д. Люсіна) та рівнем стійкості до конфліктів (Н. Фетіскіна, В. Козлова, Г. Манулова)**

| Шкали EQ         | Стійкість до конфліктів |
|------------------|-------------------------|
| MEI MP+МУ        | ,495**                  |
| BEI BP+BY+BE     | ,485**                  |
| PE BP+MP         | ,521**                  |
| UE BY+МУ+BE      | ,415**                  |
| ЗЕУ загальний EI | ,570**                  |

\*\* значущі кореляції на рівні  $p < 0,01$ )

Зафіксовані значимі прямі зв'язки між стійкістю до конфліктів з міжособистісним розумінням (0,447  $p < 0,01$ ), міжособистісним управлінням (0,435;  $p < 0,01$ ), міжособистісним розумінням (0,504;  $p < 0,01$ ), міжособистісним управлінням (0,367;  $p < 0,01$ ) , рівнем експресії (0,456;  $p < 0,01$ ), міжособистісним емоційним інтелектом (0,495;  $p < 0,01$ ), внутрішньоособистісним емоційним інтелектом (0,485;  $p < 0,01$ ), когнітивним компонентом EI (0,521;  $p < 0,01$ ), вольовим (0,415;  $p < 0,01$ ) та інтеграційним загальним емоційним інтелектом (0,570;  $p < 0,01$ ).

Отже, люди с високим рівнем емоційного інтелекту, з добре розвиненими усіма його аспектами та компетенціями, будуть мати високий рівень конфліктостійкості. Вони будуть добре розуміти емоційні переживання інших сторін конфлікту, їх цілі та мотиви, які незадоволені потреби стоять за ними, а отже, зможуть обрати найкращу стратегію для їх вирішення і попередження, будуть гарно володіти своїми емоціями та поведінкою в конфліктних ситуаціях.

Встановлено значущі кореляційні зв'язки між показниками емоційного інтелекту за методикою Н. Холла та показниками самоствавлення (шкали МИС) і рівнем стійкості до конфліктів (Н. Фетіскін, В. Козлов, Г. Манулов). Отримані результати представлено в таблиці 3.9 і таблиці 3.10.

Таблиця 3.9

**Результати кореляційного аналізу між показниками емоційного інтелекту (шкали за методикою Холл) та компонентами самоствавлення (шкали МИС)**

| Шкали EQ Холл                     | Внутрішня чесність | Впевненість у собі | Самокерування | Відображене самоствавлення | Самоцінність | Самоприйняття | Самоприв'язаність | Внутрішня конфліктність | Самозвинувачення |
|-----------------------------------|--------------------|--------------------|---------------|----------------------------|--------------|---------------|-------------------|-------------------------|------------------|
| <b>Емоційна обізнаність</b>       | -,289*             | ,375**             | ,569**        | ,574**                     | ,760**       | ,666**        | ,694**            | -,585**                 | -,606**          |
| <b>Управління своїми емоціями</b> | -,179              | ,475**             | ,745**        | ,393**                     | ,773**       | ,678**        | ,638**            | -,352**                 | -,504**          |
| <b>Самомотивація</b>              | -,109              | ,483**             | ,562**        | ,390**                     | ,641**       | ,684**        | ,537**            | -,341**                 | -,401**          |
| <b>Емпатія</b>                    | -,075              | ,468**             | ,537**        | ,514**                     | ,522**       | ,533**        | ,556**            | -,521**                 | -,533**          |
| <b>Розпізнавання емоцій інших</b> | -,111              | ,465**             | ,554**        | ,422**                     | ,622**       | ,521**        | ,602**            | -,484**                 | -,554**          |

*\*\* значущі кореляції на рівні  $p < 0,01$ ; \* значущі кореляції на рівні  $p < 0,05$*

Розглянемо, які найбільш значимі прямі зв'язки виявлені між усіма шкалами емоційного інтелекту та аспектами особистісного самоствавлення.

Емоційна обізнаність корелює з впевненістю в собі (0,375  $p < 0,01$ ), самокеруванням (0,569;  $p < 0,01$ ), відображеним самоствавленням (0,574;  $p < 0,01$ ), самоцінністю (0,760;  $p < 0,01$ ), самоприйняттям (0,666;  $p < 0,01$ ) та самоприв'язаністю (0,694;  $p < 0,01$ ), і має також обернений зв'язок з відкритістю (-0,289;  $p < 0,05$ ) внутрішньою конфліктністю (-0,585;  $p < 0,01$ ) та самозвинуваченням (-0,606;  $p < 0,01$ ).

Емоційне управління також корелює з впевненістю в собі (0,375  $p < 0,01$ ), самокеруванням (0,569;  $p < 0,01$ ), відображеним самоствавленням (0,574;  $p < 0,01$ ), самоцінністю (0,760;  $p < 0,01$ ), самоприйняттям (0,666;  $p < 0,01$ ) та самоприв'язаністю (0,694;  $p < 0,01$ ), також прослідковується обернений

зв'язок з внутрішньою конфліктністю (-0,585;  $p < 0,01$ ) та самозвинуваченням (-0,606;  $p < 0,01$ ).

Самотивація має також прямі зв'язки з впевненістю в собі (0,483  $p < 0,01$ ), самокеруванням (0,562;  $p < 0,01$ ), відображеним самоствавленням (0,390;  $p < 0,01$ ), самоцінністю (0,642;  $p < 0,01$ ), самоприйняттям (0,684;  $p < 0,01$ ) та самоприв'язаністю (0,537;  $p < 0,01$ ), також прослідковується обернений зв'язок з внутрішньою конфліктністю (-0,341;  $p < 0,01$ ) та самозвинуваченням (-0,401;  $p < 0,01$ ).

Шкала Емпатія також показує ту ж тенденцію прямої кореляції з впевненістю в собі (0,468  $p < 0,01$ ), самокеруванням (0,537;  $p < 0,01$ ), відображеним самоствавленням (0,514;  $p < 0,01$ ), самоцінністю (0,522;  $p < 0,01$ ), самоприйняттям (0,533;  $p < 0,01$ ) та самоприв'язаністю (0,556;  $p < 0,01$ ), також обернений зв'язок з внутрішньою конфліктністю (-0,521;  $p < 0,01$ ) та самозвинуваченням (-0,533;  $p < 0,01$ ).

Розпізнавання емоцій інших так само прямо пов'язане з впевненістю в собі (0,465  $p < 0,01$ ), самокеруванням (0,554;  $p < 0,01$ ), відображеним самоствавленням (0,422;  $p < 0,01$ ), самоцінністю (0,622;  $p < 0,01$ ), самоприйняттям (0,521;  $p < 0,01$ ) та самоприв'язаністю (0,602;  $p < 0,01$ ), і знову ж таки існує обернений зв'язок з внутрішньою конфліктністю (-0,484;  $p < 0,01$ ) та самозвинуваченням (-0,554;  $p < 0,01$ ).

Отже, можна зробити висновок, що здатність розуміти свої емоції і керувати власними емоційними станами дозволяє відмежовувати їх тимчасовий вплив на мисленнєві процеси, що сприяє непорушності Я-образу, позитивному самоствавленню, безумовному прийняттю та адекватній самооцінці, тобто усвідомленню своїх сильних сторін та обмежень. Високий рівень емоційного інтелекту загалом і його складників зокрема сприяють саморозкриттю, впевненості у собі, позитивним очікуванням щодо намірів інших людей у спілкуванні та взаємодії, а також гармонізують відчуття психологічного благополуччя через зменшення внутрішньої конфліктності. Люди, в яких на високому рівні емоційна обізнаність, здатність

усвідомлювати власні емоції та їх вплив на психологічний стан, уміння використовувати інтуїцію при прийнятті рішень переживають власну цілісність та можуть актуалізувати себе в навколишньому світі, знаходячи ресурс для цього у власному “Я”.

Люди з високим рівнем самомотивації та вмінням стримувати імпульси будуть відкритими (як вияв чесності та прямої) адаптивними, тобто гнучкими у пристосування до змін, матимуть волю до перемоги та ініціативність, джерело котрих буде знаходитись не в зовнішньому світі, а в них самих. Люди, здатні до співпереживання, які навчились розуміти почуття інших, уміють керувати емоціями інших людей та впливати їх внутрішній стан інших, будуть мати уявлення про те, що основним джерелом активності та результатів є вони самі, будуть мати уявлення про себе як про самостійну, вольову, енергійну, надійну людину, якій є за що себе поважати, в них буде відсутня аутоагресія, власне неприйняття та внутрішня конфліктність.

Також виявлені значимі кореляційні зв'язки з аспектами емоційного інтелекту за усіма шкалами Холла та рівнем конфліктостійкості, яка вимірювалась експрес-діагностикою Н. Фетіскіна, В. Козлова, Г. Манулова, (Таб.3.10).

Таблиця 3.10

**Результати кореляційного аналізу між показниками емоційного інтелекту (шкали за методикою Холл) та рівнем стійкості до конфліктів (Н. Фетіскіна, В. Козлова, Г. Манулова)**

| Шкали EQ Холл              | Стійкість до конфліктів |
|----------------------------|-------------------------|
| Емоційна обізнаність       | ,556 <sup>**</sup>      |
| Управління своїми емоціями | ,477 <sup>**</sup>      |
| Самомотивація              | ,388 <sup>**</sup>      |
| Емпатія                    | ,445 <sup>**</sup>      |
| Розпізнавання емоцій інших | ,497 <sup>**</sup>      |

<sup>\*\*</sup> значущі кореляції на рівні  $p < 0,01$

Отже, можна зробити висновок, що люди з високим рівнем емоційного інтелекту будуть мати високу конфліктостійкість та будуть знаходити порозуміння з різними за характером співрозмовцями.

### **3.3. Розробка і апробація тренінгової програми для розвитку емоційного інтелекту у представників соціономічних професій**

Тренінгова програма була запроваджено з метою розвитку компонентів емоційного інтелекту, які відповідають за внутрішньоособистісну та зовнішньоособистісну сферу. Програма покликана сформувати уявлення про психологічний феномен емоційного інтелекту та його функції, покращити розуміння власних емоцій та емоційних проявів інших, розвинути уміння саморегуляції власних емоційних станів та навчити здійснювати вплив на емоційні переживання інших. А також розвинути емпатичні здібності, покращити комунікативні навички та підвищити рівень стійкості до конфліктів.

З загальної вибірки досліджуваних в довільному порядку обрано 30 осіб, які склали експериментальну групу. З цією групою було проведено триденну тренінгову програму, мета якої полягає у розвитку емоційного інтелекту на конфліктостійкості учасників дослідження.

Розроблено структуру, зміст, методи та техніки триденного семінару-тренінгу. В основу структури семінару-тренінгу покладено інформацію про 3-компонентну модель структури емоційного інтелекту, яка включає когнітивну складову (розуміння свої емоцій та емоційних переживань інших) емоційно-вольову (управління власними та чужими емоційними переживаннями) та поведінкову (емоційна експресія — управління зовнішніми проявами).

Теоретичний матеріал подано в форматі міні - лекцій та презентацій і поділено на три змістових блоки :

1. Змістовний блок спрямований на розвиток когнітивної складової емоційного інтелекту, тобто формування уявлення про те, що таке емоційний

інтелект взагалі, які він виконує функції, яким чином можна його розвивати. Блок покликаний покращити розуміння власних емоцій та емоцій інших за допомогою пояснення фізіологічної природи емоцій та механізму їх генерування, навчити усвідомлювати різні види емоційних переживань та навчитись їх визначати за зовнішніми проявами.

2. Змістовний блок спрямований на розвиток емоційно-вольового компоненту емоційного інтелекту. Мета блоку сформувати вміння контролювати власні емоції, впливати на їх інтенсивність, змінювати інтерпретацію, замінювати деструктивне емоційне переживання на позитивне. Внаслідок цього сформується уміння здійснювати планомірний свідомий вплив на власне емоційне життя та на емоції інших.

3. Змістовний блок спрямований на розвиток поведінкового компоненту емоційного інтелекту. Блок покликаний сформувати уявлення про базові потреби, які має кожна особистість та розглядати емоційні стани як безпосередній маркер задоволення чи незадоволення цих потреб. Внаслідок цього учасники навчаться розуміти причину виникнення конфліктних ситуацій, в них покращиться здатність усвідомлювати причини агресивної поведінки та мотивацію різних сторін конфлікту, розуміти їх позицію і яка стратегія поведінки буде найбільш ефективною в конкретній конфліктній ситуації. Учасники зможуть краще контролювати власну поведінку, невербальні прояви та мовлення.

Для реалізації мети тренінгу, використано такі основні техніки та методи взаємодії: інтерактивні презентації, міні-лекції, метод «мозкового штурму», дискусії, робота в парах та групова взаємодія, рольові ігри, тілесно-орієнтована взаємодія, метод незавершених речень, написання листів і «щоденників емоцій», арт-терапевтичні практики.

Програми тренінгу (Додаток Б) було складено відповідно актуальних запитів учасників, в цьому допоміг аналіз відповідей досліджуваних, отриманих за результатами анкетування.

Ми припускаємо, що участь у тренінгу дозволить учасникам краще розуміти свої та чужі емоції, ідентифікувати їх, розкласти складні на прості, розумітимуть, в чому різниці між емоціями, почуттями, афектами, та емоційними станами, краще навчаться обирати та користуватись різними методами для їх регулювання. Учасники сформують уявлення про фізіологічні механізми генерування емоцій, будуть приймати їх як необхідні для нормального функціонування і розвитку кожної живої людини, як наслідок — це зможе допомогти їм прийняти, не витісняючи і не відчувати провину. Натомість учасники можуть навчитися свідомо керувати емоціями, змінюючи власне когнітивне сприйняття чи інтерпретацію дійсності, знижувати інтенсивність або зможуть замінювати одну емоцію на іншу.

Як наслідок, учасники тренінгу зможуть використовувати знання і компетенції Емоційного інтелекту для впливу на взаємини з іншими людьми. Це допоможе їм краще встановлювати контакти і підтримувати безпечну міжособистісної комунікації в побутовому житті, особистих стосунках чи в сфері бізнес-діяльності. .

Таким чином, тренінг «Розвиток Емоційного інтелекту», впроваджений для експериментальної групи, сприятиме розвитку внутрішньо-особистісного та міжособистісного емоційного інтелекту та підвищенню конфліктостійкості серед учасників, що в свою чергу сприятиме ефективній комунікації та професійному зростанню у сфері, де основними об'єктами взаємодії є “людина-людина”.

Вимірювання ефективності впровадження тренінгу здійснено в експериментальній групі після проведення тренінгової програми шляхом:

- повторного заміру за допомогою опитувальників для діагностування емоційного інтелекту Д. Люсіна та Н. Холла, а також експрес-діагностики для визначення рівня конфліктостійкості;
- оцінки учасниками тренінгу його ефективності (пост-тренінгова анкета);

- висновків щодо отриманих даних про наявність значущих кореляційних зв'язків між компонентами емоційного інтелекту та аспектами самоствалення.

Щоб проаналізувати ефективність тренінгової програми, яка передбачала розвитку емоційного інтелекту та зниження конфліктності серед учасників експериментальної групи здійснено повторне тестування за діагностичною методикою “Емоційний інтелект” ЕМІн Д. Люсіна, опитувалиник ЕІ Н. Холла та експрес діагностикою стійкості до конфліктів за М. Фетіскіним, В. Козловим, Г. Мануйловим.

Аналіз результатів впровадження тренінгу показав що, після проведення триденної тренінгової програми відбулися певні зміни показників за різними методикам. В учасників експерименту було виявлено зростання усіх компетенцій емоційного інтелекту та підвищення конфліктостійкості (табл. 3.10, Рис. 3.4.).

За даними, представленими в таблиці та гістограмі видно тенденцію, яка свідчить, що за всіма шкалами респонденти демонструють зростання значень показників емоційного інтелекту.

Шкала, за якою вимірюється когнітивний компонент (РЕ) – здатність розуміти свої емоції та емоційні прояви інших, розпізнавати, усвідомлювати, ідентифікувати і вербально описувати їх, демонструє, що цим умінням до експерименту учасники володіли в основному на середньому рівні (46,9%), після тренінгу таких учасників стало менше (16,5%), а от на високому рівні їх навпаки побільшало з 25% до 46,9%, на найвищому рівні їх було лише 8,4%, після тренінгу частка зросла до 33,3%. Натомість кількість учасників, які мали низький рівень до експерименту (15%) знизився до 3,3%, а на дуже низькому рівні результатів не зафіксовано в жодного учасника, до експерименту їх було 5%.

Тобто, отримані дані дозволяють стверджувати, що більшість респондентів навчилися на високому і дуже високому рівні усвідомлювати та вербалізувати власні емоції та емоцій інших, розрізняти відтінки переживань,

потреби, що стоять за ними, можуть пояснити причинно-наслідковий зв'язок почуттів та подій, що їх викликали, пояснити чому в конкретній ситуації виникла саме ця емоція, а не інша. Тобто експериментальна група в цілому підвищила когнітивний компонент емоційного інтелекту.

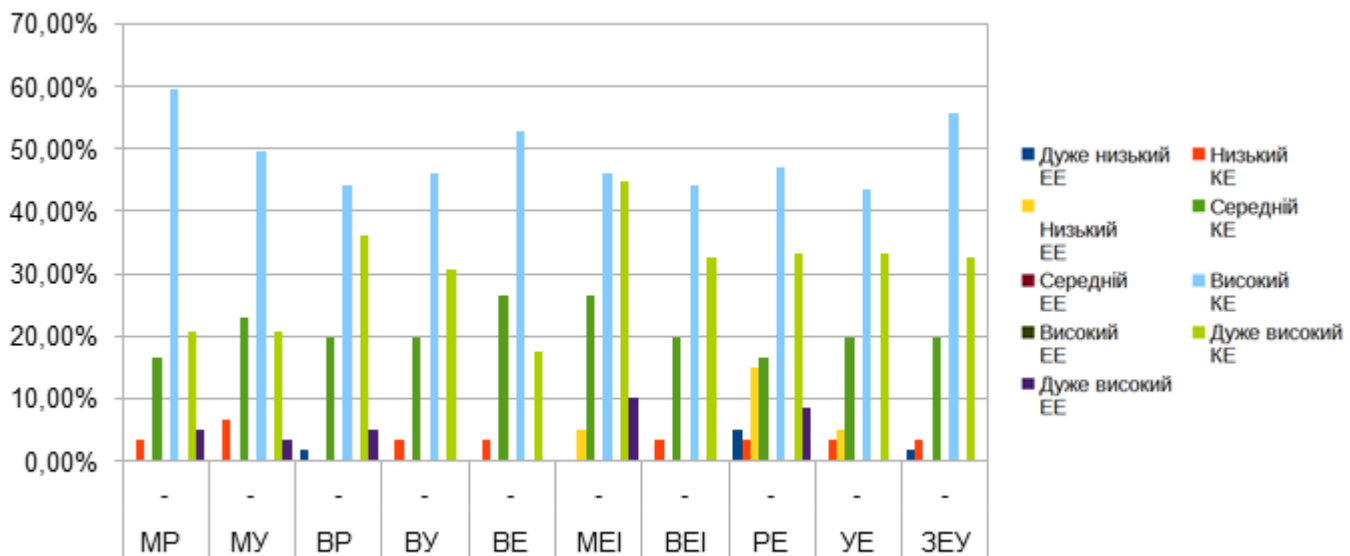
Таблиця 3.10

**Групові показники за тестом емоційного інтелекту Д. Люсіна до (ЕЕ) та після (КЕ) проведення тренінгу**

| Шкали                                       | Дуже низький КЕ | Дуже низький ЕЕ | Низький КЕ | Низький ЕЕ | Середній КЕ | Середній ЕЕ | Високий КЕ | Високий ЕЕ | Дуже високий КЕ | Дуже високий ЕЕ |
|---|-----------------|-----------------|------------|------------|-------------|-------------|------------|------------|-----------------|-----------------|
| Міжособистісне розуміння <b>МР</b>          | -               | 5,0%            | 3,3%       | 11,7%      | 16,5%       | 51,7%       | 59,4%      | 26,6%      | 20,8%           | 5%              |
| Міжособистісне управління <b>МУ</b>         | -               | -               | 6,6%       | 13,4%      | 23,1%       | 58,5%       | 49,5%      | 25,0%      | 20,8%           | 3,3%            |
| Внутрішньо-особистісне розуміння <b>ВР</b>  | -               | 1,7%            | -          | 10,0%      | 19,8%       | 50,0%       | 44,2%      | 33,3%      | 36,0%           | 5%              |
| Внутрішньо-особистісне управління <b>ВУ</b> | -               | -               | 3,3%       | 6,7%       | 19,8%       | 51,6%       | 46,2%      | 33,3%      | 30,7%           | 8,4%            |
| Внутрішня експресія <b>ВЕ</b>               | -               | -               | 3,3%       | 6,7%       | 26,4%       | 43,3%       | 52,8%      | 45%        | 17,5%           | 5%              |
| <b>МЕІ (МР+МУ)</b>                          | -               | 3,4%            | -          | 5%         | 26,4%       | 48,3%       | 46,2%      | 33,3%      | 44,9%           | 10%             |
| <b>ВЕІ (ВР+ВУ+ВЕ)</b>                       | -               | -               | 3,3%       | 8,4%       | 19,8%       | 45,0%       | 44,2%      | 36,6%      | 32,7%           | 10%             |
| <b>РЕ (ВР+МР)</b>                           | -               | 5%              | 3,3%       | 15%        | 16,5%       | 46,6%       | 46,9%      | 25%        | 33,3%           | 8,4%            |
| <b>УЕ (ВУ+МУ+ВЕ)</b>                        | -               | 1,7%            | 3,3%       | 5%         | 19,8%       | 46,6%       | 43,6%      | 33,3%      | 33,3%           | 13,4%           |
| <b>ЗЕУ (загальний ЕІ)</b>                   | -               | 1,7%            | 3,3%       | 5%         | 19,8%       | 45%         | 55,8%      | 36,6%      | 32,7%           | 11,7%           |

Керують своїми емоціями та емоційними переживаннями інших людей до участі в тренінгу респонденти також переважно уміли на середньому рівні, їх основна частка за шкалою УЕ відповідала середньому рівню і становила 46,6%. Після експерименту основна кількість учасників зазначила показники, що відповідають високому рівню підвищилась до 43,6% з 33,3% і дуже високому - 33,3%, до тренінгу це було лише 13,4%. На низькому рівні

показники знизились з 5% до 3,3%, а на дуже низькому рівні після тренінгу не відзначено жодного учасника.



**Рис.3.4. Діаграма результатів дослідження емоційного інтелекту Д. Люсіна до та після проведення тренінгу за шкалами (у%)**

Це свідчить про те, що покращилась уміння управляти власними емоціями та впливати на їх інтенсивність, викликати, підтримувати бажані і тримати під контролем небажані емоції. Тобто емоційно-вольовий компонент вдалося розвинути завдяки тренінгу.

За шкалою “Власна Експресія”, що відповідає поведінковому компоненту емоційного інтелекту і відповідає за контроль зовнішніх проявів своїх емоцій також бачимо значні зміни. Показники середнього рівня з 43,3% знизились до 26%, на високому рівні за цією шкалою показники з 45% підвищились до 53%, а на найвищому рівні з 5% до 18%. Низький же рівень демонструє зниження кількості з 7% до 3%. На підставі отриманих результатів, можна стверджувати, що учасники навчилися контролювати власну поведінку, шляхом свідомого управління власними емоційними станами. Вони стали більш відкритими та сміливими у прояві емоцій, при цьому стримуючи недоречну в якійсь конкретній ситуації експресивність.

Ну і, звичайно, за такої тенденції показників за окремими шкалами, інтегративний показник загального емоційного інтелекту (EQ\_3ЕУ) також покращився. Про це свідчать дані, наведені в таблиці. На найнижчому рівні до експерименту була незначна частина - 1,7%, проте після - не зафіксовано жодного, низький рівень мали 5%, після програми — 3,3%, середній з 45% знизився до 20%, показники, що відповідають високому мали 36%, після експерименту їх продемонстрували 56%, найвищим рівнем володіли всього 11,7%, після програми їх кількість зростає до 33%.

Отже, групові показники за тестом емоційного інтелекту Д. Люсіна на експериментальному і контрольному етапі дослідження показали зростання за всіма шкалами (Табл. 3.11; Рис. 3.5.)

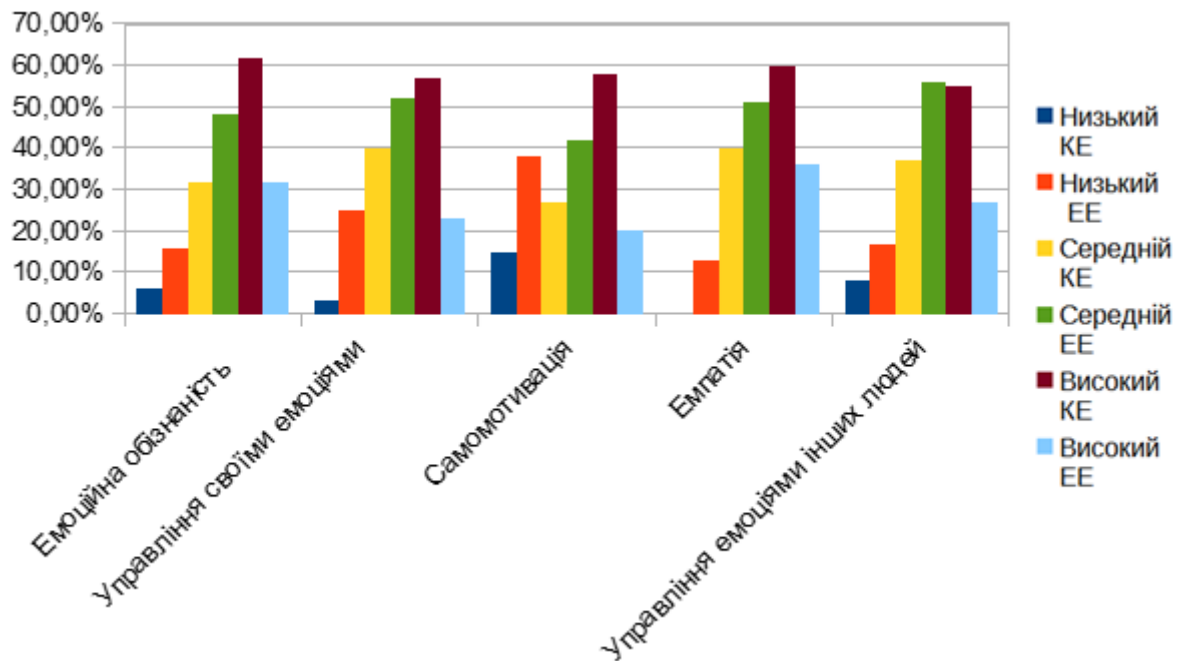
*Таблиця 3.11*

**Групові показники за тестом емоційного інтелекту Н. Холла в ЕГ до проведення тренінгу на контрольному (КЕ) та емпіричному (ЕЕ) етапі дослідження**

| Рівень<br>Шкала                 | Низький       |               | Середній       |                | Високий       |               |
|---------------------------------|---------------|---------------|----------------|----------------|---------------|---------------|
|                                 | Низький<br>КЕ | Низький<br>ЕЕ | Середній<br>КЕ | Середній<br>ЕЕ | Високий<br>КЕ | Високий<br>ЕЕ |
| Емоційна обізнаність            | 6%            | 16%           | 32%            | 48%            | 62%           | 32%           |
| Управління своїми емоціями      | 3%            | 25%           | 40%            | 52%            | 57%           | 23%           |
| Самомотивація                   | 15%           | 38%           | 27%            | 42%            | 58%           | 20%           |
| Емпатія                         | 0%            | 13%           | 40%            | 51%            | 60%           | 36%           |
| Управління емоціями інших людей | 8%            | 17%           | 37%            | 56%            | 55%           | 27%           |

Після проведення тренінгової програми, ми встановили, що за шкалою емоційна обізнаність у ЕГ групі переважає високий рівень – 62% в порівнянні з результатами респондентів до проведення дослідження – 32%. Це означає, що вони краще навчилися оцінювати інтенсивність своїх емоцій, можуть визначити їхній вид, розуміти причини появи та вплив на поведінку. На початку експерименту середній рівень емоційної обізнаності в ЕГ був – 48%, після – 32%, це говорить про те, що високий рівень збільшився у співвідношенні з середнім рівнем. На низькому рівні до експерименту було

16% учасників, після — всього 6%, тобто кількість людей, які погано розуміють емоції скоротилась.



**Рис. 3.5.** Діаграма результатів дослідження емоційного інтелекту Н. Холла до і після проведення тренінгу в експериментальній групі за шкалами (у%)

Шкала «управління своїми емоціями» демонструє, що зріст показників високого рівня в ЕГ – 57%, до проведеного тренінгу він був 23% досліджуваних. Це говорить, що в учасників розвинувся емоційно-вольовий компонент внутрішньо-особистісного емоційного інтелекту, який допомагає респондентам вирішувати проблеми з керуванням власними емоційними станами. Середній рівень із 52% знизився до 40%, низький рівень знизився і становить у 3% респондентів в порівнянні з 25% до проходження тренінгу. Показники респондентів на емпіричному та контрольному етапах свідчать, що вони гарно попрацювали над вдосконаленням своїх навичок власного емоційного управління.

За шкалою «самотивація» високий рівень демонструє збільшення показників з 20% на етапі емпіричного дослідження до 58% на констатувальному. Респондентів з високим рівнем стало втричі більше, це

говорить, що учасники навчилися знаходити джерело своїх мотивацій у власному внутрішньому світі, власні цінності, бажання і потреби їх мотивують більше, ніж зовнішні чинники. На середньому рівні були показники у 42%, після програми вони зменшилися до 27, на низькому — 38%, після -15%. Це свідчить про те, що учасники експериментальної групи краще навчилися підкріпляти свої сили внутрішньою похвалою і все більше почали орієнтуватись на внутрішні стимули, вони покращили свої уміння йти до своєї мети через перешкоди, втілювати свої бажання в життя, при цьому не звертаючи увагу на зовнішні фактори.

За шкалою «емпатія» показники більшість респондентів мала показники на середньому рівні, їх було 51%, що було досить хорошим результатом, однак, після проведення тренінгу цей показник знизився до 40%. Показники, які вказують на високий рівень емпатичних здібностей значно покращилися, з 27% кількість зростає до 55%. На низькому рівні навпаки — з 13% респондентів не виявлено жодного після участі в тренінгу. Отже, можемо стверджувати, що респонденти розвинули свою емпатію, краще навчилися розуміти переживання інших та приєднуватись до них, співпереживати іншим людям та підтримувати їх.

І нарешті, шкала «управління емоціями інших» показує, що в ЕГ високий рівень зріс з 27% до 55%. За рахунок такого розподілу знизився середній — 56% до 37%. Респондентів на низькому рівні стало вдвічі менше — 8% замість 17% до участі в тренінгу. Отже, можемо стверджувати, що учасники краще опанували вміння управляти емоціями інших людей і навчилися впливати на їх емоційні стани, що, безперечно, покращить їх комунікативні уміння, взаємодія з іншими людьми буде легшою та приємнішою.

Показники рівня конфліктостійкості ЕГ за еспрес-діагностикою за М. Фетіскіним, В. Козловим, Г. Мануйловим на етапі емпіричного дослідження (ЕЕ) та констатувальному етапі (КЕ) (Табл. 3.10).

**Групові показники за експрес діагностикою стійкості до конфліктів до (ЕЕ) та після (КЕ) проведення тренінгу**

| Високий рівень конфліктостійкості | Високий рівень конфліктостійкості | Середній рівень конфліктостійкості | Середній рівень конфліктостійкості | Рівень вираженої конфліктостійкості | Рівень вираженої конфліктостійкості | Високий рівень конфліктостійкості | Високий рівень конфліктостійкості |
|-----------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| КЕ                                | ЕЕ                                | КЕ                                 | ЕЕ                                 | КЕ                                  | ЕЕ                                  | КЕ                                | ЕЕ                                |
| 59,2%                             | 28,2%                             | 32,3%                              | 46,7%                              | 6,4%                                | 15,0%                               | 2,1%                              | 10,0%                             |

Отже, результати показують, що найбільше респондентів до експерименту (46,7%) мали середній рівень конфліктостійкості, після експерименту більшість учасників розвинули своє вміння протистояти конфліктним ситуаціям, тепер найбільша частка групи має показники, що належать високому рівню (59%), на емпіричному етапі їх було значно менше — 28%. Трохи менше мають тепер середній рівень — 32%. Рівень вираженої конфліктності до участі в тренінговій програмі мали 15%, після участі їх частка скоротилась більше ніж вдвічі — 6%. Рівень вираженої конфліктності діагностувався в 10%, після тренінгу кількість людей з показниками на цьому рівні скоротилась до 2%.

Аналізуючи отримані результати, можна стверджувати, що рівень стійкості конфліктостійкості в учасників експериментальної групи після тренінгу підвищився, вони стали краще розуміти, які причини можуть стояти за проявами конфліктності у інших людей, що вони відчувають при цьому і які незадоволені потреби їх провокують. Їх дії та вчинки в конфліктних ситуаціях стануть більш виваженими та оптимальними, учасники стали більш зосередженими на конструктивних діях щодо продуктивного вирішення конфлікту, при цьому їх важко буде втягнути в ескалацію.

Результати кореляційного аналізу, описані в цьому розділі вище, доводять наявність прямих значущих зв'язків між рівнем конфліктостійкості та рівнем розвитку різних компетенцій емоційного інтелекту. Аналіз

результатів опитувань за методиками “Емоційний інтелект” Д. Люсіна, Н. Холла та експрес-діагностикою стійкості до конфліктів за М. Фетіскіним, В. Козловим, Г. Мануйловим на емпіричному етапі підтверджують наявність таких зв'язків.

Також були виявленні прямі зв'язки між рівнем розвитку емоційного інтелекту та різними аспектами самоствавлення, які досліджувались діагностичною методикою МІС Пантелєєва-Століна. Отже, можна стверджувати, що показники різних аспектів самоствавлення, а саме — позитивне самосприйняття, усвідомлення власної унікальності та цінності, впевненість в своїх силах, чесність з самим собою, відкритість з іншими людьми та очікування прийняття від них у відповідь, самомотивація при досягненні мети, асертивність та орієнтація на власні цінності і бажання в учасників експериментальної групи після участі в тренінговій програмі також покращаться.

Отже, після проведення тренінгової програми, спрямованої на розвиток емоційного інтелекту серед працівників соціономічного напрямку, ми відзначили різницю в результатах діагностики на емпіричному етапі дослідження та на констатувальному після проведення тренінгу. Учасники експериментальної групи навчилися значно краще розумітися у власній емоційній сфері та емоційних переживаннях інших. Загалом усі показники емоційного інтелекту підвищились, стали більш усвідомленими та керованими, на констатувальному етапі їх показники були нижчими. Це свідчить про ефективність тренінгової програми.

### **Висновок до розділу 3**

Дані отримані в результаті емпіричного дослідження особливостей розвитку емоційного інтелекту у представників соціономічних професій, можна зробити наступні висновки:

Вираженість компонентів емоційного інтелекту у представників соціономічних професій в цілому перебуває на середньому рівні.

Результати кореляційного аналізу показали наявність прямих і обернених зв'язків усіх компетенцій емоційного інтелекту з різними аспектами самоствалення. Особи, що мають високий рівень розвитку емоційного інтелекту, розуміють власні емоції та емоційні переживання інших, впевнені в собі, їх самооцінка є адекватною, емоції до власного "Я" переважно позитивні. Вони добре усвідомлюють власну цінність і унікальність, приймають себе з усіма проявами, адекватно оцінюють свої досягнення і невдачі, ясно бачать власні позитивні і негативні риси, не звинувачують себе за них, навпаки, не витісняючи їх, здатні інтегрувати в життя в соціально-прийнятній формі. В прийнятті рішень та досягненні поставлених цілей опираються на власні бажання та цінності, психологічно цілісні, не мають внутрішніх конфліктів та не переживають токсичного самозвинувачення.

Також результати кореляційного аналізу показали наявність прямих і обернених зв'язків усіх компонентів емоційного інтелекту з рівнем конфліктостійкості. Результати свідчать про те, що люди с високим рівнем емоційного інтелекту, з добре розвиненими усіма його аспектами та компетенціями, мають високий рівень конфліктостійкості. Вони розуміють емоційні переживання інших сторін конфлікту, їх цілі та мотиви, незадоволені потреби, які стоять за ними, а отже, можуть обрати найкращу стратегію для їх вирішення і попередження, гарно володіють своїми емоціями та поведінкою в конфліктних ситуаціях. Це в свою чергу впливає на розвиток необхідних навичок та може покращує комунікативні якості на особистісному та професійному рівні.

З метою покращення різних компонентів емоційного інтелекту та рівню конфліктостійкості була запропонована і апробована програма семінару-тренінгу за трикомпонентною моделлю. Результати повторного тестування за методиками на визначення емоційного інтелекту (Д. Люсіна, Н. Холла) та рівня конфліктостійкості (М. Фетіскін, В. Козлов, Г. Манулов)

показали підвищення показників емоційного інтелекту та покращення конфліктостійкості в учасників.

## ВИСНОВКИ

Узагальнення результатів дослідження дозволило зробити наступні висновки:

1. Відповідно до завдань поставлених у дослідженні ми проаналізували теоретичні підходи до розвитку емоційного інтелекту та основні напрями вивчення цього феномену в сучасній психологічній науці, розглянули його структуру, аспекти та функції з погляду різних вчених. З'ясовано, що емоційний інтелект включає внутрішньоособистісний та міжособистісний аспекти. За чотирьох-компонентною моделлю, яку запропонував Д. Гоулман, емоційний інтелект включає: здатність розуміти власні емоції, вміння здійснювати свідоме керування ними, здатність усвідомлювати емоційні переживання інших та здійснювати на них вплив. Основні функції емоційного інтелекту: мотиваційна, регулятивна, адаптаційна та рефлексивна. Всі структурні компоненти емоційного інтелекту взаємопов'язані, їх тісна взаємозалежність забезпечує розвиток комунікативних та професійних навичок представників соціономічного фаху.

2. На етапі емпіричного дослідження визначено особливості емоційного інтелекту представників соціономічного фаху. Показники внутрішньо-особистісного та міжособистісного аспектів у переважній більшості респондентів виражені на середньому рівні. Емоційна обізнаність, яка включає розуміння власних емоцій та усвідомлення емоцій інших, здійснення свідомого керування своїми емоційними станами, самомотивація, емпатія, власна експресія та управління емоційними проявами інших людей у більшості учасників зафіксовано на середньому рівні.

3. Досліджена наявність значущих зв'язків між компонентами емоційного інтелекту з різними аспектами самоставлення та рівнем стійкості до конфліктів. Виявлено прямі зв'язки між умінням розуміти власні емоції, управляти ними, усвідомлювати емоції інших та здійснювати на них вплив, здатністю контролювати зовнішні прояви, схильністю до емпатії та

самотивації з рівнем самооцінки, самовпевненістю, здатністю до самокерування, усвідомленням власної цінності, очікуваним ставленням до себе з боку інших, самоприйняттям та само-прив'язаністю. Також виявлено прямі зв'язки вказаних шкал емоційного інтелекту з рівнем конфліктостійкості та обернені зв'язки з внутрішньою конфліктністю та самозвинуваченням.

4. Розроблено та апробовано тренінгову програму, яка показала свою ефективність. При повторному діагностуванні компонентів емоційного інтелекту та рівня стійкості до конфліктів у переважній кількості учасників експериментальної групи після тренінгу зафіксовано покращення результатів. Більша частина учасників продемонструвала показники, які відповідають високому рівню. Також виявлено підвищення показників рівня стійкості до конфліктів.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андреева І. М. Взаємозв'язок емоційного інтелекту і особистісної тривожності в підлітковому віці. *Психологічне здоров'я в контексті розвитку особистості*: матеріали республ. науково-практ. конф., м. Брест, 30-31 січня 2004 р. Брест, 2004. С. 12-13.
2. Андреева І. М. Взаємозв'язок соціальної компетентності та емоційного інтелекту у студентів. *Жінка. Освіта. Демократія*: матеріали 5-ї міжнар. міждисциплінарної науково-практ. конф. М. Мінськ, 6-7 листопада 2002 року, Мінськ, 2003. С. 197-199.
3. Аршава І. Ф. Емоційна стійкість людини і її діагностика: навч.-метод. посіб. Донецьк.: ДНУ, 2006. 29 с.
4. Базима Б. А., Гусяков Н. А. Про вибір кольору як індикатор емоційних станів в процесі вирішення творчих завдань. *Вісник ХГУ*. Харків, 1988. №320. С. 22-25.
5. Березюк Г. Емоційний інтелект як детермінанта внутрішньої свободи особистості. *Психологічні студії Львівського ун-ту*. Львів, 2008. 72 с.
6. Браніцька Т. Р. Професійна культура керівника як фактор ефективності управління. *Вінницька академія безперервної освіти*. Вінниця, 2019. С. 106-115.
7. Браніцька Т. Р. Основи конфліктологічної культури та його роль у формуванні конфліктологічної культури майбутніх фахівців соціономічних професій: спецкурс. *Scientific Journal «ScienceRise: Pedagogical Education»*, 2017. № 1(9). С. 20-23.
8. Браніцька Т. Р. Основи конфліктологічної культури: збірник наукових праць. *Хмельницький інститут соціальних технологій Університету Україна*. Хмельницький, 2012. С. 21-23.

9. Браніцька Т. Р. Конфліктологічна культура фахівців соціономічних професій. Технологія формування: монографія. Вінниця, ТОВ Ніланд ЛТД, 2018. С. 17-18.
10. Бреус Ю. В. Емоційний інтелект як чинник професійного становлення майбутніх фахівців соціономічних професій у вищих навчальних закладах: автореф. ...к.психол. н.: Київ. Університет ім. Б. Гринченка. 19.00.07. Київ, 2015. 20 с.
11. Везетиу Е. В. Проблема розвитку емоційного інтелекту особистості. *International Journal of Professional Science*. №2-2018 URL: <http://scipro.ru/article/04-02-2018>
12. Власова О. І. Психологія соціальних здібностей: структура, динаміка, чинники розвитку: монографія. ВПЦ КНУ, Київ, 2005. 308 с.
13. Гоулман Д. Емоційний інтелект. Харків: Віват, 2018. С. 213-219.
14. Губіна А. М. Мотивація досягнення успіху як детермінанта професійного самовизначення студентів технічних спеціальностей: автореф. дис. ... канд. психол. наук: Харк. нац. пед. унів-т ім. Г. С. Сковороди. 19.00.07. Харків, 2012. 18 с.
15. Дерев'янку С. П. Емоційний інтелект як чинник соціальнопсихологічної адаптації особистості до студентського середовища: автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.05. Київ, 2009. 20 с.
16. Дзяна О. С. Конфліктологічна культура майбутніх фахівців сфери обслуговування як засіб формування конфліктологічної культури студентів. *Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання у підготовці фахівців: методологія, теорія, досвід, проблеми*. Київ, 2011. №28. С. 290–295.
17. Жванія Т. В. Емоційна готовність майбутніх психологів до професійної діяльності: автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.07 / Харк. нац. пед. ун-т ім. Г. С. Сковороди. Харків, 2012. 20 с.

18. Зарицька В. В. Теоретико-методологічні основи розвитку емоційного інтелекту у контексті професійної підготовки: монографія. Запоріжжя: ЗПУ, 2010. 104 с.
19. Зарицька В. В. Емоційний інтелект як складова готовності особистості до професійної діяльності. *Вісник ХНПУ. Харків*, 2014. №49. 44 с.
20. Карпенко Є. В. Психологія емоційного інтелекту в дискурсі життєздійснення особистості. дисс.... докт. психол. наук: 19.00.07 / ДВНЗ «Прикарпатський нац. ун-т ім. В. Стефаника». Івано-Франківськ, 2020. 197 с.
21. Канеман Д., Санстейн К., Сібоні О. Шум. Хибність людських суджень. Київ: Наш формат, 2022. 54 с.
22. Колісник Л. О. Проблема емоційного інтелекту в історії розвитку філософсько-психологічної думки. *Науковий часопис НПУ ім. М. П. Драгоманова*, Київ, 2013. №42. С. 90-92.
23. Коростелін М. О. Технологія формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності. *Наукові записки Бердянського державного педагогічного університету*. Бердянськ, 2014. №42. С. 134-133.
24. Кравченко О. В. Психологічна допомога особовому складу ризико-небезпечних професій при посттравматичних стресових розладах. *Вісник Харківського університету. Серія: Психологія*. Харків, 2001. № 517. С. 102-106.
25. Костюк А. В. Емоційний інтелект та шляхи його розвитку. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія Психологічні науки*. Харків, 2014. № 312. 16 с.
26. Куценко Я. М. Емоційний Інтелект. *Проблеми сучасної психології* : зб. наук. пр., Київ, 2011. 13 с.
27. Лисенко Л. М., Костіна К. В. Психологічні особливості емоційного інтелекту студентів. *Вісник Харківського національного педагогічного*

- університету імені Г. С. Сковороди. Психологія. Харків, 2013. №46(2). С. 160–170.*
28. Лящ О. П. Емоційний інтелект як предмет психологічних досліджень. *Проблеми сучасної психології: зб. наук. пр., Харків, 2013. 16 с.*
29. Матійків І. М. Тренінг емоційної компетентності: навч.-метод. посібник. Київ, Педагогічна думка, 2012. 110 с
30. Моргун В. Ф. Емоційний інтелект у багатовимірній структурі особистості. *Постметодика. №6 (97), 2010. С. 2–15.*
31. Носенко Е. Л., Коврига Н. В. Емоційний інтелект: концептуалізація феномену, основні функції: монографія. Київ, Вища школа, 2003. 72 с.
32. Носенко Е. Л. Емоційний інтелект як соціально значуща інтегральна властивість особистості. *Психологія і суспільство, 2004. № 4. С. 92–102.*
33. Орищенко О. А. Диференційно-психологічний аналіз емпатії: автореф. дис... канд. психол. наук: 20.04.2001. Одеса, 2004. 20 с.
34. Параскевова К. Г. Емоційний інтелект як чинник регуляції емоційно-мотиваційної сфери особистості: автореф. ...к.психол. н.: 19.00.01 / ХНУ імені В.Н. Каразіна. Харків, 2015. 17 с.
35. Підбуцька, Н. В. Педагогічні умови формування конфліктологічної культури майбутнього інженера машинобудівника: дис. ... канд. пед. наук: 20.11.2007. Вінниця, 2008. 254 с.
36. Саннікова О. П. Феноменологія особистості: Вибрані психологічні праці. Одеса: СМІЛ, 2003. 5 с.
37. Ткачук Л. В. Професійне самовизначення та його емпатійні детермінанти у сучасного юнацтва: автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.07 / Харк. нац. ун-т ім. В. Н. Каразіна. Харків, 2003. 20 с.
38. Умови та фактори розвитку згуртованості груп [Електронний ресурс] Режим доступу : <http://www.zi-kozlov.ru/collections/vestnik4-2006.doc>
39. Уманець О. О. Емоційний інтелект як показник цілісного розвитку особистості. *Психологія і суспільство, Київ, 2004. № 3.78 с.*

40. Чепайкіна А. С. Розвиток емоційного інтелекту майбутніх педагогів-психологів як чинник підвищення їх конкурентоздатності. *Сучасні наукові технології*. Київ, 2013. №7. С.159-161.
41. Шадріков В. Д. Нова модель спеціаліста: інноваційна підготовка і компетентний підхід. *Вища освіта сьогодні*. Київ, 2004. №8. С. 27–31
42. Шаховський В. І. Категоризація емоцій лексико-семантичній системі мови: монографія. Львів, 1987. 99 с.
43. Averill J. R., Chon K. K., Naan, D. W. Emotions and creativity, East and West. *Asian Journal of Social Psychology* [Electronic resource], 2001. №4. P. 165-168
44. Bar-On R. Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Technical Manual. / R. Bar-On. *Multi-Health Systems*. Toronto, 1997. P. 232-233.
45. Cabral, A. M. R., & De Oliveira Carvalho, F. M. P. (2014). Emotional intelligence and ethics on organizations. *Open Journal of Business and Management*, 2014. 2(1). P. 5-13.
46. Daniel, M. Self-scoring Emotional Intelligence Tests. *Barnes and Noble Books*. New York, 2000. 50 p.
47. De Raad, Kokkonen, M. Traits and emotions: a review of their structure and management. *European Journal of Personality*, 2000. Vol.14. P. 477-496.
48. Gardner, H. Multiple intelligences: the theory in practice. Basic Books. New York, 1993. 304 p.
49. Goleman, D. Emotional Intelligence. Bantam books. New York, 1995. 210 p.
50. Goleman, D. Working with Emotional Intelligence. Bantam books. New York, 1998. 383 p.
51. Mayer, J. D. and Salovey, P. Emotional intelligence and the construction and regulation of feelings. *Applied and Preventive Psychology*, 1995. V.4. P. 197-208.
52. Mayer, J. D., and Salovey, P. The Intelligence of emotional intelligence. *Intelligence*, 1993. V.17. N4. P. 315-380.

53. Mayer J. D., Salovey P. Emotional intelligence [Electronic resource], 2005.  
Mode of access: [http://www.unh.edu/emotional\\_intelligence/](http://www.unh.edu/emotional_intelligence/)
54. Mayer, J. D. and Geher, G. Emotional Intelligence and the Identification of Emotion. *Intelligence*, 1996. V.22. P. 80-113.
55. Mayer J. D. Emotional Intelligence meets traditional standards for an intelligence / J. D. Mayer, D. R. Caruso, P. Salovey. *Intelligence*, 1999. V. 27. P. 267–298.
56. Salovey, Pand Sluyter, D. (Eds). Emotional development and Emotional Intelligence: Implications for educators. Basic Books. New York, 1997. 288 p.
57. Thronrdike, R. Stanford - binet Intelligence Scale: 4th edition (Technical Mannual) / Thronrdike, R., Hagen, E., and Sater. *Riverside* Chicago, 1986. P. 22-42.
58. Weisinger, H. Emotional intelligence at work. San Francisco: Jossey. Bass Inc. California, 2019. 39 p.

**Додаток А****Анкета**

Дайте, будь ласка, якомога відвертіші відповіді на запитання.

Пам'ятайте, анкета не для того, щоб скласти про Вас враження – Ви прийняті такими, як Ви є. Вона для кращого розуміння ваших переконань на даний час «тут і зараз».

**1. Вкажіть ваш вік**

- Менше 20
- Від 20 до 30
- Від 30 до 40
- Від 40 і більше

**2. Вкажіть Вашу стать**

- Ж
- Ч

**3. Ваш сімейний стан**

- Одружена(ний)/спільне проживання з партнером
- Ніколи не була(в) одружена(ний)
- Розлучена (ний)

**4. Другу вищу освіту отримую за спеціальністю**

- Педагог
- Помічник педагога
- Психолог
- Управління та адміністрування

**5. Які з застосованих Вашими батьками дій в якості виховання Ви вважаєте агресією чи насильством?**

- Побиття
- Крик
- Ігнорування
- Ставили в куток
- Погрози

- Зачиняли в приміщенні
- Позбавляли спілкування з друзями

**6. Як часто Ви здійснюєте дії, які вважаєте агресією та насильством?**

- Ніколи
- Раз на місяць
- Раз на тиждень
- Щодня
- Більше ніж раз на тиждень

**7. Чи переживаєте ви почуття провини за прояв свого гніву чи агресії?**

- Завжди
- Іноді відчуваю, але швидко проходить
- Ніколи
- Більше так чим ні

**8. Чи погоджуєтесь Ви з твердженням, що всі емоції діляться на «хороші» і «погані»?**

- Так
- Ні

**9. Кого Ви, зазвичай, вважаєте винним у конфліктах?**

- Обставини
- Обидві сторони
- Іншу людину
- Себе

**10. Яку стратегію поведінки Ви зазвичай використовуєте в конфліктах?**

- Компроміс
- Співробітництво
- Уникання
- Пристосування
- Конкуренція

***11. На Вашу думку, яка навичка є найнеобхіднішою для Вашого становлення як успішного професіонала?***

- Гарне володіння необхідними професійними компетенціями (знання товару та послуг, володіння практичними прийомами та теоретичним матеріалом тощо)
- Відкритість, доброзичливе ставлення до людей
- Уміння вправно залагоджувати конфліктні ситуації
- Гарні навички самоорганізації, уміння планувати час, ставити цілі, знаходити оптимальні шляхи для їх досягнення
- Свій варіант

## Тренінгова програма розвитку емоційного інтелекту та працівників соціономічного фаху

### План проведення:

| <b>Перший день</b>   |  |   |        |
|--|--|---|--------|
| №  | Назва вправи   | Форма проведення  | Час    |
| 1  | Привітання   | Усне представлення.   | 10 хв  |
| 2  | Домовляємося про правила.                                    | Обговорення та запис на фліп-чарті.   | 20 хв  |
| 3  | Знайомство: розповідь про себе<br>Вправа «Ми з тобою схожі». | Розповідь про себе по колу та виділення схожих рис з попереднім учасником                 | 60 хв. |
| 4  | Обговорення очікувань  | Учасники проговорюють, з якою метою вирішили відвідати тренінг, які очікування від участі | 30 хв  |
| <b>Перерва 20 хв.</b>  |  |   |        |
| <p><b>Міні- ЛЕКЦІЯ (теоретична основа) :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Поняття Емоційний інтелект та емоційна компетентність.</b></li> <li><b>2. Прості емоції.</b></li> <li><b>3. Складні емоції.</b></li> <li><b>4. Афекти, емоції, почуття, стани, емоційні тони.</b></li> </ol> |  |   |        |
| 5  | «Є контакт!»   | Тілесна взаємодія   | 10 хв  |
| 6  | «Емоційний Логотип команди...»                               | Тілесна взаємодія   | 5 хв   |
| 7  | «Інтерв'ю»   | Бесіда, представлення партнера  | 15 хв  |
| 8  | Підведення підсумків дня.                                    | Розвиток емоційного самоусвідомлення  | 5 хв   |

|                    |   |  |        |
|--------------------|---|--|--------|
| 1                  | <p><b>Другий день</b></p> <p><i>Привітання</i></p> <p><i>Нагадування правил</i></p> <p><b>Міні- ЛЕКЦІЯ (теоретична основа) :</b></p> <p><b>1. Базові потреби.</b></p> <p><b>2. Фізіологічний механізм генерування емоцій.</b></p> <p><b>3. Емоційні реакції як маркер задоволення/незадоволення потреб.</b></p> |  | 15 хв  |
| 2                  | <i>Вправа 9. Назвати емоційний стан тут і тепер.</i>  | Розвиток емоційного самоусвідомлення.                            | 30 хв  |
| 3                  | <i>Вправа 10. Розігрів «Атоми і Молекули»</i>   | Розігрів.<br>Розвиток емпатії.                                   | 30 хв  |
| 4                  | <i>Вправа 11. Малюнок удвох</i>   | Взаємодія з партнером  | 100 хв |
| Перерва 20 хв      |   |  |        |
| 5                  | <i>Вправа 12 «Чи добре бути командою?»</i>  | Групова взаємодія  | 60 хв  |
| 6                  | <i>Вправа 13 «Згрупуйтеся за ...»</i>   | Групова взаємодія  | 45 хв  |
| 7                  | <i>Вправа 14 Спілкування без невербаліки</i>  | Розвиток вміння висловлювати свої думки та почуття, креативності | 45 хв  |
| 8                  | Підведення підсумків дня  |  | 15 хв  |
| <b>Третій день</b> |   |  |        |

|  |   |  |        |
|--|---|--|--------|
| 1  | Привітання<br>Нагадування правил                |  | 15 хв  |
| 2  | <i>Вправа 15 «Мої емоції...»</i>                | Розвиток емоційного<br>самоусвідомлення  | 45 хв  |
| <p><b>Перерва 10 хв</b></p> <p><b>Міні- ЛЕКЦІЯ (теоретична основа) :</b></p> <p><b>1. “Математичне рівняння” емоцій (цінності, очікування, інтерпретація реальності).</b></p> <p><b>2. Контроль емоцій — когнітивний вплив на складові.</b></p> <p><b>3. Створення власного альтернативного набору конструктивних методів емоційної саморегуляції.</b></p> |   |  |        |
| 3  | <i>Вправа 16 «Картина трансформації емоцій»</i> | Велика вправа з 4-ох завдань + три<br>перерви по 10 хв<br>Розвиток креативності та<br>компетенцій емоційного інтелекту | 260 хв |
| 4  | Підведення підсумків<br>тренінгу                | Рефлексія  | 30 хв  |