

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ ІНСТИТУТ СУЧАСНОЇ ПСИХОЛОГІЇ ТА ПСИХОТЕРАПІЇ**

Кафедра клінічної психології

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

на тему:

**Взаємозв'язок емоційного інтелекту і комунікативної
компетенції особистості**

Виконала:

студентка 2-го курсу групи ПМ - 201
спеціальності 053 Психологія
освітньо-професійна програма Клінічна
психологія

Зінченко Марина Георгіївна
(прізвище, ім'я, по батькові)

Науковий керівник:

д.психол.н., с.н.с.
(наукова ступінь, вчене звання)

Лисенко Ірина Павлівна
(прізвище, ім'я, по батькові)

Робота рекомендована до захисту
рішенням кафедри клінічної психології

Протокол № _____ від «_____» червня 2022р.

Зав. кафедри _____ д.психол.н.,с.н.с. Лисенко Ірина Павлівна
підпис (наукова ступінь, вчене звання, прізвище, ім'я, по батькові)

Київ – 2022

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ.....	6
1.1 Феномен емоційного інтелекту.....	6
1.2 Проблема міжособистісних комунікацій у психологічній літературі.....	20
1.3 Психологічні особливості комунікативних здібностей молодих осіб.....	24
Висновок до розділу 1.....	28
РОЗДІЛ 2 ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ І КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНЦІЇ ОСОБИСТОСТІ	29
2.1 Підходи до дослідження комунікативної компетентності	29
2.2 Організація та проведення емпіричного дослідження теми.....	32
2.3. Аналіз та інтерпретація отриманих результатів	37
Висновок до розділу 2.....	46
РОЗДІЛ 3. РОБОТА ПСИХОЛОГА З РОЗВИТКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ	47
3.1. Підходи до підвищення емоційного інтелекту та розвитку комунікативних навичок.....	47
3.2 Психокорекційна програма з підвищення емоційного інтелекту.....	51
3.3. Рекомендації щодо застосування програми з підвищення емоційного інтелекту.....	64
Висновок до розділу 3.....	66
ВИСНОВКИ	67
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	68
ДОДАТКИ	75

ВСТУП

Тематика емоційного інтелекту в сьогоденні активно розвивається у сфері психологічних досліджень. Емоційний інтелект нині співвідносять як альтернативу традиційному розумінню інтелекту. Саме емоційний інтелект став особливо популярним у психології. Дослідники у психологічній сфері вважають коефіцієнт емоційного інтелекту більш прогностично цінним ніж коефіцієнт класичного інтелекту.

Саме емоційний інтелект, здатність до розуміння власних емоцій та навички керування ними становлять основу компоненту будь-якої соціальної взаємодії та професійної діяльності особистості. Тож комунікативні здібності виникають та удосконалюються у процесі спілкування та міжособистісної взаємодії. Спеціальних програм для розвитку спілкування не існує, або будь-котрих методик, курсів тощо. Але нажаль в наші часи багато людей не мають необхідного рівня комунікативних здібностей, відкритості у спілкуванні. Через це у психології спостерігаються збільшення тенденції аналізу проблеми комунікативної компетентності та емоційного. У психології ефективність та результативність поведінки, взаємовідносин та міжособистісної комунікації виражається у взаємозв'язаному динамічному розвитку комунікативних та емоційно-інтелектуальних здібностей. Саме вони є складовими компонентами психологічної культури особистості.

Емоційний інтелект відносно новим поняттям у психологічній науці. Проте підґрунтя для теорій виникнення емоційного інтелекту складають дослідження та розробки наступних вчених таких, як Г. Оллпорт, Г. Айзенк, Дж. Гілфорд, Ю.М. Ємельянова, Г. Гарднер, Л.І. Уманський, М. Саллівен, Р. Стернберг, В.М. Куніцина, Е. Торндайк, Т. Хант та ін.

У сьогоденні існує досить велика кількість теорій емоційного інтелекту. У новітніх сучасних дослідженнях робиться акцент на посиленні ролі особистісних показників та характеристик в емоційному інтелекті. Наприклад, Р. Барон загалом дуже критично ставиться до взаємозв'язку емоційного

інтелекту і когнітивних можливостей. Таким чином, більшість дослідників вважають, що розуміння сутності емоційного інтелекту знаходиться на стадії аналізу та розробки.

У психології поняття емоційного інтелекту розроблялося Л.С. Виготським, С.Л. Рубінштейном та О.М. Леонтьєвим. Вони досліджували та поглиблювали ідею єдності та взаємозв'язку афекту та інтелекту. Д.В. Люсин розробив двокомпонентну теорію емоційного інтелекту. І.М. Андрєєва у своїх працях розглядала виникнення причин розвитку та гендерних відмінностей у вираженості компонентів емоційного інтелекту. С.С. Степановим проводив кореляційний аналіз емоційного інтелекту з життєвими успіхами.

Актуальність дослідження емоційного інтелекту видається недостатньою розробленістю теорії та присутністю великої кількості емпіричних підтверджень важливості емоційного інтелекту для ефективної реалізації професійної діяльності особистості, успішного розвитку міжособистісних стосунків, самоактуалізації та самореалізації тощо.

Об'єктом дослідження є емоційний інтелект.

Предмет – емоційний інтелект як чинник комунікативних компетенцій.

Метою дослідження є вивчення характеру взаємозв'язку емоційного інтелекту та комунікативної компетентності особистості.

Завдання:

1. Проаналізувати основні теоретичні підходи до вивчення поняття емоційного інтелекту.
2. Розглянути поняття емоційного інтелекту в контексті комунікативної компетенції.
3. Провести емпіричне дослідження, спрямоване на виявлення взаємозв'язку емоційного інтелекту і комунікативної компетенції особистості. Зробити аналіз та інтерпретацію результатів дослідження.
4. Розробити психокорекційну програму з підвищення емоційного інтелекту.

Методики, які були використані в дослідженні:

1. Метод аналізу наукової літератури
2. Психодіагностичні методи.
 - Опитувальник емоційного інтелекту "ЕмІн" Д.В. Люсіна
 - Опитувальник «Шкала емоційного відгуку» А. Меграбяна та Н. Епштейна
 - Діагностика комунікативної соціальної компетентності (КСК)
 - Тест комунікативних умінь Михельсона
3. Метод математико-статистичний аналіз даних.
4. Метод психологічної інтервенції.

РОЗДІЛ 1 Теоретико-методичні засади вивчення емоційного інтелекту

1.1 Феномен емоційного інтелекту

У ряді новітніх зарубіжних теоріях прийнято сприймати емоцію як особливий тип знання. Згідно з таким підходом до розуміння емоцій видається поняття емоційного інтелекту.

За Є.Л. Яковлевою емоційний інтелект є здатністю діяти узгоджено з внутрішнім середовищем своїх почуттів та бажань. [3] Саловей та Майер визначають емоційний інтелект як здатність до розуміння відносин особистості, що репрезентуються в емоціях, та керуються емоційною сферою на базисі інтелектуального аналізу та синтезу. Р. Бар-Он дає наступне визначення поняттю емоційного інтелекту. Під цим поняттям він розуміє сукупність емоційних, особистих та соціальних здібностей, котрі мають суттєвий вплив на загальну здатність ефективного подолання вимог та тиском навколишнього середовища

І.М. Андрєєва на підставі теорії здібностей Д.В. Шадрікова сформулювала власну синтетичну концепцію емоційного інтелекту. [2, с.24] Згідно з цією теорією емоційний інтелект є багаторівневою конструкцією, яка включає в себе інтелект:

- 1) Індивіда. Під цим розуміється емоційний інтелект представлений у вигляді можливості.
- 2) Суб'єкта діяльності. Тобто компетентність особи в емоційній сфері.
- 3) Особи. Це здатність творити в емоційному плані, креативність.

Також, І.М. Андрєєва відмічає, що емоційний інтелект містить в собі міжособистісні і внутрішньо особистісні елементи.

Можна зазначити, що Андрєєва дає визначення емоційному інтелекту як комплексу умінь, знань та когнітивних здібностей до переробітки інформації у емоційній сфері. Згідно з П. Селовеєм, структуру емоційного інтелекту складають низка наступних здібностей:

- Розпізнавання особистих емоцій.
- Володіння та навички керування емоціями.

- Розуміння емоцій інших людей.
- Вміння самомотивації.

Г.Г. Горскова вважала самою значимою складовою емоційного інтелекту розуміння емоцій суб'єктом [15]. Основними структурними складовими емоційного інтелекту є:

1. Розпізнавання власних емоцій. Переживання емоції і іменування властивим їй визначення є відмінними феноменами, які емпірично розведені. При цьому ж це дуже важливо для емоційного досвіду суб'єкта та його поведінкових проявів. Іменування емоції її визначальним терміном можна вважати результатом конструктивних процесів. Саме ці процеси переробляють перцептивні почування у особистісний внутрішній досвід, при цьому ж ці переживання піддаються модифікації. З цього виходять основні функції розпізнавання та іменування емоцій:

- Закріплення досвіду.
- Міжособистісна комунікація.
- Емоційна експресія.

Розпізнавання та іменування власних емоцій допомагає більш ефективній комунікації. Тому що воно дає можливість адекватно ідентифікувати, окреслювати, трансформувати й згодом виразити емоції. [15]

2. Володіння та керування власними емоціями напряму пов'язані з питанням самоконтролю особистості. Достеменно емоційна експресивність є дуже ваговитим чинником у підтримці фізичного та психологічного здоров'я. Контейнування в собі емоцій породжує виникнення різних соматичних захворювань. При цьому ж некерованість емоційної експресії вкрай ускладнює міжособистісну взаємодію спілкування. Виникнення проблем з контролем проблеми емоційної експресії є несприятливими для особи та її оточення. [15]

На якості міжособистісних стосунків позначається і рівень емоційної експресивності індивіда. Наприклад, гіпертрофовану стриманість можна сприйняти як холодність, байдужість, зарозумілість, що визиває у оточення подив або вороже ставлення. Є певна неспроможність людини напряму управляти власною емоційною сферою. Проте ж є можливість робити це опосередковано: через об'єкт, потребу або ж знак [13].

Початковим моментом керуванням почуттям є сепарація монолітного недиференційованого афекту суб'єкта та власного почуття. Тобто це відокремлення почуття як окремого незалежного об'єкту, а не властивості зовнішнього світу.

Я. Рейковський впроваджує наступні чинники виникнення складностей у вираженні емоцій:

- Індивід не засвоїв прийнятих форм вираження емоцій у суспільстві.
- Побоювання та відчуття страху виявити та продемонструвати власні почуття, які, в свою чергу, можуть бути взаємопов'язані зі боязню перед втратою самовладання та контролю себе чи страхом бути осудженим оточуючими.
- Вроджені чинники. При цьому ж найвпливовішим є процес навчання.
- Засвоєння норм та правил поведінки, що домінують у певній родині та найближчому оточенні.

3. Розуміння власних емоцій. За І.А. Романовою само розуміння загалом має емоціональний, чуттєвий, емпатичний, а не раціональний характер. Тож глибину розуміння себе зумовлює рівень розвитку емоційних здатностей. Саме вони забезпечують процес усвідомлення емоцій.

Розуміння власних емоцій визначає переведення їх на свідомий рівень. Попри все на свідомому рівні відзначаються далеко не всі емоційні процеси і не завжди. При усвідомленні емоцій необхідно розрізняти наступні явища:

- 1) Прояв певною мірою окремого та впорядкованого процесу, що впливає на діяльність та суб'єктивне переживання. При цьому ж індивід здогадується, що він щось переживає, і це почування має відмінності від попередніх.
- 2) Власне усвідомлення емоцій. Воно має вигляд знання про свій стан, який може бути виражений у вербальних (знакових) категоріях. Цей вид усвідомлення емоцій розлягається в фундаментальній частині процесів контролювання емоцій. В основі здатності прогнозувати їх розвиток є певні знання чинників, від яких залежить їх сила, тривалість та наслідки.

Розуміння власних емоцій тісно взаємозв'язане з перспективами їх вираження. Володіння мовою власних емоцій потребує засвоєння загальноприйнятих у певному культурному прошарку форм їх вираження. Зазначається, що розуміння емоцій більш складне, ніж певне вираження цих емоцій. [3]

Розуміння емоцій перш за все тісно пов'язане зі ступенем розвитку емпатії. Як зазначає К. Роджерс, емпатична манера комунікації має не одну грань. Тобто під цим розуміється входження у власний світ іншої людини і перебування в ньому в комфортних умовах. Він вводить незмінну сентиментальність до непостійних переживань співрозмовника.

Необхідно зазначити, що неприсутні спроби визначити неусвідомлювані почуття, тому що вони зазвичай можуть привести до психологічної травми або ж вивести стару травму на рівень свідомості. Емпатичність певною мірою означає відповідальність, активність, тонкість сприйняття і чуйність.

Я. Рейковський виділяє можливі причини утруднень у розумінні індивідуальних відмінностей емоцій інших:

- Сконцентрованість на індивідуальній особистості, яка призводить до нездатності помічати та правильно оцінювати емоційний стан інших людей.
- Відчуття та усвідомлення власної переваги.

- Переживання тривоги. В цьому випадку воно може бути взаємопов'язане з емоціями інших чи власними. Відчуття тривожності змушує індивіда уникати емоційних подій.
- Певна вигода від нерозуміння емоційних станів інших. [40]

У світовій психології найвідомішими і визнаними є наступні моделі емоційного інтелекту.

Модель П. Селовія та Д. Меєра

Ця модель емоційного інтелекту була першою та найбільш визнаною в науковій психології. Її розробили Пітер Селовей та Джон Меєр [32;60]. Також вони були першими, хто ввів у психологічну науку поняття емоційного інтелекту. Вони дали наступне визначення емоційного інтелекту, як здібності відстежувати особисті та сторонні почуття та емоції, розрізняти їх, а також застосовувати цю інформацію для здобуття певної направленості мислення та діяльності. Вони наголошували на тому, що емоційний інтелект є складним конструктом. В свою чергу, він складається з здібностей наступних типів:

- 1) Розпізнання та вираження емоцій. Цей тип має наступні компоненти:
 - Спрямованість на власні емоції.
 - ✓ Вербальні прояви.
 - ✓ Невербальні прояви.
 - Спрямованість на емоції інших.
 - ✓ Невербальне сприйняття.
 - ✓ Емпатія.
- 2) Регуляція емоційних станів.
 - Регуляція своїх власних емоцій.
 - Регуляція чужих емоцій.
- 3) Використання інформації про емоції у мисленні та діях.
 - Гнучке планування.
 - Творче мислення.
 - Переспрямування уваги.
 - Мотивація.

Згодом Селовей і Мейер вдосконалили власну теорію емоційного інтелекту. Це вони обґрунтували уявленнями про те, що емоції мають в собі інформацію про взаємозв'язки людини з другими людьми чи предметами. У такому взаємозв'язку може бути як актуальним, достовірним, згадуваним та уявним. Зміна цих взаємозв'язків може призвести до переміни емоцій, що мають бути пережиті через ці обставини. [32] Тому емоційний інтелект значиться як здібність перероблювати інформацію, що знаходиться в емоціях: визначення значень емоцій, їх взаємозв'язку, використання цієї інформації як фундаменту для мислення та ухвалення рішень.

Аналіз здібностей, пов'язаних із переробіткою інформації про емоції, дозволив Селовію та Мейєру виокремити 4 компоненти. При цьому ж кожен компонент торкається емоцій власних і інших людей.

1. Розпізнання емоцій.

- Сприйняття емоцій
- Ідентифікація емоцій.
- Адекватне вираження.
- Відокремлення справжніх емоцій від їх імітації.

2. Застосовування емоцій для підняття рівня ефективності мислення та діяльності.

- Здатність застосовувати емоції для направлення уваги на важливі події
- Здібність викликати емоцій ля сприяння у вирішенні завдань
- Використання премін настрою як аналіз різних точок зору на проблему.

3. Розуміння емоцій. Розуміння комплексів емоцій, взаємозв'язку між емоціями, зміни однієї емоції на інакшу, причини виникнення тих чи інших емоцій, вербальної інформації стосовно емоцій.

4. Управління емоціями.

- Здатність контролювання емоцій.

- Зниження рівня інтенсивності негативних емоцій.
- Усвідомлення особистих емоцій.
- Здібність до рішення емоційно навантажених справ без пригнічення зв'язаних негативних емоцій.
- Сприяння особистісному розвитку та покращенню міжособистісних стосунків. [32]

Моделі Д. Гоулмена та Р. Бар – Она

Д. Гоулмен обґрунтував власну свою концепцію на первісних баченнях Селовія та Меєра. [18] При цьому він додав свої компоненти до раніше виділених:

- Ентузіазм.
- Наполегливість.
- Соціальні навички.

Цим Д. Гоулмен зв'язав когнітивні здатності з особистісними характеристиками. Книга Д. Гоулмена «Емоційний інтелект» та його модель набула гігантської популярності серед представників психологічної науки. [57]

Натомість концепція Р. Бар-Она дає більш розкрите та інформативне визначення емоційного інтелекту. За його думкою емоційний інтелект включає в себе усі некогнітивні здатності, знання та компетентність, які надають індивідові можливість благополучно подужувати різні життєві ситуації.

Р. Бар-Он виокремив 5 сфер компетентності, які можна розуміти як 5 компонентів емоційного інтелекту. В свою чергу ці компоненти складаються з кількох субкомпонентів.

1. Пізнання власної особистості.

- Усвідомлення власних емоцій.
- Рівень впевненості у собі.
- Самоповага.
- Самоактуалізація.

- Особистісна незалежність.
2. Навички міжособистісної взаємодії.
 - Емпатія.
 - Міжособистісні відносини.
 - Соціальна відповідальність.
 3. Здібність до адаптації.
 - Вирішення проблем, пов'язаних з адаптацією.
 - Зв'язок із реальністю.
 - Гнучкість.
 4. Керування стресовими ситуаціями.
 - Стійкість до стресу.
 - Контроль над імпульсивністю.
 5. Переважний настрій.
 - Щастя.
 - Оптимізм.

Р. Бар-Он підготував опитувальник для вимірювання показників емоційного інтелекту (EQ-i), який містить 15 шкал(субкомпонентів), що відповідають перерахованим вище субкомпонентам. [19]

Модель Д. В. Люсіна

На фундаментальній базі вже наявних моделей, Д.В. Люсін запропонував власну концепцію емоційного інтелекту. Він давав визначення емоційного інтелекту як здібності до ідентифікації та розуміння особистих емоцій і емоцій інших людей та керування ними. [28]

Здатність до розуміння емоцій полягає власне у розпізнанні емоцій, тобто встановлення факту присутності емоційного переживання особисто чи у іншого. Теж є можливість ідентифікації емоцій, тобто встановлення найменування певної емоції, яку безпосередньо відчуває особисто людина, або ж інша людина. Також сюди входить розуміння чинників, які спричинили виникнення певної емоції, та усвідомлення наслідків, до яких вони можуть привести.

Здібність керування емоціями значить, що індивід: вміє контролювати потужність власних емоцій, вдержувати занадто сильні емоційні прояви, здатність керувати зовнішніми проявами емоцій, можливість за необхідності довільного викликання певної емоції.

Д.В. Люсін виділяв внутрішньоособистісний та міжособистісний емоційний інтелект, які визначають актуалізацію відмінних але ж взаємопов'язаних когнітивних процесів та здібностей. Він вважав здатність до усвідомлення та керування емоціями ними взаємопов'язане із направленістю індивіда на емоційну сферу. [29]

Таким чином, поняття емоційного інтелекту трактується як сукупність емоційних і соціальних здібностей: розуміння особистих емоцій та емоцій інших, керування емоційною сферою та самомотивація. Компоненти емоційного інтелекту пов'язані між собою. Існують наступні моделі емоційного інтелекту: модель П. Селовія та Д. Меєра, моделі Д. Гоулмена та Р. Бар – Она, модель Д. В. Люсіна.

Під комунікативною компетенцією слід розуміти рівень ефективності здатності до спілкування індивіда з іншими. Тобто це набір домагань та вимог до людини, які є важливими для спілкування. Комунікативна компетенція має на увазі два різновиди: формалізовану та неформалізовану компетенцію.

Формалізована компетенція являє собою кістяк строгих сформованих правил та норм у спілкуванні. Зазвичай, у кожній організації він власний та закріплений письмово.

Неформалізований вид комунікативної компетенції представляється задокументованими правилами, які виступають як особливості певної культури або угруповання людей. Слід зазначити, що на комунікативну компетенцію впливають різні правила, і її не існує єдиної для всіх ситуацій. В залежності від середовищних обставин, в яких здійснюється процес спілкування, воно підлягатиме суттєвим змінам. [41]

Складових частин комунікативної компетенції є досить велика кількість. У певну систему вимог, зазвичай входять наступні компоненти:

- Знання особливостей та проблем тих людей, з якими відбувається спілкування.
- Опанування комунікативних тактик.
- Вміння аналізувати невербальну мову: жести, міміку та інтонацію.
- Володіння хоча б основними знаннями ораторського мистецтва.
- Опанування комунікативних стратегій.
- Навичка зниження рівня конфліктності.
- Володіння необхідною лексикою.
- Розуміння почуттів та інтересів іншої людини.
- Організаторська здібність вести переговори.
- Дотримання правил етики та етикету.
- Навички активного слухання.
- Грамотна письмова мова.
- Розвинена усна мова.
- Впевненість у власному голосі
- Емпатичність.

Сукупність комунікативних завичок, певних знань та вправністей, що являють собою комунікативну компетентність, впливають на результативність та успішність певної діяльності.

Комунікативна компетентність може проявлятися як інтегративна особистісна освіта, яка поєднується в систему знань про суспільство і самого себе, вміння, навички поведінки, відносини.

Аналіз структури комунікативної компетентності показав, що вона складається з наступних компонентів:

- Когнітивний.
- Емоційно-оціночний.
- Поведінковий.

Формуванню комунікативної компетентності сприяє присутність особистісної емоційної чутливості до психічних виявів інших людей, їх прагнень, цінностей та цілей [21]. У дослідженнях психологи розглядають декотрі структурні елементи емоційної сфери як комунікативну здібність людини і відокремлюють їх у поняття емоційного інтелекту.

Люди з високим рівнем емоційного інтелекту мають здатність конструктивно взаємодіяти у професійному середовищі [32]. Високий рівень емоційного інтелекту надає можливість легше встановлювати контакти та диференціювати власні емоційні стани, розуміти та контролювати переживання. Завдяки емоційному інтелекту розвиваються такі якості як емоційний самоконтроль і саморегуляція.

Люди з високим рівнем емоційного інтелекту схильні до самопізнання. Вони здатні демонструвати свої позитивні комунікативні характеристики, можуть справляти гарне враження та діяти відповідно до очікувань співрозмовників. В таких людей розвинена лінгвістична компетентність. Вони мають великий словниковий запас, вправність точно та чітко формулювати власні думки, мають варіативність мовлення та орієнтацію у сфері оціночних стереотипів. Високий рівень емоційного інтелекту сприяє високому рівню адаптивності до змін умов соціальної взаємодії.

Люди з пониженим рівнем емоційного інтелекту різняться більшою ступеню емоційної реактивності, нездібною емоційною саморегуляцією, з меншою точністю розцінюють власні особистісні особливості та внутрішні ресурси та меншою мірою здатні до конструктивної взаємодії та ефективного спілкування.

Люди з високим рівнем емоційного інтелекту більш успішні в аналізуванні заплутаних обставин міжособистісної взаємодії, краще розуміють логіку розвитку взаємовідносин, мають здатність розпізнання структури міжособистісних відносин у їх динамічному розвитку. [51]

Також взаємозв'язок з емоційним інтелектом мають здібності ефективного вирішення складних ситуацій взаємодії та високий рівень

інтеграції комунікативних умінь та особистісних якостей. Попри все не залежить від показників емоційного інтелекту моральна складова міжособистісного взаємодіяння та прагнення до встановлення тривалих стосунків.

Слід зазначити, що є певні зони перетину між емоційним та соціальним інтелектом [8, с. 8]. Вони пов'язані з когнітивними та емоційними процесами. Ці зони мають прояви у взаємозв'язку між емпатичними здібностями, емоційною проінформованістю та здатністю розпізнавати структуру міжособистісних відносин у динаміці. Емпатія є здатністю співпереживати і співчувати дозволяють індивіду благополучно визначати справжні цілі та мотиви поведінки оточуючих.

Таким чином, є взаємозв'язок між складовими емоційного інтелекту та складовими комунікативної компетентності. Мають зв'язок з емоційним інтелектом комунікативні здібності у формі емоційного самоконтролю і саморегуляції, здатність конструктивно взаємодіяти з іншими, успішність в аналізуванні заплутаних обставин міжособистісної взаємодії, краще розуміння логіки розвитку взаємовідносин, здатність розпізнання структури міжособистісних відносин у їх динамічному розвитку.

Під комунікативною компетенцією слід розуміти рівень ефективності здатності до спілкування індивіда з іншими. Тобто це набір домагань та вимог до людини, які є важливими для спілкування. Комунікативна компетенція має на увазі два різновиди: формалізовану та неформалізовану компетенцію.

Формалізована компетенція являє собою кістяк строгих сформованих правил та норм у спілкуванні. Зазвичай, у кожної організації він власний та закріплений письмово.

Неформалізований вид комунікативної компетенції представляється задокументованими правилами, які виступають як особливості певної культури або угруповання людей. Слід зазначити, що на комунікативну компетенцію впливають різні правила, і її не існує єдиної для всіх ситуацій. В

залежності від середовищних обставин, в яких здійснюється процес спілкування, воно підлягатиме суттєвим змінам. [41]

Складових частин комунікативної компетенції є досить велика кількість.

У певну систему вимог, зазвичай входять наступні компоненти:

- Знання особливостей та проблем тих людей, з якими відбувається спілкування.
- Опанування комунікативних тактик.
- Вміння аналізувати невербальну мову: жести, міміку та інтонацію.
- Володіння хоча б основними знаннями ораторського мистецтва.
- Опанування комунікативних стратегій.
- Навичка зниження рівня конфліктності.
- Володіння необхідною лексикою.
- Розуміння почуттів та інтересів іншої людини.
- Організаторська здібність вести переговори.
- Дотримання правил етики та етикету.
- Навички активного слухання.
- Грамотна письмова мова.
- Розвинена усна мова.
- Впевненість у власному голосі
- Емпатичність.

Сукупність комунікативних завичок, певних знань та вправністей, що являють собою комунікативну компетентність, впливають на результативність та успішність певної діяльності.

Комунікативна компетентність може проявлятися як інтегративна особистісна освіта, яка поєднується в систему знань про суспільство і самого себе, вміння, навички поведінки, відносини.

Аналіз структури комунікативної компетентності показав, що вона складається з наступних компонентів:

- Когнітивний.
- Емоційно-оціночний.
- Поведінковий.

Формуванню комунікативної компетентності сприяє присутність особистісної емоційної чутливості до психічних виявів інших людей, їх прагнень, цінностей та цілей [21]. У дослідженнях психологи розглядають декотрі структурні елементи емоційної сфери як комунікативну здібність людини і відокремлюють їх у поняття емоційного інтелекту.

Люди з високим рівнем емоційного інтелекту мають здатність конструктивно взаємодіяти у професійному середовищі [32]. Високий рівень емоційного інтелекту надає можливість легше встановлювати контакти та диференціювати власні емоційні стани, розуміти та контролювати переживання. Завдяки емоційному інтелекту розвиваються такі якості як емоційний самоконтроль і саморегуляція.

Люди з високим рівнем емоційного інтелекту схильні до самопізнання. Вони здатні демонструвати свої позитивні комунікативні характеристики, можуть справляти гарне враження та діяти відповідно до очікувань співрозмовників. В таких людей розвинена лінгвістична компетентність. Вони мають великий словниковий запас, вправність точно та чітко формулювати власні думки, мають варіативність мовлення та орієнтацію у сфері оціночних стереотипів. Високий рівень емоційного інтелекту сприяє високому рівню адаптивності до змін умов соціальної взаємодії.

Люди з пониженим рівнем емоційного інтелекту різняться більшою ступеню емоційної реактивності, нездідною емоційною саморегуляцією, з меншою точністю розцінюють власні особистісні особливості та внутрішні ресурси та меншою мірою здатні до конструктивної взаємодії та ефективного спілкування.

Люди з високим рівнем емоційного інтелекту більш успішні в аналізуванні заплутаних обставин міжособистісної взаємодії, краще розуміють логіку розвитку взаємовідносин, мають здатність розпізнання структури міжособистісних відносин у їх динамічному розвитку. [51]

Також взаємозв'язок з емоційним інтелектом мають здібності ефективного вирішення складних ситуацій взаємодії та високий рівень інтеграції комунікативних умінь та особистісних якостей. Попри все не залежить від показників емоційного інтелекту моральна складова міжособистісного взаємодіяння та прагнення до встановлення тривалих стосунків.

Слід зазначити, що є певні зони перетину між емоційним та соціальним інтелектом [8, с. 8]. Вони пов'язані з когнітивними та емоційними процесами. Ці зони мають прояви у взаємозв'язку між емпатичними здібностями, емоційною проінформованістю та здатністю розпізнавати структуру міжособистісних відносин у динаміці. Емпатія є здатністю співпереживати і співчувати дозволяють індивіду благополучно визначати справжні цілі та мотиви поведінки оточуючих.

Таким чином, є взаємозв'язок між складовими емоційного інтелекту та складовими комунікативної компетентності. Мають зв'язок з емоційним інтелектом комунікативні здібності у формі емоційного самоконтролю і саморегуляції, здатність конструктивно взаємодіяти з іншими, успішність в аналізуванні заплутаних обставин міжособистісної взаємодії, краще розуміння логіки розвитку взаємовідносин, здатність розпізнання структури міжособистісних відносин у їх динамічному розвитку.

1.2 Проблема міжособистісних комунікацій у психологічній літературі

Поняття комунікації має чимало велику кількість трактувань та визначень. Відповідно з І.П. Яковлєвим, під комунікацією як науковим терміном необхідно розуміти місце і функцію комунікації у суспільстві, її розвиток та структуру, комунікаційні процеси та засоби та ін. [6]

За поясненням С.В. Бориснєва під поняттям комунікація розуміється соціально обумовлений процес передачі та перцепції інформування в ситуації міжособистісного та загальнодоступного спілкування різними каналами мовлення за допомогою різних комунікативних засобів.

Процес комунікації людей відбувається через вербальні та невербальні канали комунікації. [39]

Під вербальними комунікаціями слід розуміти взаємодію людей за допомогою мови та мовлення. Словесна передача інформаційних повідомлень та даних відбувається завдяки процесу мовленнєвих діалогів, нарад, перемов, телефонних розмов, презентацій. При цьому ж найбільший розмір інформації передається у вигляді голосового мовлення. На думку психологів розвиненість вербальних комунікацій складає лише приблизно 10% загального процесу комунікації людей.

Письмову комунікацію прийнято відносити як до вербальної, так і до не вербальної комунікативної сфери. Ця комунікація реалізується за допомогою документів, листування, надання наказів та розпоряджень, настанов, певних друкованих положень та письмових вказівок. За допомогою читання літературних джерел вивчаються історичні факти, економічні та політичні новини, культуру і саме цим черпаються знання з книгосховищ всесвітньої культури.

Здійснення невербальних комунікацій відбувається через мову рухів тіла і параметрів мови. Мову рухів тіла психологи вважають найголовнішим складовою невербальних комунікацій. Цей вид комунікації є найвпливовішим з-поміж інших видів. Він складає близько 70% всіх можливих комунікацій людини.

До невербального виду комунікацій можна віднести манеру одягатися, позу, жести, міміку, рухи тіла, постать особи, певний вираз обличчя, зоровий контакт, особистісний розмір зірниць, фізичний розмір відстані між співрозмовцями. [39]

Параметри мови – друга за значенням складова невербальних комунікацій. До них можна віднести інтонацію, тембр голосу, частоту дихання, відбирання слів, використання жаргону чи сленгу, рівень гучності голосу, вимова слів та інше[21].

Невербальні комунікації можуть бути корисні у встановленні добросердечних міжособистісних взаємин. Ці стосунки особливо залежать від рівня висловлювання довіри, емпатії та душевності під час комунікації один до одного.

Міжособистісні відносини можна визначити як певні взаємозв'язки між людьми, які вже є об'єктивно пережитими, та певним чином усвідомленими. Основу міжособистісних відносин складають різного характеру емоційні стани людей, які між собою взаємодіють. Як певний різновид відносин відокремлюють ділові, або ще їх окреслюють як інструментальні, відносини, але на відміну від міжособистісних зв'язків вони не містять емоційної забарвленості та змістовності.

Існують компоненти міжособистісних відносин:

1. Один з найважливіший компонент взаємовідносин – це когнітивний компонент. Його основу складають пізнавальні процеси: відчуття і сприйняття, уявлення людини, пам'ять, мислення, уява. Завдяки цьому компоненту може відбуватися пізнання індивідуально-психологічних особливостей людей, з якими відбувається взаємодія по роду діяльності і розуміння один одного між людьми.

Є певні характеристики взаєморозуміння:

- Адекватність розуміння партнерами один одного – це точність психічного відображення.
- Ідентифікацією називають ототожнення людиною своєї особистості у порівнянні з особистістю іншого.

2. Існує також і емоційний компонент. В нього входять певні позитивні або негативні переживання, які можуть виникнути у особистості при спілкуванні з іншими індивідами:

- Прояви симпатії чи антипатії до іншої особистості.
- Рівень задоволеності собою, оточуючими, партнером, власною самореалізацією та ін.
- Під емпатією розуміється емоційний відгук на внутрішній стан та переживання іншої особистості. Він може проявитися у форматі переживання певного характеру почуттів, які відчуває інша особистість, співчуття і співучасть.

3. Останній – це поведінковий компонент. Його складають мімічні прояви, жести, пантоміма, мовна вербалізація та певні дії, котрі направлені на вираження стосунків даної особистості до інших. Цей компонент відіграє головну роль у регулюванні стосунків між людьми [7, с. 56].

В міжособистісних стосунках є певна динаміка розвитку: спочатку вони зароджуються, потім вони мають закріпитися, особливо важливим моментом є те, що вони досягають певної зрілості, але після цього настає період, коли вони слабшають. Іншими словами ці етапи можна описати як знайомство індивідів, приятельські, товариські, а вже потім дружні відносини. Далі ми більш детально розглянемо кожен з цих етапів.

Процес знайомства людей може здійснюватися з урахуванням соціокультурних норм прийнятих у суспільстві. Наступним етапом є приятельські стосунки. Саме вони формують фундамент подальших взаємовідносин. Подальшим етапом розвитку взаємовідносин є етап товариських взаємовідносин. На цьому етапі відбувається емоційне зближення людей, прояви емпатії та надання підтримки один одному. Лише після проходження всіх цих стадій має наступити стадія дружніх стосунків. Їх основною реалізацією є знаходження спільності цілей, діяльності, інтересів тощо. Психологи виділяють утилітарний (інструментально-діловий) та емоційно-експресивний (емоційно-сповідальний) види дружби людей [7, с. 28].

У міжособистісні стосунки мають певний механізм їх розвитку, в ролі цього виступає емпатія. Під цим терміном зазвичай розуміють емоційний відгук особистості на емоції та переживання іншої. Вона має декілька рівнів.

На першому рівні переважає когнітивна емпатія. Вона проявляється у вигляді спроб зрозуміти переживання людини та особливості її психічного стану без зміни власного стану.

На другому рівні передбачається емпатія у вигляді співпереживання іншій особистості. Також її ще називають емоційною емпатією.

На третьому рівні до всіх, вище зазначених, компонентів додається ще й поведінковий компонент. На цьому рівні відбувається міжособистісна ідентифікація. Вона може бути уявною, чуттєвою та дієвою. Всі ці рівні між собою регулюються певними ієрархічними зв'язками.

Підвищений рівень емпатії у людини може бути обумовлений рівнем емоційності, чутливості, емоційного інтелекту тощо [21].

Таким чином, під поняттям комунікації розуміють процес передачі та перцепції інформування в ситуації міжособистісного та загальнодоступного спілкування різними каналами мовлення за допомогою різних комунікативних засобів. Комунікація відбувається на вербальному та невербальному рівні. Існують компоненти комунікації: поведінковий компонент, когнітивний компонент та емоційний компонент.

1.3 Психологічні особливості комунікативних здібностей молодих осіб

Різними авторами психологічної науки вікові межі молодого віку визначаються в різних інтервалах онтогенезу. Так, В. Квін визначає ці межі з 18 до 40 років; Крайг у молодість залучає ранню дорослість з 20 до 40 років [7].

Тож, молодість включає в себе стадію життя від завершення вікового періоду юності, тобто 20-23 роки, та завершується період молодості приблизно у 30 років.

Також слід зазначити, що до молодого вікового періоду відносили людей різних за віком у різні історичні часи та у різноманітних соціальних верствах суспільства.

Молодість для великої кількості молодих людей є порою навчання та студентства. До молодості також можна віднести особистісне самовизначення та дебют професіональної діяльності людини. Саме у цьому віці відбувається вибір супутника життя, початок та побудова власного сімейного життя, та вже стає можливим виховання дітей.

У молодості також зберігається гетерохронність психічного розвитку. Через неї різні сторони, когнітивні здібності та риси характеру особистості розвиваються та вдосконалюються незалежно одна від одної. Якщо Л.С. Виготський Л. С. [13, с. 117]. значив, що у підлітковому віковому періоді виникає відмінність у напрямках розвитку особистості: інтелектуальний, статевий та соціальний, то Б.Г. Ананьєв засвідчує на розбіжність починаючи з моменту перших проявів зрілості людини як індивіда (мається на увазі фізична зрілість), як індивідуальної особистості (момент настання цивільної зрілості), та як суб'єкта пізнання, діяльності та праці (когнітивна зрілість та працездатність).

Період молодості характеризується вирівнюванням темпів розвитку окремих напрямів особистості. Але ж при цьому, слід зазначити, що розвиток тієї чи іншої сторони особистості переважатиме у певному напрямі залежно від життєвої позиції, стилю життя та ін.

Одні психологи допускають, що розвиток сфери когнітивних здібностей особистості закінчується у період з 18 до 20 років. Та на їх думку у подальші роки здійснюється зниження інтелектуальних показників. Інші дослідники доводять, що у цей період молодості, також сюди вони відносять і період ранньої дорослості, особистість також і надалі продовжує розвиватися у когнітивній сфері.

При цьому ж зазначають, що динамічні змінні та направленість розвитку когнітивної сфери можуть бути як у позитивну сторону, так і в негативну. Цей

напрямок розвитку людини у період вступу у молодий вік певною мірою проявляється через індивідуальну обумовленість у певних ситуаціях.

С. Пако стверджує, що у даному процесі мають справу внутрішні та зовнішні фактори. [33] За його ствердженнями, до даних внутрішніх факторів відноситься обдарованість особистості. Він стверджує, що інтелектуальний прогрес має більш тривалий характер та інволюція цих процесів настає лише згодом і відбувається помітно повільніше у більш обдарованих людей. Зовнішніми факторами представлені соціально-економічні та культурні умови розвитку особистості. Освіта у період студентства носить більш особистісну обумовленість та необхідність, ніж виконання громадського обов'язку, як наприклад, шкільна освіта. Значну роль у цьому процесі відіграє самоосвіта та самореалізація завдяки професійній діяльності. Також, слід зазначити, що розвиток когнітивної сфери має суттєвий зв'язок з розвитком та формуванням власної особистості.

Початок вступу у молодий вік приймається людиною як позитивне та особистісно важливе почуття. Саме в цей вік людина закладає фундамент у побудову власного майбутнього, при цьому ж орієнтуючись на життєву перспективу взагалі. Прагнення самовираження проявляється у всіх можливих сферах реалізації особистості: соціальній, професійній, емоційній та особистісній. Особистісна професійна кар'єра надбає більшого значення та стає більш важливою для індивіда.

За В. Окумом у молодому віці індивід розвивається у межах 3-х самостійних систем, які пов'язані з різними аспектами його Я [26]:

- Сприйняття себе як індивідуума.
- Сприйняття себе як члена сім'ї.
- Сприйняття себе як професійного працівника.

У молодому віці індивід має більше потягів до заняття творчістю, до формулювань евристичних гіпотез. В цьому віці максимально проявляється працездатність. Саме тому прогрес у багатоманітних сферах науки здебільшого пов'язаний із діяльністю осіб молодого віку.

До основних задач молодого віку відносяться:

- Створення власної родини.
- Опанування ролі батьків та ролі подружжя.
- Досягнення почуття компетентності у професійній сфері.

За Е. Еріксоном створення власної родини у молодому віці є шостою стадією життєвого шляху. Також цей період він позначав як зрілу генітальність. Е. Еріксон вважав, що на цьому етапі розвитку перед молодого особою постає дилема: "близькість проти ізоляції". Вона з'являється на початковій стадії зрілого життєвого етапу. Цей період є часом завоювання незалежності від батьківської опіки, становлення дружби та опанування близьких інтимних стосунків. Це стає можливим завдяки формуванню почуття ідентичності. Тоді індивід згоден перемішати власну ідентичність з ідентичністю партнера. [21]

Кризой молодого віку вважається досягнення справжньої взаємності із любовним партнером. При цьому ж рівень інтимної психологічної близькості вже має суттєві розрізнення від попереднього сексуального досвіду. Також в цей період відбувається інтенсивний пошук сексуальної ідентичності. У найгіршому випадку не розрішення цієї кризи індивід ризикує опинитися на самоті. Врешті-решт психологічна та фізична близькість з іншим буде сприйматися як чинник небезпеки. Вважається, що на цій стадії з'являється нове достоїнство молодого віку – кохання. За Е.Ерікссоном воно є однією з найпотужніших людських сил. [7]

Любов може проявлятися у великому різноманітті форм. Однак, якщо між дорослими партнерами з'являється істинна близькість, то кохання залучатиме також розділену ідентичність і взаємну повагу.

Іншим боком соціальної ситуації розвитку особистості в молодості є опанування обраної професійної діяльності. На цьому етапі молода людина затверджує себе у професійній діяльності, яку раніше обрала, та здобуває професійну майстерність.

На думку Толстих А. В., людина в молодості має максимальну працездатність, витримує максимально можливі для нього навантаження фізичного та психічного характеру, а також найбільше здатна опанувати складні способи інтелектуальної діяльності. У цей період індивіду набагато легше придбати всі необхідні знання та навички для опанування певної професії. Якщо життєвий курс вибраний успішно ще молодості, то індивід досягне у своїй професійній діяльності досить високого рівня майстерності, а також визнання серед інших.

Таким чином, головними віковими новоутвореннями в період молодості вважаються сімейні стосунки та почуття професійної компетентності.

ВИСНОВОК ДО РОЗДІЛУ 1

Таким чином, поняття емоційного інтелекту трактується як сукупність емоційних і соціальних здібностей: розуміння особистих емоцій та емоцій інших, керування емоційною сферою та самомотивація. Компоненти емоційного інтелекту пов'язані між собою. Існують наступні моделі емоційного інтелекту: модель П. Селовія та Д. Меєра, моделі Д. Гоулмена та Р. Бар – Она, модель Д. В. Люсіна.

Під поняттям комунікації розуміють процес передачі та перцепції інформування в ситуації міжособистісного та загальнодоступного спілкування різними каналами мовлення за допомогою різних комунікативних засобів. Комунікація відбувається на вербальному та невербальному рівні. Існують компоненти комунікації: поведінковий компонент, когнітивний компонент та емоційний компонент.

Існує взаємозв'язок між складовими емоційного інтелекту та складовими комунікативної компетентності. Мають зв'язок з емоційним інтелектом комунікативні здібності у формі емоційного самоконтролю і саморегуляції, здатність конструктивно взаємодіяти з іншими, успішність в аналізуванні заплутаних обставин міжособистісної взаємодії, краще розуміння логіки розвитку взаємовідносин, здатність розпізнання структури міжособистісних відносин у їх динамічному розвитку.

РОЗДІЛ 2 Емпіричне дослідження взаємозв'язку емоційного інтелекту і комунікативної компетенції особистості

2.1 Підходи до дослідження комунікативної компетентності.

Діагностика комунікативної компетентності проводиться за допомогою методів та методик, які засновуються на «методах аналізу та розгляду конкретних ситуацій». Такий підхід містить в собі певні обмеження. Але ж він дає змогу безпосередньо надавати оцінку когнітивним ресурсам, які використовуються при орієнтуванні комунікативної дії, попри все з другого боку, такий підхід дає можливість облічити рівень ефективності їх використання, що можна судити з адекватності визначення ситуації. Існують наступні методики вивчення комунікативної компетенції та її складових.

1. Діагностика комунікативної соціальної компетентності (КСК). Ця методика призначена для отримання інформативних даних про компоненти комунікативної соціальної компетенції. Шкали представлені у таблиці 2.1.

2. Методика виявлення рівня комунікативних та організаторських здібностей (КОС), В. В. Синявський та Б. А. Федоришин, Ця методика ґрунтується на принципі відображення та оцінки певних особливостей поведінки у різних ситуаціях, що знайомі людині з власного досвіду. У методиці представлені питання вивчення комунікативних здібностей і виявлення таких особливостей поведінки: чи виявляє особистість прагнення спілкування; чи швидко звикає до нових людей, нового колективу; чи легко встановлює контакти із незнайомими людьми; чи легко виступає перед аудиторією; наскільки швидко реагує на прохання; чи виявляє інтерес до суспільної роботи. Методика має 2 шкали:

1. Комунікативні здібності.

2. Організаторські здібності.

3. Методика "Індикатор копінг-стратегій". Методика розроблена Д. Амірханом. Ця методика призначена для діагностики домінуючих копінг-стратегій особистості.

- Шкала «вирішення проблем».
- Шкала "пошук соціальної підтримки".
- Шкала «уникнення проблем».

4. Опитувальник міжособистісних відносин В. Шульцця (ОМВ). Опитувальник дозволяє: передбачити поведінку особистості у міжособистісних ситуаціях, а також передбачити соціальні інтеракції. Опитувальник призначений для оцінювання поведінки у трьох областях міжособистісних потреб:

- Включення (І).
 - Виражена поведінка
 - Необхідна поведінка
- Контроль (С).
 - Виражена поведінка
 - Необхідна поведінка
- Афект (А).
 - Виражена поведінка
 - Необхідна поведінка

5. Опитувальник Асінгера. Цей опитувальник визначає, чи достатньо особистість коректна у відношенні з оточуючими і чи легко спілкуватися з нею. Оцінюваною якістю є агресивність.

6. Тест "Ваша комунікативна установка". Ця методика дозволяє оцінити комунікативні установки особистості за такими шкалами:

- Завуальована жорстокість.
- Відкрита жорстокість.
- Обґрунтований негативізм.
- Бурчання.
- Негативний досвід спілкування.

7. Методика діагностики міжособистісних відносин Т. Лірі. За допомогою цієї методики можливо дослідити уявлення суб'єкта про його взаємодію з оточуючими, а також вивчити взаємодії взамін суб'єкта у малих групах. Також за допомогою даної методики можна виявити переважаючий тип ставлення до людей в самооцінці та взаємооцінці. Методика має наступні шкали:

- Авторитарний.
- Егоїстичний.
- Агресивний.
- Підозрілий
- Підлеглий.
- Залежний.
- Дружелюбний.
- Альтруїстичний.

8. Аналіз власних обмежень. Ця методика була розроблена М. Вудкоком та Д. Френсісом. За допомогою теста можливо оцінити 11 потенційних обмежень суб'єкта у взаємодії з іншими людьми. В тесті є 11 шкал, які характеризують якості особистості та певні якості, які можуть характеризувати суб'єкта крізь призму його взаємодії з оточуючими. Цими шкалами є:

- Вміння управляти собою.
- Особисті цінності.
- Особисті цілі.
- Саморозвиток.
- Навик вирішувати проблеми.
- Творчий підхід.
- Вміння впливати на людей.
- Розуміння особливостей управлінської праці.
- Навички керівництва.
- Невміння навчати.
- Здатність формувати колектив.

9. Методика «Оцінка самоконтролю у спілкуванні» (за Маріоном Снайдером) За допомогою цієї методики виявлення оцінки самоконтролю у спілкуванні, по Маріону Снайдеру, є можливість визначення рівня власного контролю при спілкуванні з іншими людьми. При низькому комунікативному контролі, досліджуваний - прямолінійний. При середньому комунікативному контролі досліджуваний не стриманий у емоційних проявах. При високому комунікативному контролі випробуваний має нібито «дар перетворення», тобто. легко реагує на будь-які зміни у ситуаціях.

10. Методика "Стиль ділового спілкування" (В.М. Лаврененко) Методика визначення вміння вести ділове обговорення (В.М. Лаврененко) допомагає аналізувати поведінку менеджера під час проведення ділових бесід, нарад, переговорів, визначити стиль поведінки. Слід зазначити, що кожен із цих стилів залежить від конкретної ситуації. В одних випадках успіх приносить авторитарну поведінку, що не допускає заперечень, а в інших – тактичну, гнучку поведінку. Але все-таки авторитарне ведення наради слід віднести до небажаних винятків, особливо якщо його учасникам доведеться працювати далі.

Таким чином, психологами розроблені наступні методики дослідження комунікативної компетенції та її складових: діагностика комунікативної соціальної компетентності; методика виявлення рівня комунікативних та організаторських здібностей; методика "Індикатор копінг-стратегій"; питувальник міжособистісних відносин В. Шульцта; опитувальник Асінгера; тест "Ваша комунікативна установка"; методика діагностики міжособистісних відносин Т. Лірі; аналіз власних обмежень; методика «Оцінка самоконтролю у спілкуванні»; методика "Стиль ділового спілкування".

2.2 Організація та проведення емпіричного дослідження теми.

Для досягнення мети нашого дослідження ми сформували наступну вибірку: 60 осіб. Їх вік складав від 25 до 35 років. У досліджуванні приймали участь 30 жінок та 30 чоловіків. Ми розділили всіх досліджуваних на 2 групи

за ознакою статі, для того щоб виявити статистичні відмінності показників емоційного інтелекту і комунікативної компетенції між групами.

Методики, які були використані для досягнення мети дослідження:

1. Опитувальник емоційного інтелекту "ЕмІн" Д.В. Люсіна

Методика призначена для визначення рівня розвитку емоційного інтелекту за наступними шкалами:

- Міжособистісний емоційний інтелект. Під цим розуміється здібність до розуміння емоцій інших людей та керування ними.
- Внутрішньо особистісний емоційний інтелект. Під цим мається на увазі здібність до розуміння особистих емоцій та керування ними.
- Розуміння емоцій. Здібність до розуміння власних та чужих емоцій.
- Керування емоціями. Здатність до керування власними та чужими емоціями.
- Загальний рівень емоційного інтелекту.

2. Опитувальник «Шкала емоційного відгуку» А. Меграбяна та Н. Епштейна

Ця методика дозволяє проаналізувати загальні емпатичні тенденції людини. Високі показниками за цією шкалою значяться у людей, котрі:

- Зазвичай більш емоційні, можуть частіше плакати.
- Зазвичай батьки таких людей приділяли їм багато часу та уваги, яскраво проявляли свої емоції і говорили про свої почуття.
- Такі люди частіше за інших проявляють альтруїзм, а також вони схильні надавати допомогу.
- Вони підтримують та зміцнюють дружні відносини з іншими.
- Мають нижчий рівень агресивності.
- Оцінюють позитивні соціальні риси як важливі.

- Орієнтовані на моральні оцінки.

3. Діагностика комунікативної соціальної компетентності (КСК)

Ця методика призначена для отримання інформативних даних про компоненти комунікативної соціальної компетенції. Шкали представлені у таблиці 2.1

Таблиця 2.1. Інтерпретація шкал опитувальника «Діагностика комунікативної соціальної компетентності»

Назва шкали	Високі оцінки	Низькі оцінки
Емоційна стійкість.	Емоційна стійкість, психологічна зрілість, врівноваженість.	Емоційна нестійкість, мінливість, піддатливість почуттям.
Товариськість.	Відкритість, легкість у спілкуванні, товариськість.	Нетовариськість та замкненість.
Безпечність.	Життєрадісність, безтурботність, веселість.	Тверезість, мовчазність, серйозність.
Логічне мислення.	Кмітливість, високий рівень розвитку логічного мислення.	Неуважність, поганий розвиток логічного мислення.
Чутливість.	Чутливість до інших, розвинене художнє мислення, спрямованість до інших .	Спрямованість на себе, реалістичність, раціональність.

Самоконтроль.	Високій рівень вміння контролювати себе, вміння підкоряти себе правилам та необхідним нормам.	Імпульсивність та неорганізованість.
Незалежність.	Надання переваги власним рішенням, незалежність від думок інших, орієнтованість на себе.	Залежність від групи, компанійність, слідування за громадською думкою.
Схильність до асоціальної поведінки.	Норма	Зневага до прийнятих суспільством норм, визнаним моральним і етичним цінностям, які встановилися правилам поведінки і звичаям.

4. Тест комунікативних умінь Михельсона

Ця методика призначена для визначення ступеня комунікативної компетентності та якості сформованості визначальних комунікативних навичок особистості. Методика має наступні шкали.

- Залежна позиція у спілкуванні проявляється у вигляді невпевненої поведінки.

- Компетентна позиція у спілкуванні проявляється у вигляді впевненої поведінки.
- Агресивна позиція у спілкуванні проявляється у вигляді поведінки, що давить на інших.

Для отримання достовірних залежностей між складовими емоційного інтелекту та компонентами комунікативної компетентності використовувався коефіцієнт рангової кореляції Пірсона з метою визначення зв'язку чи прямої залежності між експериментальними показниками. Також був використаний U-критерій Манна - Уїтні з метою визначення статистично достовірних відмінностей між групами випробуваних. Для обробки результатів дослідження використовувалася програма IBM SPSS Statistic 22.

Таким чином, була сформована вибірка з 60 осіб від 25 до 35 років, 30 осіб чоловічої статі, 30 – жіночої. Методики, які були використані в дослідженні: Опитувальник емоційного інтелекту "ЕмІн" Д.В. Люсіна; «Шкала емоційного відгуку» А. Меграбяна та Н. Епштейна; «Діагностика комунікативної соціальної компетентності (КСК)»; «Тест комунікативних умінь Михельсона». Для обробки даних були використані коефіцієнт рангової кореляції Пірсона та U-критерій Манна – Уїтні.

2.3. Аналіз та інтерпретація отриманих результатів.

За методикою визначення емоційного інтелекту "ЕмІн" Д.В. Люсіна ми отримали наступні результати (Рис. 2.1)

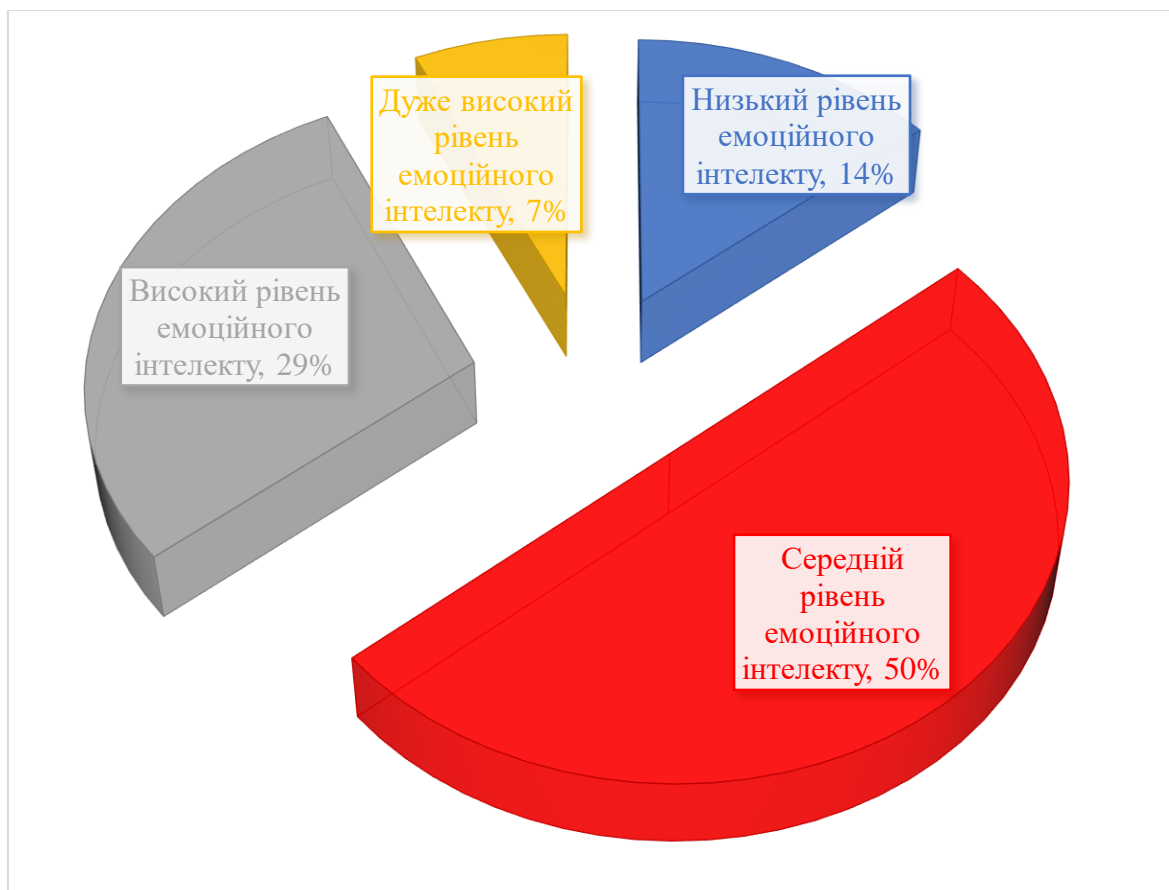


Рис. 2.1 Розподіл досліджуваних за загальним рівнем емоційного інтелекту

За цією методикою ми отримали наступні результати: досліджуваних, які мають занадто низький рівень інтелекту не виявилось. Досліджувані з низьким рівнем емоційного інтелекту складають 14%. 50% досліджуваних мають середній рівень емоційного інтелекту. У 29% досліджуваних спостерігається високий рівень емоційного інтелекту, та 7% мають дуже високий рівень.

Також ми отримали данні за рівнем емпатії та емоційного відгуку «Шкала емоційного відгуку» А. Меграбяна та Н. Епштейна. (Рис. 2.2) Досліджувані з дуже низьким рівнем емоційного відгуку складають 2% всіх досліджуваних. Низький рівень емпатії має 21% досліджуваних, середній –

56%. Високий рівень емоційного відгуку спостерігається у 17%, а дуже високий мають 4%.

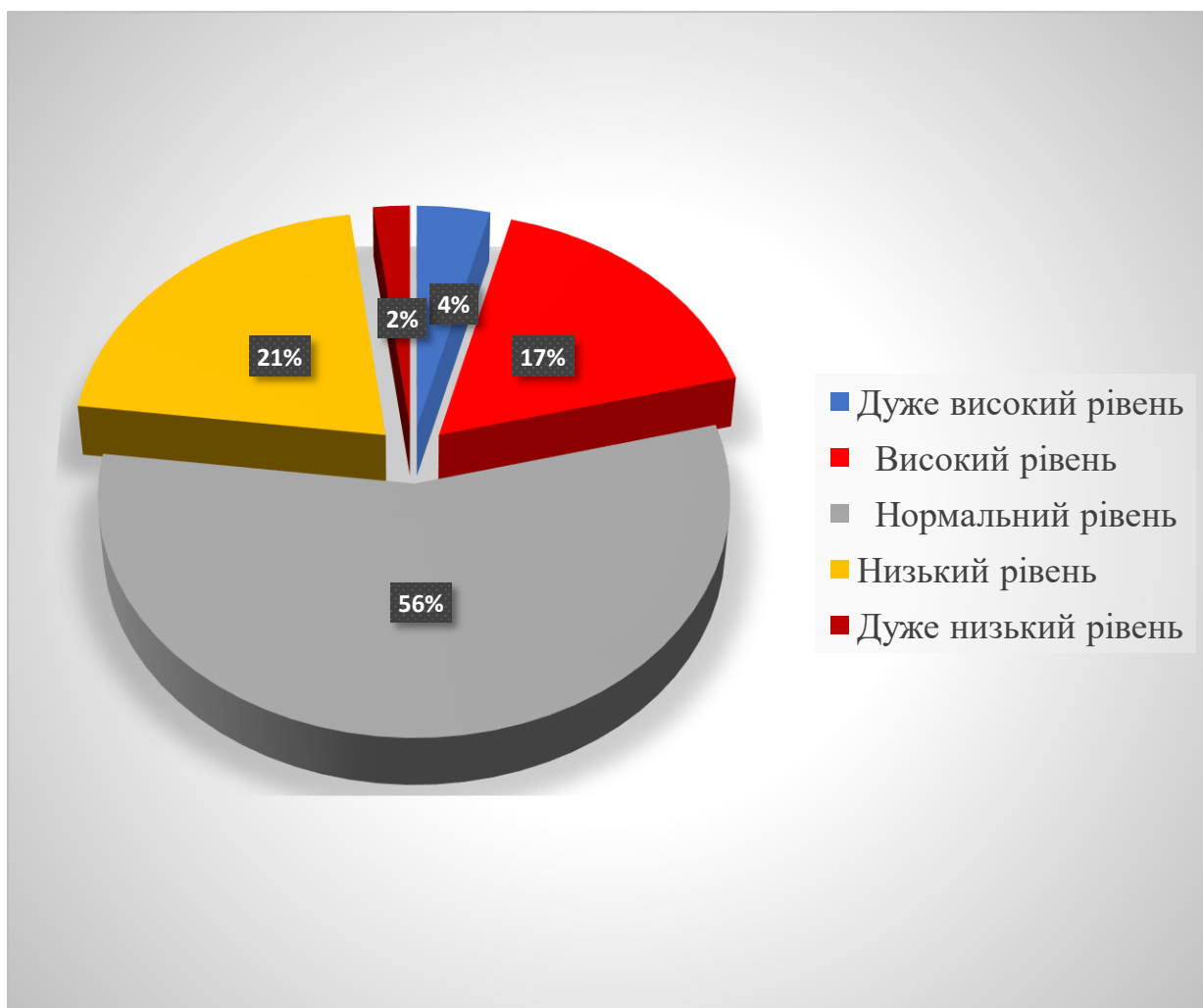


Рис. 2.2 Розподіл досліджуваних за загальним рівнем емпатії

Також ми зробили порівняльний аналіз показників компонентів емоційного інтелекту у жінок та чоловіків за опитувальником емоційного інтелекту "ЕмІн" Д.В. Люсіна . Ми отримали наступні результати (Рис.2.3).

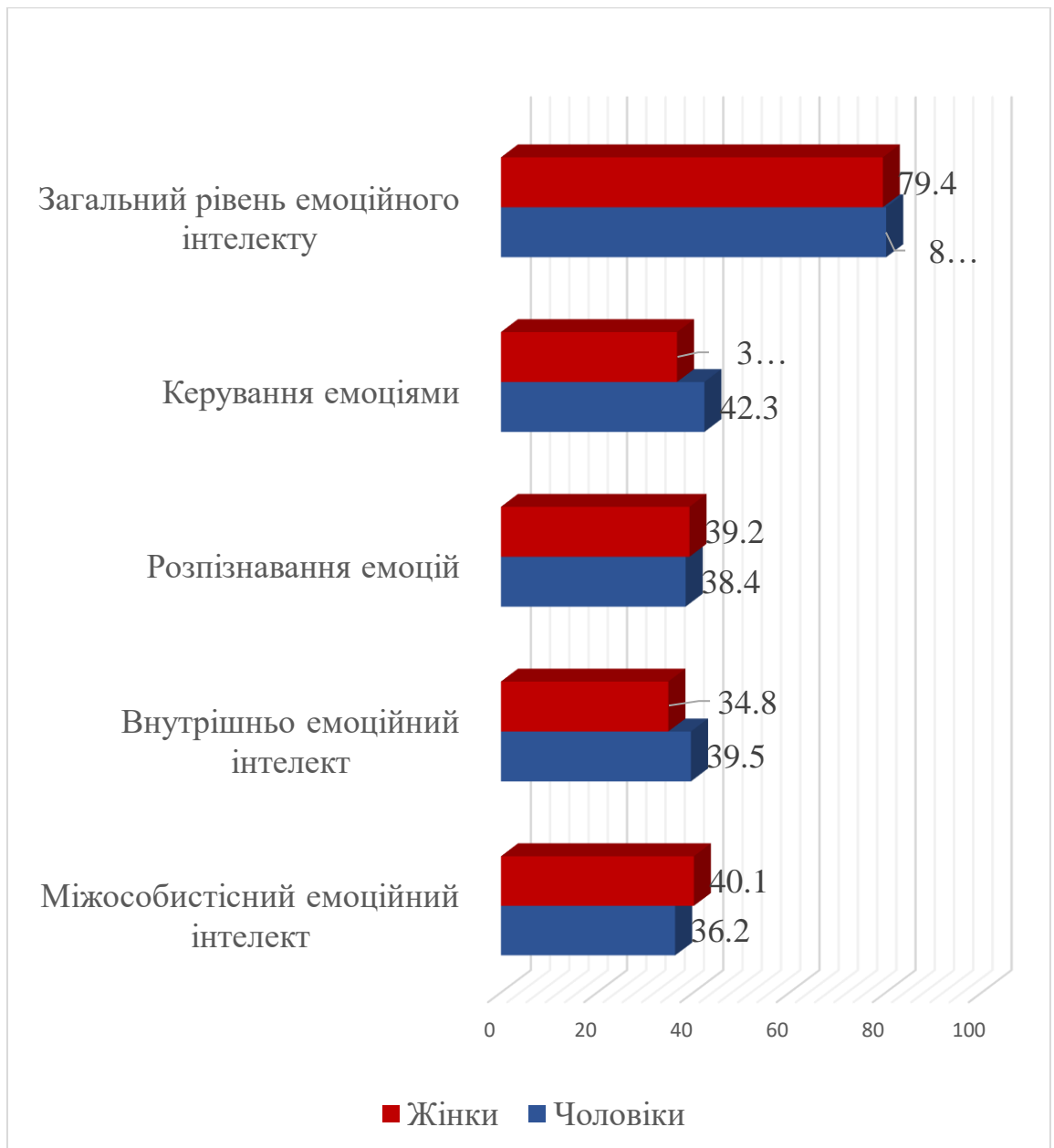


Рис. 2.3 Вираженість структурних компонентів емоційного інтелекту у жінок та чоловіків

Тобто можна зазначити, що загальний рівень емоційного інтелекту та навички розпізнавання емоцій майже не відрізняються у жінок та чоловіків. За середніми показниками шкал є відмінності за такими шкалами, як міжособистісний емоційний інтелект, внутрішньо особистісний емоційний інтелект та керування емоціями. А саме, чоловіки мають вищі показники за середніми даними по групі за такими шкалами як внутрішньо особистісний емоційний інтелект та керування емоціями. Натомість у жінок дещо вищі показники міжособистісного емоційного інтелекту.

У ході дослідження були виявлені наступні результати. Згідно цим результатам, загальний рівень емоційного інтелекту корелює з компонентами комунікативної компетенції представленими у Таблиці 2.2.

Таблиця 2.2 Кореляційний зв'язок рівня емоційного інтелекту з компонентами комунікативної компетенції.

Шкали	Коефіцієнт кореляції	Знач. (2-стороння)
Рівень емпатії	0,203	0,004
Логічне мислення	0,281	0,015
Самоконтроль	0,200	0,046
Схильність до асоціальної поведінки	-0,303	0,002
Агресивна позиція	-0,281	0,005

Таким чином, за результатами дослідження загальний рівень емоційного інтелекту корелює з рівнем емпатії ($p \leq 0,05$). Тобто це значить, що люди з високим рівнем емоційного інтелекту мають високий рівень емпатії. Це характеризує досліджуваних наступним чином: вміння легко розпізнавати та усвідомлювати емоції інших людей, уміння співпереживати іншим, відсутність складностей з виразом власних почуттів та емоцій. Такій людині просто давати емоційний відгук на внутрішній стан та переживання іншої особи.

Також існує зв'язок рівня емоційного інтелекту з рівнем логічного мислення. Тобто розвиненість логічного мислення, кмітливості та уважності краще допомагають людині розпізнавати особисті почуття та емоції, а також почуття іншої людини. Логічне мислення допомагає у побудові міжособистісних стосунків, людині простіше зрозуміти емоції та переживання іншого завдяки власній кмітливості.

Емоційний інтелект має також взаємозв'язок з самоконтролем особистості. Вміння контролювати себе, свої емоційні прояви, вміння підкорюватися суспільно-прийнятим правилам та нормам, допомагає людині у керуванні власними почуттями та емоціями, проявів стриманості у необхідний час та пригнічення негативних емоцій.

Слід зазначити, що емоційний інтелект має негативний взаємозв'язок зі схильністю до асоціальної поведінки та проявами агресивності та тиску на інших у поведінці. Це значить, що люди з такими особливостями поведінки мають труднощі у побудові міжособистісних стосунків, проявів власних емоцій, складнощі з емпатією, відсутність навичок розуміння емоцій та почуттів як власних, так і іншої людини. Такі люди можуть мати складнощі з керуванням проявів власних емоцій, вони зневажають прийняті суспільством норми та правила, визнані моральні і етичні цінності, встановленими правилами поведінки.

В результаті кореляційного аналізу виявлено наступні статистично значущі взаємозв'язки (Додатки А, Б, В):

Між міжособистісним емоційним інтелектом та залежною позицією у спілкуванні ($r = -0,198$; $p \leq 0,05$) та компетентною позицією у спілкуванні ($r = 0,204$; $p \leq 0,05$). Тобто це значить, що люди мають високий міжособистісний емоційний інтелект більш впевнені в собі та проявляють компетентність у міжособистісних стосунках. Таким людям легше зрозуміти емоційні стани та прояви інших людей. А також такі люди демонструють навички та вміння надавати та приймати підтримку та співчуття відносно інших людей, вміння реагувати на критику, вміння звертатися з прохання та відмовляти у проханні іншому, навичка займати партнерську позицію у процесі міжособистісного спілкування.

Існує негативні взаємозв'язки між агресивним стилем комунікативної поведінки та внутрішньо особистісним емоційним інтелектом ($r = -0,229$; $p \leq 0,05$), управлінням власними емоціями ($r = -0,255$; $p \leq 0,05$), а також загальним рівнем емоційного інтелекту ($r = -0,281$; $p \leq 0,01$). Тобто у людей з високим

рівнем агресивного стилю поведінки у комунікативній сфері присутній низький рівень внутрішньо особистісного емоційного інтелекту, навичок управління власними емоціями та загальним рівнем емоційного інтелекту. Іншими словами, такі люди дуже гостро та агресивно реагують на критику, не вміють опанувати власні емоції в необхідний момент, погано розпізнають власні емоційні стани. В таких людей є складнощі у взаємодії з іншими, їм складно надавати та приймати підтримку від інших, вони давлять на інших людей.

Був виявлений кореляційний зв'язок між емоційною стійкістю та самоконтролем ($r = 0,225$; $p \leq 0,05$). Тобто такі люди емоційно сталі, вони вміють контролювати себе та власні емоційні прояви, вони спокійно реагують на ситуації міжособистісного спілкування, можуть раціонально оцінювати ситуацію, вони керують власними емоціями, емоційно зрілі та можуть абстрагуватися від емоційних впливів на користь раціональності.

Також ми виявили взаємозв'язок між рівнем емпатії та товариськістю ($r = 0,237$; $p \leq 0,05$), а також розумінням емоцій ($r = 0,244$; $p \leq 0,05$). Тобто такі люди відкриті та розташовані до комунікації з іншими людьми, вони краще вміють налагоджувати та встановлювати міжособистісні взаємозв'язки, демонструють афілітивну поведінку, орієнтовані на моральні оцінки, більш емоційні, схильні до проявів альтруїзму та схильні надавати допомогу іншим. Такі люди вміють розпізнавати як власні емоції, так і емоції інших людей.

Ми провели порівняльний аналіз особливостей компонентів емоційного інтелекту та компонентів комунікативної компетенції жінок та чоловіків. Для обчислення потрібно використати критерій Мана-Уїтні (Таблиця 2.3), (Додаток Г).

Таблиця 2.3. Показники значущості відмінностей між з особливостями компонентів емоційного інтелекту та компонентів комунікативної компетенції жінок та чоловіків

Назви шкал	Група	N	Середний ранг	Сумма рангов
Міжособистісний емоційний інтелект	1	30	27,85	625,5
	2	30	21,85	409,5
	Всього	60		
Внутрішньо особистісний емоційний інтелект	1	30	18,27	427
	2	30	26,47	608
	Всього	60		
Керування емоціями	1	30	20,87	256
	2	30	27,27	779
	Всього	60		
Логічне мислення	1	30	21,35	260,5
	2	30	28,3	474,5
	Всього	60		
Емоційна стійкість	1	30	16,97	254,5
	2	30	26,02	780,5
	Всього	60		
Залежна позиція	1	30	27,28	608,5
	2	30	20,43	426,5
	Всього	60		
Незалежна позиція	1	30	23,38	701,5
	2	30	28,23	333,5
	Всього	60		

Згідно цим результатам було виявлено, що міжособистісний інтелект у жінок краще розвинутий, ніж у чоловіків. Тобто жінки краще розуміють емоції

інших людей, жінки краще усвідомлюють, що рухає рішеннями та діями інших людей, як вони працюють і можуть прогнозувати, як працюватимуть у співпраці з ними.

Також було виявлено, що у чоловіків внутрішньо особистісний емоційний інтелект краще розвинутий, ніж у жінок. Тобто чоловіки більш спрямовані на ідентифікацію, розпізнавання, усвідомлення та управління власними емоціями. В них більш розвинене вміння викликати у себе той чи інший емоційний стан. Чоловіки на відміну від жінок більш впевнені у власних почуттях та емоціях, тому ж набагато менше сумніваються у правильності прийнятих рішень.

За результатами нашого дослідження, чоловіки більш схильні до керування власними емоціями. Чоловіки більш точно ідентифікують власні емоції, надають їм власну характеристику, переживають їх більш конструктивно та відпускати після цього. Таким чином вони отримують контроль над собою. Вміння керувати емоціями допомагає чоловікам будувати здорові стосунки з оточуючими людьми.

Також у чоловіків краще розвинене логічне мислення у контексті міжособистісних стосунків ніж у жінок. Логічне мислення допомагає краще розуміти причини та наслідки тих чи інших емоційних проявів, прогнозувати поведінку інших людей. Натомість жінки більш схильні спиратися не на точні факти та раціональне мислення, а на власні інтуїтивні припущення у міжособистісних стосунках.

Емоційна стійкість більш виражена у чоловіків, ніж у жінок. Жінки більш легко збудливі, в певній мірі песимістичні та меланхолічні, стурбовані та тривожні, у них частіше відбувається коливання настроїв на відміну від чоловіків. Тобто чоловіки у цій сфері відрізняються емоційною незворушністю, невразливістю, відсутністю або зменшенням емоційного реагування на емоціогенні подразники, ситуації.

Слід відмітити, що у жінок більш виражена позиція залежності у міжособистісних стосунках на відміну від чоловіків. Іншими словами, жінки

більш схильні до залежної та підкорюваної позиції у міжособистісних стосунках. У цій позиції жінки частіше вимагають захисту, більш залежні, підпорядковані, позбавлені ініціативи та влади у міжособистісній взаємодії з іншими людьми. Натомість чоловіки демонструють більш компетентну позицію у спілкуванні. Це проявляється у вигляді впевненої поведінки, вмінням адекватно реагувати на критику, вміння приймати та надавати підтримку, вони мають певну незалежність у стосунках, та більш орієнтовані на себе та власні почуття.

Таким чином, за результатами дослідження ми виявили, що досліджувані з низьким рівнем емоційного інтелекту складають 14%. 50% досліджуваних мають середній рівень емоційного інтелекту. У 29% досліджуваних спостерігається високий рівень емоційного інтелекту, та 7% мають дуже високий рівень.

Було виявлено статистично значущі позитивні кореляційні зв'язки між емоційним інтелектом та рівнем емпатії, логічним мисленням, самоконтролем, а також негативні кореляційні зв'язки зі схильністю до асоціальної поведінки та агресивною позицією у спілкуванні.

Порівняльний аналіз виявив, що міжособистісний інтелект у жінок краще розвинутий та більш виражена позиція залежності у міжособистісних стосунках, ніж у чоловіків. Натомість чоловіків внутрішньо особистісний емоційний інтелект краще розвинутий, мають кращі навички керування власними емоціями, краще розвинене логічне мислення у контексті міжособистісних стосунків та більш виражена емоційна стійкість.

ВИСНОВОК ДО РОЗДІЛУ 2

Була сформована вибірка з 60 осіб від 25 до 35 років, 30 осіб чоловічої статі, 30 – жіночої. Методики, які були використані в дослідженні: Опитувальник емоційного інтелекту "ЕмІн" Д.В. Люсіна; «Шкала емоційного відгуку» А. Меграбяна та Н. Епштейна; «Діагностика комунікативної соціальної компетентності (КСК)»; «Тест комунікативних умінь Михельсона». Для обробки даних були використані коефіцієнт рангової кореляції Пірсона та U-критерій Манна – Уїтні.

За результатами дослідження ми виявили, що досліджувані з низьким рівнем емоційного інтелекту складають 14%. 50% досліджуваних мають середній рівень емоційного інтелекту. У 29% досліджуваних спостерігається високий рівень емоційного інтелекту, та 7% мають дуже високий рівень.

Було виявлено статистично значущі позитивні кореляційні зв'язки між емоційним інтелектом та рівнем емпатії, логічним мисленням, самоконтролем, а також негативні кореляційні зв'язки зі схильністю до асоціальної поведінки та агресивною позицією у спілкуванні.

Порівняльний аналіз виявив, що міжособистісний інтелект у жінок краще розвинутий та більш виражена позиція залежності у міжособистісних стосунках, ніж у чоловіків. Натомість чоловіків внутрішньо особистісний емоційний інтелект краще розвинутий, мають кращі навички керування власними емоціями, краще розвинене логічне мислення у контексті міжособистісних стосунків та більш виражена емоційна стійкість.

РОЗДІЛ 3. Робота психолога з розвитком емоційного інтелекту

3.1. Підходи до підвищення емоційного інтелекту та розвитку комунікативних навичок

Проблема розвитку емоційного інтелекту аналізується у сьогоденні у двох головних напрямках: в аспекті онтогенезу людини (розуміння особистих емоційних станів, переживань, керування), а також в аспекті цілеспрямованого тренінгового впливу на ступінь розвитку та характерні особливості емоційного інтелекту.

Найбільш перспективними та розробленими сферами розвитку емоційного інтелекту є:

- Клінічна психологія.
- Організаційна психологія.
- Геронтопсихологія.
- Педагогіка.
- Освіта, у контексті сучасних інформаційних технологій.

В сьогоденні є різні напрями організації зовнішнього планомірного впливового діяння, як на поодинокі складові емоційного інтелекту, так і на загальний рівень. Є наступні класифікації методів розвитку емоційного інтелекту:

- Психологічний тренінг для формування необхідних навичок.
- Форми групової психотерапії у форматі опрацювання та проживання певного матеріалу у групі.
- Формат індивідуальної психотерапії.
- Психологічне консультування та коучинг.
- Самостійне прагнення розвитку емоційного інтелекту за допомогою статей, книг.

Сучасні програми розвитку емоційного інтелекту у своїй більшості існують у вигляді тренінгів. Вони, в свою чергу, цілеспрямовані на розвиток емоційної компетенції. Здебільшого вони мають загальну направленість на когнітивну та поведінкову складову. Таким чином, вони спрямовані на переінакшення

поведінкових реакцій, вивчення новітніх навичок у поведінці, що взаємопов'язані з певним циклом життєвої періодизації. Така діяльність також може мати спрямованість на ідентифікацію та усвідомлення особистих емоцій, виявлення причинно-наслідкового зв'язку їх виникнення, ознайомлення з методами керування власними емоціями. В наслідок цього відбувається зміна поведінки.

Є.Г. Гордєєва відмічає позитивне діяння клінічної трансперсональної психотерапії на розвинення внутрішньо особистісного та міжособистісного емоційного інтелекту учасників групової психотерапії [2].

Тобто нині проблема принципової можливості розвитку емоційного інтелекту є дуже актуальною у українській та зарубіжній науковій сфері.

У сьогоднішні дослідження можливостей розвитку емоційного інтелекту привело до виникнення специфічної направленості діяльності - "фахівець емоційного інтелекту", "тьютор емоційного інтелекту", "експерт у сфері емоційного інтелекту". Тобто виникла цілковито нова професійна практика, яка, в свою чергу, допомагає клієнту розвивати власну необхідну ступінь емоційного інтелекту.

Слід зазначити, що раніше був лише тренінг як засіб розвитку емоційного інтелекту. Але ж у сучасному світі ж є різноманітні напрями: від групового тренінгового формату – до індивідуального, а також психотерапія.

У ході розвитку емоційного інтелекту знайшли своє застосування методи когнітивно-поведінкової та арт-терапії. В свою чергу, когнітивно-поведінкова терапія має направлення на виробітку здібностей, знань, навичок, умінь, звичок, які мають власне місце у структурі емоційного інтелекту. Методики арт-терапевтичного напрямку направлені, перш за все, на опрацювання та конструктивне формування особистої емоційної сфери. Своє відображення у ході розвитку емоційного інтелекту знаходить продуктивна діяльність у роботі з минулим клієнта. Це, в свою чергу, дає змогу клієнтові зменшити рівень емоційної напруги стосовно минулого досвіду. А в результаті чого є

можливість перемінити емоційні реакції на аналогічні ситуації з сьогодення та майбутнього.

У сучасних психологів є можливість розробляти програми розвитку емоційного інтелекту, які поєднують в собі тренінговий підхід та психотерапевтичний підхід.

Щодо розвитку комунікативної компетенції, є різні ступені розвитку у індивіда комунікативної компетенції.

1. На рецептивному рівні є низький ступень вираження самостійності у комунікації, який спричинений адаптацією індивіда. У цьому випадку мовна поведінка може сприйматися як небезпека спокою.
2. Наступний рівень розвитку – це конформний, або ж його ще зазначають як низький рівень. На такій ступені сформованості комунікативної компетенції індивід абсолютно схильний до впливу поглядів та думок оточуючих людей. Класичною формою участі у комунікативній діяльності є конформізм та суспільне наслідування.
3. Середній, або ж його ще зазначають як репродуктивний рівень проявляється у необхідності власної самореалізації. Проте прояви самостійності у комунікативній практиці характеризується схильністю до стереотипних її виразів. Тобто відтворюються поведінкові реакції та методи взаємодії, які раніше увінчалися успіхом або ж були помічені в інших людей.
4. Наступним рівнем розвиненості комунікативної компетенції є продуктивний або ж достатній рівень. Він характеризується певними проявами самостійності у сфері комунікативної діяльності, майстерністю у висловлюванні власної позиції у вербальній чи письмовій формі.
5. Високим рівнем вважаються креативний рівень. Він є остаточним рівнем розвиненості комунікативної компетенції індивіду. Цей рівень характеризується принциповою потребою у власній

самореалізації. Комунікативна діяльність на цьому рівні регулюється вже не за допомогою зовнішніх чинників, а завдяки системі власних цінностей. Комунікативна діяльність на цьому рівні має варіативний та творчий характер.

Також існують етапи розвитку комунікативної компетенції за Б.А. Тахоховим.

- Практичний. Дотримання сучасних літературних норм вживанні мовленнєвих засобів, володіння основами професійної риторики, мовленнєвої діяльності.
- Когнітивний. Володіння необхідними лінгвокраїнознавчими, мовленнєвими та психолінгвістичними знаннями.
- Інтерактивний. Вмілості та навички конструктивної поведінки у міжособистісному спілкуванні, готовність до продуктивної взаємодії, здібності до контролю власного емоційного стану, адекватна реакція.
- Світоглядний. Толерантне та терпеливе ставлення до оточуючих людей, вміння уникати та вирішувати конфлікти, вміння передбачати розвиток комунікативних обставини та власну комунікативну поведінку.

На думку автора, цілеспрямоване проходження цих етапів розвитку комунікативної компетенції дозволяє досягти необхідного рівня сформованості комунікативної компетенції індивіда.

Таким чином, основними заходами з розвитку емоційного інтелекту є індивідуальна та групова психотерапія, тренінги з підвищення емоційного інтелекту, арт-терапевтичні методи та самостійне прагнення розвитку емоційного інтелекту.

3.2 Психокорекційна програма з підвищення емоційного інтелекту

У зв'язку з отриманими в процесі дослідження результатами за допомогою теоретичного, кореляційного та порівняльного аналізів було виявлено, що емоційний інтелект має певний взаємозв'язок з компонентами комунікативної компетенції. Згідно з цим ми розробили тренінг з підвищення емоційного інтелекту.

Тренінг розрахований на людей віком від 18 до 40 років, різної статі, професії, рівня освіти. Цей тренінг розрахований на 10 тем, з приводу яких влаштовуються заняття. Кожне заняття доречно проводити один раз на тиждень. Заняття проводяться у групі від 6 та не більше 12 осіб. Кожне заняття розраховано на 1.5-2 години.

Заняття №1. Знайомство з учасниками групи. Визначення поняття емоційного інтелекту. Метою цього заняття є знайомство з учасниками групи, налагодження атмосфери довіри у групі та теоретична база емоційного інтелекту.

На цьому етапі встановлюються правила групи. Учасники тренінгу знайомляться з ведучим та між собою. Ведучий оголошує правила групи та приймає доповнення з боку учасників. Наступним етапом є самопрезентація кожного з учасників тренінгу. Також можна надати асоціативну гру: людина називає ім'я та асоціацію з собою, наступний учасник говорить про себе, та повторює слова інших. Після дискусії необхідно надати теоретичний матеріал стосовно емоційного інтелекту, його призначення, видів, моделей. Наступним етапом є тестування рівня емоційного інтелекту та його компонентів, визначення результатів. За бажанням учасникам групи зробити аналіз та інтерпретацію даних. Наприкінці заняття необхідно зробити коло зворотного зв'язку, для того щоб учасники тренінгу поділилися враженнями.

Заняття №2. Пізнання власної особистості, емоцій та почуттів. Мета цього заняття – ознайомлення з поняттям емоцій та почуттів, визначення їх ролі в житті людини.

Перше коло між учасниками для привітання та обміну власними новинами та своєю рефлексією з приводу минулого заняття. Наступним за планом є теоретична частина. Ведучий тренінгу розповідає учасникам про емоції, їх види та роль в житті людини, які функції вони виконують. Знайомство з класифікацією емоцій за К. Ізардом. Також можливо дати завдання відстежувати, усвідомлювати та записувати ці емоції та їх прояви протягом наступного тижня.

Наступним етапом є гра «Неочікуване питання» для покращення рівня довіри між учасниками та більш детального знайомства один з одним. Ведучий тренінгу з маленьким м'ячиком в руках, формулює коректне питання стосовно когось з учасників і обережно кидає м'ячик цьому учаснику. Коли цей учасник отримує м'ячик, він відповідає на питання та задає питання іншому учаснику і так надалі.

За допомогою вправа «Що в тобі нового?» учасники тренінгу розвивають спостережливість та міжособистісний інтелект. Учасникам необхідно уважно подивитися один на одного, намагаючись звернути увагу на кожного з інших учасників. Тобто вигляд цієї людини, емоційний стан, особливості проявів через поведінку. Після цього учасники кидають один одному м'ячик з повідомленням що нового в цій людині він помітив в порівнянні з минулим заняттям.

Наступною є гра «Алфавіт почуттів» для кращого усвідомлення спектра емоцій та почуттів, які може відчувати людина. Учасникам необхідно називати почуття по ланцюжку, при цьому не можна повторюватися.

Наприкінці заняття коло зворотного зв'язку та рефлексії з приводу заняття.

Заняття №3. Розуміння та усвідомлення власних емоцій. Метою є актуалізація досвіду та знань щодо емоційної сфери та розвиток вміння формулювати власний емоційний стан.

Перше коло – привітання учасників, перевірка домашнього завдання, враження та спостереження від попереднього заняття.

Першим етапом заняття є гра «Подарунок». Учасники один одному дарують невидимий подарунок та не позначають його вербально, лише за допомогою жестів та міміки. Той, хто отримує, намагається зрозуміти, що йому подарували та надалі зробити подарунок іншому. Після закінчення гри обговорити подарунки та враження. Ця гра покращує довірливі стосунки у групі та допомагає розпізнаванню емоцій іншої людини, а також невербальної комунікації.

Наступною гра «Фантом». Вона допомагає людині усвідомити зв'язки емоцій із тілесним відчуттям переживанням. Кожному учаснику видається аркуш зі схематичним зображенням людського тіла та олівці різних кольорів. Учасникам тренінгу пропонується зобразити кольорами розташування емоцій в тілі на схемі, як вони відчують та вважають за правильне.

Теоретичною частиною заняття є продовження розповіді про емоції та їх прояви. Також необхідно зазначити сприятливі умови розвитку вміння розпізнавання емоцій.

Після цього слідує гра «Почуття по колу». Вона допомагає розвивати навички вербалізації почуттів та емоційних станів. Учаснику необхідно кинути м'ячик, назвавши при цьому емоцію або почуття. Той учасник, котрий зловив м'ячик має назвати протилежний емоційний стан або почуття, і так по колу.

Остання вправа призначена для розвитку вміння розпізнавати емоції за їх невербальними особливостями. Учасникам ведучий тренінгу показує піктограми із зображенням різних емоції та станів. Учасники мають розпізнати зображену емоцію та пояснити за якими ознаками вони її розпізнали.

Завершує заняття коло зворотного зв'язку та рефлексії.

Заняття №4. Розвиток комунікативних вмінь вербальної та невербальної взаємодії для кращого розуміння емоцій інших та усвідомлення способів виразу власних емоцій. На цьому занятті учасники повторюють вже вивчені емоції та навчаються визначати емоції іншої людини за вираженням обличчя, положення тіла та інших невербальних ознак.

Перше коло між учасниками для привітання та обміну власними новинами, спостереження власних змін щодо комунікації з іншими людьми, уважності до емоційних станів.

Теоретична частина про засоби вербальної та невербальної комунікації, їх призначення, різновиди та класифікації. Демонстрація певних мімічних проявів та жестів, положень тіла та їх пояснення.

Першою вправою є вимовляння однієї і тієї ж фрази з різною інтонацією. У кожного учасника групи має бути своя фраза. Таким чином, учасники усвідомлюють важливість значення власної інтонації, та краще розуміють емоційні прояви інших за допомогою інтонації.

Наступною вправою є вираження почуттів та емоцій за допомогою міміки. Учасники витягають папірець, на якому позначена певна емоція, та він має виразити її лише за допомогою міміки. При цьому ж інші учасники мають розпізнати цю емоцію.

Доречною на цьому заняття є вправа «Тінь». Один з учасників має невербально виражати певну емоцію, стан чи почуття, а інший має за ним повторювати. Ця вправа допомагає краще усвідомлювати емоційні стани інших осіб.

Останньою є вправа «Картки», яка дозволяє розвивати лексику та словниковий запас з теми емоцій. Також ця вправа має зміцнювати співвіднесення іменування емоції з їх мімічним вираженням та усвідомлення відмінностей та схожосте між індивідуальним та загальноприйнятим вираженням емоцій. Учасники поділяються на 2 команди. Їм роздаються картки з графічним позначенням емоцій. Учасникам необхідно за 1 хвилину підібрати до кожної картки вербальне позначення емоцій.

Домашнім завданням є стеження за мовою жестів інших, та вивчення літератури та цікавої інформації з приводу проявів вербальної та невербальної комунікації.

Завершальною стадією заняття є коло відповіді на питання учасників, надання ними зворотного зв'язку та рефлексії з приводу інформації та матеріалу заняття.

Заняття №5. Розвинення вміння вираження власних емоцій та почуттів. На цьому занятті відбувається актуалізація досвіду та знань з емоційної сфери. Тренування навичок конструктивного вербального висловлення власного емоційного стану.

Перше коло між учасниками для привітання та обміну власними новинами, рефлексії та спостереження власних змін. А також перевірки домашнього завдання з минулого заняття та обговорення результатів між учасниками групи.

Для закріплення навичок попереднього заняття пропонується вправа «Скульптор». Вона призначена для розвитку уваги один до одного, покращення навичок власного емоційного самовираження. Учасникам необхідно розбитися на пари. Один учасник «ліпить» з іншого певний емоційний стан на свій розсуд з партнера. Після цього цей учасник розповідає про те, що він виліпив і про характер зображеного. Присутні можуть запитувати його. Потім відбувається зміна ролей між учасниками.

Наступною є вправа "Передача почуття, тільки голосом". Вона спрямована на розвиток та відпрацювання вміння прояву емоцій завдяки вербальній комунікації. Учасникам видають папірець з фразою та емоцією, з якою цю фразу необхідно промовити. Учасник, який промовляє, має відвернутися від інших для того, щоб виключити вплив мімічних проявів. Завданням інших учасників є визначення цього почуття.

Також важливою є вправа «Закінчи пропозицію». Вона також призначена для розвитку вербального вираження почуттів та емоцій, а також покращення вміння їх ідентифікації. Учасникам необхідно дати визначення наступним почуттям:

«Радість (сум, страх, гнів, образа, сором, захопленість, задоволення та ін.) – це коли...»

Для наступної вправи необхідно застосувати метафоричні карти. Кожний учасник витягує з колоди по 3 карти, розповідає свою інтерпретацію зображення на карті та намагається вербально висловити почуття, які викликала в нього кожна з карт. Таким чином, цей метод допомагає учасникам краще розпізнавати та усвідомлювати власні емоції, а також розвиває навик висловлення власних емоцій.

Наступною вправою є розділення емоцій по групам: позитивні, емоції болі, нейтральні та негативні. Кожному учаснику видається список емоцій, та йому необхідно розділити всі емоції за чотирьома категоріями. Після цього всі учасники обговорюють результати вправи.

Також для конструктивного висловлення емоцій, розвинення уважності до співрозмовника та уточнення у співрозмовника, що він мав на увазі, учасникам пропонується невелика вправа з тренування прийому активного слухання. Наприклад, «Ти відчуваєш стрес, тому що знаходишся у незнайомому місці?» або ж «Ти відчуваєш радість, тому що ти склав іспит?». Учасники розбиваються на пари, та ведучий тренінгу видає кожному учаснику по 10 папірців з описом ситуацій. Учасникам по черзі необхідно висловлювати емоції з ситуації за попереднім прикладом.

Завершальною стадією заняття є коло відповіді на питання учасників, надання ними зворотного зв'язку та рефлексії з приводу інформації та матеріалу заняття.

Заняття №6. Формування навичок ідентифікації власних емоційних станів та станів інших людей.

Перше коло – привітання учасників, перевірка домашнього завдання, враження та спостереження від попереднього заняття.

Першою вправою є малювання власного настрою. Ця вправа призначена для розвитку вміння виражати свої емоції та розвитку здатності до емпатії. Кожному з учасників необхідно за допомогою тільки ліній, форм та різних кольорів за 1 хвилину зобразити свій настрій. Після цього цей малюнок

передається сусідові та він намагається розпізнати, який настрій та емоції зображені на малюнку.

Наступна вправа спрямована на розвинення навичок самоаналізу, ідентифікацію емоцій та рефлексія. Учасникам необхідно проаналізувати, які почуття вони відчували протягом останнього місяця найчастіше, яких емоцій їм у житті не вистачає, що саме їх частіше всього засмучує та ін. Учасникам необхідно записати відповіді на запитання, а потім зачитати перед групою та обговорити результати.

У наступній вправі учасникам необхідно розглянути ситуації, в яких емоції та почуття зіграли вирішальну роль під час скоєння людиною певних вчинків. Учасникам пропонується поставити себе на місце цієї людини та відстежити власні почуття, а також запропонувати свої дії у такій ситуації. Ця вправа призначена для підвищення рівня емпатії та розуміння емоцій інших людей.

Вправа направлена на знайомство учасників з емоцією огиди та на розвиток відкритої емоційної позиції у спілкуванні. Ведучий пропонує учасникам нібито приміряти якісь речі, наприклад, злочинця або ж вбивці, чи людини, яка хвора. Учасники по черзі «приміряють» ці речі та говорять, що вони відчують. Після цього ведучий тренінгу пропонує обговорити емоції огиди, їх впливу на свідомість та переконання людини.

Наступна вправа – це «Сум, горе, депресія». Метою цієї розвитку емоційної обізнаності для кращого розуміння емоцій та розвитку емпатії. Учасникам пропонується згадати про найглибше та найбільше переживання ними печалі чи горя. Кожен учасник має розповісти власну історію. Після цього йде обговорення ситуацій, призначення емоцій горя та суму, шляхи та засоби допомоги людині, яка переживає горе.

У теоретичній частині заняття ведучий тренінгу розповідає повідомлення про природу печалі, особливості горювання та депресії, причини виникнення таких емоцій як огида, страх, ненависть та шляхи їх подолання.

Завершальною стадією заняття є останнє коло питань, зворотного зв'язку та рефлексії. Учасники діляться враженнями та доповненнями з приводу заняття.

Заняття №7. Розвиток навичок керування власними емоціями та почуттями, а також їх зовнішніх проявів.

Заняття починається з традиційного кола між учасниками для привітання та обміну власними новинами.

Першою вправою є запропонування власних способів подолання негативних емоцій. Кожен учасник має виразити власні шляхи подолання негативних емоцій, після чого всі учасники разом складають загальні шляхи подолання.

Наступною вправою є «Тілесні методи». Учасникам пропонується обрати тілесний метод для полегшення керування власними емоціями, щоб він був майже універсальним для всіх ситуацій. Прикладом цього можуть бути наступні методи: непомітно стиснути кулаки, підвестися кілька навшпиньки, походити та ін. Учасники мають обговорити між собою, хто обрав який спосіб та чому.

Вправою для розвинення контролю власної експресії емоцій є вправа «Розтисніть кулак». Учасники тренінгу розділяються на пари, один учасник стискає кулак, а інший намагається його розтиснути за допомогою умовляння, прохання, хитрості без задіяння сили. Після цього партнери міняються ролями. Наприкінці вправи, учасники тренінгу обмінюються досвідом та враженнями з приводу виконаної вправи.

Ефективним методом конструктивного подолання негативних емоцій є малювання. Учасникам надається аркуш та олівці. Пропонується уявити себе розгніваним, сердитим, злим. Треба представити конкретну ситуацію для покращення результату. Після цього учасники мають виразити свої емоції на аркуші за допомогою малювання будь-яким чином. Після виконання завдання учасники обмінюються досвідом, що їм було виконувати легко, що складно,

наскільки ефективним вони вважають цей метод у подоланні негативних емоцій.

Наступним методом є рефреймінг або ж зміна станів за допомогою вербальних засобів. Кожен з учасників розповідає власну ситуацію з негативними емоціями. Ведучий тренінгу разом з учасниками намагаються переформулювати цю ситуацію таким чином, щоб знайти позитивні моменти в цій ситуації та сконцентрувати на цьому увагу.

Завершує заняття коло зворотного зв'язку та рефлексії.

Заняття №8. Формування виникнення та розвитку зацікавленості до самопізнання та саморефлексії для покращення внутрішньо особистісного емоційного інтелекту.

Перше коло між учасниками для привітання та обміну власними новинами, рефлексії та спостереження власних змін.

Першою вправою цього заняття є «Автопортрет». За допомогою цієї вправи формуються навички опису себе за різними ознаками. Учасникам пропонується уявити зустріч з незнайомою людиною та необхідно представити себе. Тобто описати себе за відмінними ознаками, що виділяють цього учасника серед інших. Наприклад, описати свій вигляд, манеру говорити, характерні жести, особливості ходи та ін. Учасникам необхідно виконувати роботу в парах, та доповнювати один одного. Після закінчення вправи учасники діляться враженнями у груповому колі.

Наступною є вправа «Без маски». Ця вправа виконується для зняття у учасників тренінгу емоційної та поведінкової напруженості та скритності, а також результатом вправи є розвиток вміння щирих висловлювань для аналізу власної особистості. Всім учасникам ведучий роздає картки з фразами без закінчення. Кожен учасник без підготовки має щиро та відверто продовжити фразу на власний розсуд. Якщо група відчує відсутність щирості, то цей учасник має продовжити ще одну фразу. Приклади фраз:

- "Вірю, що я...";
- "Мені іноді по-справжньому хочеться ...";

- "В деяких випадках інші не розуміють мене, бо я...";
- "Я відчуваю сором, коли я...";
- "Мене дуже дратує, коли я..." тощо.

Наступна вправа має назву «Так». Метою цього завдання є вдосконалення емпатії та рефлексії. Учасникам необхідно розділитися на пари. Один із них каже фразу, що описує його емоційний стан, настрій або відчуття. Після чого другий повинен ставити йому запитання, щоб уточнити та з'ясувати деталі. Завдання рахується виконаним за умовою отримання учасником у відповідь на розпитування підряд 3 відповідей "так".

Останньою вправою цього заняття є «Схвалення себе». Ця вправа необхідна для підкріплення позитивних емоцій та вона допомагає учасникам у підкріпленні впевненості в собі та покращення внутрішньо особистісного емоційного інтелекту. Учасникам тренінгу необхідно стати в центр кола та похвалити себе за виконання важких завдань, а також за прагнення до самопізнання та розвитку. В цей момент учасникам необхідно усвідомити, що вини відчували у момент промови. Після виконання вправи учасники діляться у колі своїми враженнями

Завершальною стадією заняття є коло відповіді на питання учасників, надання ними зворотного зв'язку та рефлексії з приводу інформації та матеріалу заняття.

Заняття №9. Розвиток емпатії, здатності до співпереживання та співчуття, конструктивна поведінка у конфліктній ситуації. Завданнями цього заняття є навчання конструктивним методам вирішення конфліктів, за допомогою використання таких якостей, як емпатія та соціальна відповідальність.

Перше коло між учасниками для привітання та обміну власними новинами, рефлексії та спостереження власних змін.

Першою вправою цього заняття є вправа – «Дублювання». Учасники тренінгу розділяються на пари, один учасник говорить про щасливі спогади

або зацікавленість наступною подією. Інший учасник проявляється нібито справжньою емоцією, яку перший учасник відчуває. Значимість завдання в тому, що другий учасник, знаючи, яку емоцію відчуває перший учасник, починає усвідомлено диференціювати та ідентифікувати відчуття інших людей. . Після закінчення вправи учасники діляться враженнями у груповому колі.

Дуже важливою вправою для розвитку емпатії та міжособистісного емоційного інтелекту є емпатичне слухання. У цій вправі учасникам також необхідно розділитися на пари. Першому учаснику необхідно вислухати іншого про те, що є досить важливим для нього та виробити пропозицію, яка щонайбільше точно доводить те, що перший учасник відчуває. Першому учаснику необхідно розповісти якусь сокровенну історію, яка має дуже важливе значення для нього. Описувати ситуацію необхідно максимально докладно. Повторити вправу необхідно помінявши учасників ролями. Наприкінці вправи необхідно обговорити складнощі та цікаві моменти, які виникли під час виконання вправи.

Наступна вправа – «Емпатія та злість». За допомогою цієї вправи розвивається вміння подолати злість за допомогою емпатії. Учасникам необхідно вигадати або згадати життєву ситуацію надзвичайної злості на іншу людину. Після цього необхідно створити емпатичне твердження. Наприклад:

Роздратована людина:

–Ти ніколи не миєш посуд за собою!

Емпатичний слухач:

– Ти відчуваєш роздратування та злість через те, що я не помив посуд за собою і тобі довелося робити це за мене. Я вірно розумію?

Учасникам необхідно згадати декілька ситуацій та потренуватися на них, після чого їм необхідно обговорити результати завдання з групою.

Метою наступної вправи є розвиток емпатії та міжособистісної довіри. Учасникам пропонується намалювати малюнок, шляхом передачі його по колу. Кожному учаснику дається аркуш та олівці, йому необхідно розпочати

малювати малюнок. Через хвилину цей малюнок передається по колу сусіду справа. Йому необхідно зрозуміти, що почав малювати автор та продовжити малювати цей малюнок на свій розсуд, надалі малюнок передається теж по колу. Наприкінці вправи учасники обмінюються досвідом, наскільки легко їм було виконувати вправу, в чому були складнощі, що нового вони для себе отримали, виконуючи цю вправу.

Останньою вправою заняття є вправа «Мистецтво гідної відмови». Ця вправа розвиває у учасників вміння керувати власними та чужими емоціями. Ведучій тренінгу запитує у учасників, чи легко їм відмовляти на прохання інших, як часто в них виникає потреба говорити «ні» та за яких обставин їм доводиться це робити, з яким оточенням це робити легше/складніше. Після цього учасники мають розіграти сценку зі складними ситуаціями, які вони розповіли. Після виконання вправи ведучій разом з групою виробляє правила гідної відмови:

- Твердо, при цьому ж доброзичливо і спокійно говорити «ні». При цьому не потрібно вступати в суперечки.
- Погоджуватися з доводами та аргументами інших, але при цьому відстоювати власну думку.
- Сформулювати вміння м'яко припинити діалог.
- Конструктивно наводити співрозмовнику власні аргументи та думки.
- Вміння погодитися та запропонувати компромісне рішення співрозмовнику.

Завершальною стадією заняття є коло відповіді на питання учасників, надання ними зворотного зв'язку та рефлексії з приводу інформації та матеріалу заняття.

Заняття №10. Завершальне заняття. Підбивання підсумків. На цьому занятті учасникам необхідно резюмувати та застосувати на практиці отримані впродовж тренінгової програми знання та вміння.

Перше коло між учасниками для привітання та обміну власними новинами, рефлексії та спостереження власних змін.

Учасникам пропонується виконати проєктивний малюнок "Я такий, який я є". Ця вправа призначена на сприяння виробленню учасниками об'єктивнішої самооцінки. Учасники мають намалювати себе так, щоби ніхто цього не побачив. Після цього малюнки збираються ведучим тренінгу та змішуються між собою. Потім учасниками має здійснитися обмін враженнями за кожним малюнком.

Для закріплення знань з програми розвитку емоційного інтелекту, учасникам пропонується участь у театралізованій сценці. Ведучий тренінгу розбиває учасників на пари. Кожна пара має виступати перед усією групою. Ведучий надає аркуш з певною ситуацією, в якій необхідно використати всі свої набуті знання та вміння зі сфери емоційного інтелекту. Після виконання вправи учасники обмінюються досвідом та рефлексією.

Наступним етапом заняття є вимірювання рівня емоційного інтелекту кожного з учасників та порівняння цих результатів з тими, що були на першому занятті тренінгу. З приводу цього учасники обмінюються враженнями та результатами, а також діляться враженнями з приводу того, як вони використовують ці знання на практиці у повсякденному житті, та застосовують їх зі своїм оточенням.

Наступною є права «Інтерв'ю». Ведучий тренінгу закликає учасників уявити, що кореспонденти будуть брати у них інтерв'ю щодо їхніх вражень від тренінгу та отриманих у його процесі знань. Учасники висловлюються про результати роботи на практичних заняттях нібито передаючи один одному уявний мікрофон.

Останньою та завершальною вправою є «Дружня долонька». Учасникам видається аркуш, на якому вони мають окреслити власну долоньку та підписати внизу своє ім'я. Далі учасники передають ці аркуші по колу. Їм необхідно на намальованих долоньках написати один одному щось приємне.

Наприклад, якісь приємні якості, які їм сподобалися в цій людині, побажання цій людині, щось для підняття настрою.

Завершальною стадією заняття та підбивання підсумків тренінгу загалом є коло відповіді на питання, які могли б залишитися учасників, надання ними зворотного зв'язку та рефлексії з приводу інформації та матеріалу тренінгу, опис власних вражень. Також учасники мають надати побажання та рекомендації для покращення тренінгу.

Таким чином, програма підвищення емоційного інтелекту представлена у вигляді тренінгу. Він розроблений для людей віком від 18 до 40 років, різної статі, професії, рівня освіти. Цей тренінг розрахований на 10 тем, з приводу яких влаштовуються заняття.

3.3. Рекомендації щодо застосування програми з підвищення емоційного інтелекту

При складанні тренінгової програми ми спиралися на модель емоційного інтелекту Д.Б. Люсіна. Програма була розроблена з урахуванням вікових особливостей людей молодого віку. Тобто на вплив розвитку емоційного інтелекту на взаємини у родині та покращення стосунків з колегами по роботі завдяки підвищення рівня розвитку та вдосконалення компонентів емоційного інтелекту.

У цьому тренінгу представлений щонайменший обсяг занять та розвитку вмінь, необхідний для отримання базових знань, вмінь та навичок у сфері емоційного інтелекту. Набуті знання вкрай легко застосувати на практиці, також вони можуть сприяти:

- Гармонізації взаємовідносин особистості у сім'ї та колективі.
- Розвиток власних здібностей до міжособистісної комунікації та взаємодії.
- Вдосконалення власних лідерських якостей.
- Розвиток гуманних почуттів до інших людей.

- Формування позитивного ставлення до оточуючого світу.
- Зниження рівня агресивності особистості та вчинків прояву агресії.
- З'явлення витривалого інтересу до власного емоційного світу та до іншої людини.

Також слід зазначити, що впродовж тренінгових занять у групі мають діяти наступні правила:

1. Активність мають проявляти всі члени групи. Лише таким чином можна здобути знання та досвід, чим підвищити рівень власного емоційного інтелекту.
2. «Я – висловлювання». Тобто кожен учасник групи має висловлюватися від себе та нести відповідальність за свої слова та вчинки.
3. Право на помилку у групі має кожен учасник, і це має бути нормальним ставленням один до одного.
4. "Один голос в ефірі". Тобто одночасно може висловлюватися лише один учасник, а всі інші в цей момент мають мовчати та з повагою ставитися до висловлювань іншого.
5. Конфіденційність – це залог гарних та довірливих стосунків між членами групи.
6. Дотримання часового регламенту, відведеного на заняття. Тобто необхідно вчасно приходити на заняття та після його закінчення не слід затримувати інших учасників та ведучого тренінгу.
7. На період заняття має бути вимкнений звук телефона та учасники не мають користуватися телефоном під час заняття.

Таким чином, тренінгова програма була розроблена з урахуванням вікових особливостей людей молодого віку. Група має дотримуватися певних правил для досягнення мети тренінгових занять.

ВИСНОВОК ДО РОЗДІЛУ 3

Основними заходами з розвитку емоційного інтелекту є індивідуальна та групова психотерапія, тренінги з підвищення емоційного інтелекту, арт-терапевтичні методи та самостійне прагнення розвитку емоційного інтелекту.

Розроблена нами програма підвищення емоційного інтелекту представлена у вигляді тренінгу. Він розроблений для людей віком від 18 до 40 років, різної статі, професії, рівня освіти. Цей тренінг розрахований на 10 тем, з приводу яких влаштовуються заняття.

Тренінгова програма була розроблена з урахуванням вікових особливостей людей молодого віку. Група має дотримуватися певних правил для досягнення мети тренінгових занять.

ВИСНОВКИ

1. Поняття емоційного інтелекту трактується як сукупність емоційних і соціальних здібностей: розуміння особистих емоцій та емоцій інших, керування емоційною сферою та самомотивація. Компоненти емоційного інтелекту пов'язані між собою. Існують наступні моделі емоційного інтелекту: модель П. Селовія та Д. Меєра, моделі Д. Гоулмена та Р. Бар – Она, модель Д. В. Люсіна.
2. У психологічній науці попередньо вже був досліджений взаємозв'язок між складовими емоційного інтелекту та складовими комунікативної компетентності. Мають зв'язок з емоційним інтелектом комунікативні здібності у формі емоційного самоконтролю і саморегуляції, здатність конструктивно взаємодіяти з іншими, успішність в аналізуванні заплутаних обставин міжособистісної взаємодії, краще розуміння логіки розвитку взаємовідносин, здатність розпізнання структури міжособистісних відносин у їх динамічному розвитку.
3. За результатами нашого дослідження ми виявили, що досліджувані з низьким рівнем емоційного інтелекту складають 14%. 50% досліджуваних мають середній рівень емоційного інтелекту. У 29% досліджуваних спостерігається високий рівень емоційного інтелекту, та 7% мають дуже високий рівень.

Було виявлено статистично значущі позитивні кореляційні зв'язки між емоційним інтелектом та рівнем емпатії, логічним мисленням, самоконтролем, а також негативні кореляційні зв'язки зі схильністю до асоціальної поведінки та агресивною позицією у спілкуванні.

Порівняльний аналіз виявив, що міжособистісний інтелект у жінок краще розвинутий та більш виражена позиція залежності у міжособистісних стосунках, ніж у чоловіків. Натомість чоловіків внутрішньо особистісний емоційний інтелект краще розвинутий,

мають кращі навички керування власними емоціями, краще розвинене логічне мислення у контексті міжособистісних стосунків та більш виражена емоційна стійкість.

4. Розроблена нами програма підвищення емоційного інтелекту представлена у вигляді тренінгу. Він розроблений для людей віком від 18 до 40 років, різної статі, професії, рівня освіти. Цей тренінг розрахований на 10 тем, з приводу яких влаштовуються заняття.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Айзенк Г.Ю. Интеллект: новый взгляд // Вопросы психологии. 1995. №1. С. 111–131.
2. Андреева И.Н. Понятие и структура эмоционального интеллекта // Социально-психологические проблемы ментальности: 6-я Международная научно-практическая конференция. – Смоленск, СГПУ, 2004. Ч.1. С. 22-26.
3. Андреева И. Н. Эмоциональный интеллект как феномен современной психологии / И.Н. Андреева. — Новополюцк: ПГУ, 2011. — 388 с.
4. Андреева И. Н. Эмоциональный интеллект: исследование феномена / И. Н. Андреева // Вопросы психологии. - 2011. - № 3. - С. 78-86.
5. Андреева И.Н. Предпосылки развития эмоционального интеллекта / И. Н.Андреева // Вопросы психологии. — 2007. — № 5. — С. 57—65.
6. Андреева, И.Н. О становлении понятия «эмоциональный интеллект» / И.Н. Андреева // Вопросы психологии. — 2008. — № 5. — С. 83—95
7. Андреева Г.М. Социальная психология/ Андреева Г.М. - Москва: Аспект Пресс, 2003
8. Батурич Н. А., Матвеева Л. Г. Социальный и эмоциональный интеллект: мифы и реальность / Н. А. Батурич, Л.Г. Матвеева // Вестник Южно-Уральского гос. ун-та. – 2009. – № 42. – С. 4-10.
9. Белокопье О.В. Взаимосвязь эмоционального и социального интеллекта с лидерством: дис. канд. псих. наук: 19.00.01 / О. В. Белокопье; Российский государственный гуманитарный университет. – Москва, 2008. – 163 с
10. Вайсбах Х., Дакс У. Эмоциональный интеллект / Х. Вайсбах, У. Дакс. – М.: Лик Пресс, 1998. – 160 с.
11. Васильева О.А. Эмоциональный интеллект как фактор повышения эффективности деловых коммуникаций / О. А. Васильева // Современные технологии управления - 2014: Сборник международной научной конференции. – 2014. – С. 1109-1119.

12. Вилюнас, В.К. Психология эмоциональных явлений. - М.: Изд-во Моск. ун-та, 2011. - 143 с.
13. Выготский Л. С. Мышление и речь / Л.С. Выготский. — Изд. 5, испр. — М.:Издательство «Лабиринт», 1999. — 352 с. 20.
14. Выготский Л. С. Педагогическая психология / Л.С. Выготский. — М.: Педагогика-Пресс, 1996. — 536 с.
15. Горскова Г.Г. Введение понятия «эмоциональный интеллект» в психологическую теорию / Г.Г. Горскова. СПб: Тез. науч.-практ. конф. «Ананьевские чтения», 1999. 224 с.
16. Гоулман Д., Р. Бояцис, Энни Макки. Эмоциональное лидерство. Искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта. М, Альпина Бизнес Букс, 2005. С.266—269
17. Гоулман, Д. Эмоциональный интеллект. Почему он может значить больше, чем IQ / пер. с англ. А. П. Исаевой. 6-е изд. М. : Манн, Иванов и Фербер. 535, 2018
18. Гоулмен Д. В лабиринте эмоционального интеллекта //Отдел кадров. - 2012, - №8, - С. 98-100.
19. Дегтярев А. В. Эмоциональный интеллект»: становление понятия в психологии / А. В. Дегтярев // Психологическая наука и образование. – 2012. – №2 – С. 1-13.
20. Деревянко, С.П. Эмоциональный интеллект: проблемы категориальности // Психология в современном информационном пространстве: материалы международной научной конференции / Смол. гос. ун-т. - Смоленск: Изд-во СмолГУ, 2013. - Ч. 1. С. 108-112.
21. Злобина Е.Г. Общение как фактор развития личности.- Киев: Наукова думка, 1981
22. Изард И. Эмоции человека / И. Изард. — М.: Изд-во Моск. ун-та, 1980. — С. 42—45.
23. Карпов А. В., Петровская А. С. Проблема эмоционального интеллекта в парадигме современного метакогнитивизма // www.drupal.psychosfera.ru

24. Киселева Т.С., Сергиенко Е.А. Эмоциональный интеллект как фактор эффективности жизнедеятельности человека / Т. С. Киселева, Е.А. Сергиенко // Бизнес-анализ и поведенческая экономика: межвузовский сборник научных трудов и результатов совместных научно-исследовательских проектов; под ред. к.э.н. И.Р. Дун. – М.: Тезаурус, 2015. – 204 с.
25. Комарова А.И. Взаимосвязь ценностей и эмоционального интеллекта: культурно-психологические особенности / А.И. Комарова, О.А. Долгополова // Научный вестник Волгоградского филиала РАНХиГС. Серия: Политология и социология. — 2015. — № 2. — С. 46—55.
26. Куницына В.Н. Межличностное общение: Учебник для вузов. / Куницына В.Н.. – Санкт-Петербург, 2001.
27. Кутеева В.П. Эмоциональный интеллект как основа успешности в профессиональной деятельности / В.П. Кутеева, Г.Н. Юлина, Р.С. Рабаданова // Отечественная и зарубежная педагогика. — 2012. — № 3. — С. 59—65.
28. Люсин Д.В. Способность к пониманию эмоций: Психометрический и когнитивный аспекты // Г.А. Емельянов (ред.), Социальное познание в эпоху быстрых политических и экономических перемен. М.: Смысл, 2000.
29. Люсин Д. В. Опросник на эмоциональный интеллект ЭМИн: новые психометрические данные/ Д.В. Люсин; / Отв. ред.: Д. В. Люсин, Д. Ушаков. М. : «Институт психологии РАН».- 2009. с. 264-278
30. Люсин Д.В. Современные представления об эмоциональном интеллекте / Д.В. Люсин // Социальный интеллект: теория, измерение, исследования; под ред. Д.В. Люсина, Д. В. Ушакова. – М.: Институт психологии РАН. – 2013. – С.29-36.
31. Люсин Д. В., Овсянникова В. В. Связь эмоционального интеллекта и личностных черт с настроением. // Психология. Журнал Высшей школы экономики. /2015, Т. 12. №3. С. 154 -164.

32. Майер Г. Психология эмоционального мышления / Г. Майер // Хрестоматия по общей психологии. Психология мышления; под ред. Ю.Б. Гиппенрейтер, В.В. Петухова. — М.: Изд-во МГУ, 1981. — С. 123—129.
33. Мэйер Дж., П. Сэловей, Д. Карузо. Эмоциональный интеллект. - М.: Институт психологии РАН, 2010. - 146 с.
34. Межличностное общение: Хрестоматия – Санкт-Петербург: Питер, 2001.
35. Методы практической социальной психологии: Диагностика. Консультирование. Тренинг./ Ю.М. Жуков, А.К. Ерофеев, С.А. Липатов и др.; Под ред. Ю.М. Жукова - М.: Аспект Пресс, 2004
36. Мещеряков Б.Г. , Зинченко В.П. Большой психологический словарь, 2003.
37. Молоканов М.В. Двухмерное пространство моделей коммуникативного взаимодействия // Вопросы психологии, 1995. №5. - С.51-60.
38. Панфилова А. П., Михальченко С. С. Развитие эмоционального интеллекта как составляющей социальной компетентности менеджеров/ А.П. Панфилов // Человек и общество . – 2013. - №4.- с.5
39. Пиз А. Язык телодвижений (Как читать мысли других по их жестам). Новгород: Ай Кью, 1992. 262 с.
40. Резников Е.Н. Межличностные отношения / Резников Е.Н.. – Москва: Инфра-М., 1999. – (Современная психология: Справочное руководство).
41. Робертс Р. Д. и др. Эмоциональный интеллект: проблемы теории, измерения и применения на практике / Р.Д. Робертс, Д. Мэттьюс, М. Зайднер, Д.В. Люсин // Психология. Журнал высшей школы экономики. — 2004. — Т. 1, №. 4. — С. 3—26.
42. Рубинштейн С. Л. Основы общей психологии / С.Л. Рубинштейн. — СПб.: Питер, 2006. — 712 с

- 43.Собкин В. С. Взаимосвязь эмоционального интеллекта и личностных особенностей / В. С. Собкин, Т. А. Лыкова // Национальный психологический журнал. — 2015. — № 2 (18). — С.56—65.
- 44.Соснин В.А. Социальная психология / Соснин В.А., Красникова Е.А.. – ФОРУМ: ИНФРА, 2004.
- 45.Солодкова Т. И. Тренинг развития эмоционального интеллекта как психологическое средство профилактики и коррекции синдрома «выгорания» / Т.И. Солодкова // Психопедагогика в правоохранительных органах. - 2011. - №2.- с.42
- 46.Стернберг Р.Дж. и др. Практический интеллект. СПб.: Питер, 2002.
- 47.Ушаков Д. В. Социальный и эмоциональный интеллект: надежды, сомнения, перспективы / Д. В. Ушаков // Социальный и эмоциональный интеллект: от процессов к измерениям; под. ред. Д.В. Люсина, Д.В. Ушакова. – М., 2009. – 423 с.
- 48.Ушаков Д.В. Социальный интеллект как вид интеллекта // Социальный интеллект. Теория, измерение, исследования / под ред. Д.В.Люсина, Д.В. Ушакова. - М.: Институт психологии РАН, 2011. - С. 11-28.
- 49.Чеботарь А.И. Эмоциональный интеллект как основа успешности жизнедеятельности человека / А. И. Чеботарь // Вісник Дніпропетров. ун-ту. Педагогіка і психологія. – 1999. – Вип. 4. – С. 129-134.
- 50.Черкасова Н.Г. Эмоциональный и социальный интеллект, модели, способы диагностики / Н.Г. Черкасова // Проблемы педагогики. – 2015. – №10 (11). – С. 75-78.
- 51.Шабанов С. Эмоциональный интеллект. Российская практика / С. Шабанов, А. Алешина. – М. : Манн, Иванов и Фербер.- 2014. – с. 429
- 52.Шадриков В. Д. К понятию эмоционального интеллекта / В.Д. Шадриков // Материалы III Всероссийской научно-практической конференции, 9—10 октября 2007 г. / под ред. Ю. П. Поваренкова. — Ярославль: Канцлер, 2007. — С. 244.

- 53.Щербакова О.И. Эмоциональный интеллект и конфликтность: гипотезы и результаты / О.И. Щербакова, О.И. Голубева // Научное мнение. – 2015. – № 6-2. – С. 10-14.
- 54.Эмоциональный интеллект: проблемы теории, измерения и применения на практике / Робертс Р.Д. [и др.] // Психология. Журнал Высшей школы экономики. 2004. Т. 1, N 4. С. 3-26.
- 55.Юркевич В.С. Проблема эмоционального интеллекта. // Практическая психология образования, 2012 № 3 (4) июль- сентябрь, С. 4-10.
- 56.Cattell, R. B. (1971) Abilities: Their structure, growth, and action. Boston : Houghton Mifflin. xxii, 583 p.
- 57.Goleman, D. (1995) Emotional intelligence. N. Y. : Bantam Books. xiv, 352
- 58.David R. Caruso, Peter Salovey. The Emotionally Intelligent Manager: How to Develop and Use the Four Key Emotional Skills of Leadership. Jossey-Bass, San Francisco. 2004
- 59.Macaleer W.D., Shannon J.B. Emotional intelligence: how does it affect leadership / W.D. Macaleer, J.B. Shannon // Employment Relations Today. —2002. —Т. 29, № 3. — P. 9
- 60.Salovey, P., Mayer, J. D. (1990) Emotional intelligence // Imagination, Cognition and Personality. Vol. 9. Issue 3. P. 185–211.

Додаток А

		Міжособистісний емоційний інтелект	Внутрішньоособистісний емоційний інтелект	Керування емоціями	Розуміння емоцій	Загальний рівень емоційного інтелекту	Рівень емпатії
Міжособистісний емоційний інтелект	Коефіцієнт кореляції	1	-0,132	0,303	0,137	0,099	0,166
	знач. (двухстороння)	.	0,192	0,652	0,174	0,326	0,099
	N	60	60	60	60	60	60
Внутрішньоособистісний емоційний інтелект	Коефіцієнт кореляції	-0,132	1	0,016	0,042	0,108	0,184
	знач. (двухстороння)	0,192	.	0,875	0,677	0,285	0,068
	N	60	60	60	60	60	60
Керування емоціями	Коефіцієнт кореляції	0,303	0,016	1	0,028	0,037	0,038
	знач. (двухстороння)	0,652	0,875	.	0,786	0,717	0,706
	N	60	60	60	60	60	60
Розуміння емоцій	Коефіцієнт кореляції	0,137	0,042	0,028	1	0,005	0,016
	знач. (двухстороння)	0,174	0,677	0,786	.	0,96	,244*
	N	60	60	60	60	60	0,014
Загальний рівень емоційного інтелекту	Коефіцієнт кореляції	0,099	0,108	0,037	0,005	1	,203**
	знач. (двухстороння)	0,326	0,285	0,717	0,96	.	0,004
	N	60	60	60	60	60	60
Рівень емпатії	Коефіцієнт кореляції	0,166	0,184	0,038	,244*	,203**	1
	знач. (двухстороння)	0,099	0,068	0,706	0,014	0,004	.
	N	60	60	60	60	60	60

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

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

Додаток Б

	Загальний рівень емоційного інтелекту	Рівень емпатії	Емоційна стійкість	Товариськість	Безпечність	Логічне мислення	Чутливість	Самоконтроль	Незалежність	Схильність до асоціальної поведінки
Коефіцієнт кореляції	1	,203**	0,016	0,039	-0,099	,281*	-0,161	,200*	0,139	-0,303*
знач. (двухстороння)	.	0,004	0,875	0,697	0,328	0,015	0,11	0,046	0,167	0,002
N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Коефіцієнт кореляції	,203**	1	0,154	,237*	0,017	-0,17	-0,026	0,093	0,143	0,074
знач. (двухстороння)	0,004	.	0,127	0,017	0,863	0,091	0,799	0,359	0,155	0,461
N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Коефіцієнт кореляції	0,016	0,154	1	0,097	0,205	0,212	0,177	,255*	0,138	0,063
знач. (двухстороння)	0,875	0,127	.	0,336	0,241	0,134	0,078	0,01	0,172	0,536
N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Коефіцієнт кореляції	0,039	,237*	0,097	1	0,124	-0,057	0,172	0,061	0,071	0,015
знач. (двухстороння)	0,697	0,017	0,336	.	0,217	0,574	0,087	0,547	0,48	0,883
N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Коефіцієнт кореляції	-0,099	0,017	0,205	0,124	1	-0,014	0,081	-0,078	0,222	0,076
знач. (двухстороння)	0,328	0,863	0,241	0,217	.	0,887	0,425	0,443	0,127	0,454
N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Коефіцієнт кореляції	,281*	-0,161	0,212	-0,057	-0,014	1	0,041	0,091	-0,066	0,037

знач. (двухсторонняя)	0,015	0,091	0,134	0,574	0,887	.	0,685	0,365	0,517	0,714
N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Коэффициент корреляции	-0,161	-0,026	0,177	0,172	0,081	0,041	1	0,041	0,041	0,146
знач. (двухсторонняя)	0,11	0,799	0,078	0,087	0,425	0,685	.	0,689	0,687	0,146
N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Коэффициент корреляции	,200*	0,093	,255*	0,061	-0,078	0,091	0,041	1	-0,097	0,227
знач. (двухсторонняя)	0,046	0,359	0,01	0,547	0,443	0,365	0,689	.	0,337	0,123
N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Коэффициент корреляции	0,139	0,143	0,138	0,071	0,222	-0,066	0,041	-0,097	1	0,129
знач. (двухсторонняя)	0,167	0,155	0,172	0,48	0,127	0,517	0,687	0,337	.	0,199
N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Коэффициент корреляции	-0,303*	0,074	0,063	0,015	0,076	0,037	0,146	0,227	0,129	1
знач. (двухсторонняя)	0,002	0,461	0,536	0,883	0,454	0,714	0,146	0,123	0,199	.
N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60

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

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

Додаток В

		Міжосо бистісн ий емоційн ий інтелект	Внутрішньо особистісни й емоційний інтелект	Керу ванн я емоц іями	Розу мінн я емо цій	Загал ьний рівен ь емоц ійног о інтел екту	Зал ежн а поз иці я	Неза лежн а поз иці я	Агре сивн а поз иці я
Міжособис тісний емоційний інтелект	Коеффі цієнт коррел яції	1	-0,132	0,30 3	0,13 7	0,099	- ,19 8*	,204 *	0,17 8
	знач. (двухст ороння я)	.	0,192	0,65 2	0,17 4	0,326	0,0 48	0,04 1	0,07 6
	N	60	60	60	60	60	60	60	60
Внутрішньо особистісни й емоційний інтелект	Коеффі цієнт коррел яції	-0,132	1	0,01 6	0,04 2	0,108	- 0,1 89	- 0,19 1	- ,229 *
	знач. (двухст ороння я)	0,192	.	0,87 5	0,67 7	0,285	0,0 6	0,05 7	0,02 2
	N	60	60	60	60	60	60	60	60
Керування емоціями	Коеффі цієнт коррел яції	0,303	0,016	1	0,02 8	0,037	0,0 55	- 0,09 2	- ,255 *
	знач. (двухст ороння я)	0,652	0,875	.	0,78 6	0,717	0,5 88	0,36 5	0,01
	N	60	60	60	60	60	60	60	60
Розуміння емоцій	Коеффі цієнт коррел яції	0,137	0,042	0,02 8	1	0,005	- 0,0 23	0,03 7	- 0,04 8
	знач. (двухст ороння я)	0,174	0,677	0,78 6	.	0,96	0,8 2	0,71 3	0,63 7
	N	60	60	60	60	60	60	60	60
Загальний рівень емоційного інтелекту	Коеффі цієнт коррел яції	0,099	0,108	0,03 7	0,00 5	1	0,1 26	0,11	- ,281 **

	знач. (двухстороння)	0,326	0,285	0,717	0,96	.	0,212	0,276	0,005
	N	60	60	60	60	60	60	60	60
Залежна позиція	Коефіцієнт кореляції	-,198*	-0,189	0,055	-0,023	0,126	1	0,054	-0,007
	знач. (двухстороння)	0,048	0,06	0,588	0,82	0,212	.	0,594	0,948
	N	60	60	60	60	60	60	60	60
Незалежна позиція	Коефіцієнт кореляції	,204*	-0,191	-0,092	0,037	0,11	0,054	1	-0,043
	знач. (двухстороння)	0,041	0,057	0,365	0,713	0,276	0,594	.	0,672
	N	60	60	60	60	60	60	60	60
Агресивна позиція	Коефіцієнт кореляції	0,178	-,229*	-,255*	-0,048	-,281*	-0,007	-0,043	1
	знач. (двухстороння)	0,076	0,022	0,01	0,637	0,005	0,948	0,672	.
	N	60	60	60	60	60	60	60	60

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

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

		N	Средний ранг	Сумма рангов
Міжособистісний емоційний інтелект	1	30	27,85	625,5
	2	30	21,85	409,5
	Всього	60		
Внутрішньоособистісний емоційний інтелект	1	30	18,27	427
	2	30	26,47	608
	Всього	60		
Керування емоціями	1	30	20,87	256
	2	30	27,27	779
	Всього	60		
Розуміння емоцій	1	30	28,78	563,5
	2	30	29,43	471,5
	Всього	60		
Загальний рівень емоційного інтелекту	1	30	29,73	682
	2	30	29,53	353
	Всього	60		
Рівень емпатії	1	30	29	470
	2	30	31	435
	Всього	60		
Товариськість	1	30	22,3	669
	2	30	24,4	366
	Всього	60		
Логічне мислення	1	30	21,35	260,5
	2	30	28,3	474,5
	Всього	60		
Емоційна стійкість	1	30	16,97	254,5
	2	30	26,02	780,5
	Всього	60		
Безпечність	1	30	23,5	405
	2	30	22	330
	Всього	60		
Чутливість	1	30	24,88	356,5
	2	30	25,23	378,5
	Всього	60		
Незалежність	1	30	20,77	313
	2	30	21,47	322
	Всього	60		
Самоконтроль	1	30	26,87	656
	2	30	25,27	379
	Всього	60		
Схильність до асоціальної поведінки	1	30	20,22	436,5
	2	30	20,57	398,5

	Всього	60		
Залежна позиція	1	30	27,28	608,5
	2	30	20,43	426,5
	Всього	60		
Незалежна позиція	1	30	23,38	701,5
	2	30	28,23	333,5
	Всього	60		
Агресивна позиція	1	30	22,77	683
	2	30	20,47	352
	Всього	60		