

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
Київський національний торговельно-економічний університет  
Кафедра психології

**ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**  
на тему:  
**«ПСИХОЛОГІЧНІ ТЕХНОЛОГІЇ У РОЗВИТКУ КОМПАНІЇ»**  
(за матеріалами ТОВ «Еволв Дев», м. Київ)

Студента 2 курсу, 2м групи  
спеціальності 053 психологія  
спеціалізації «Психологія»

Власюк  
Дарина  
Ярославівна

Науковий керівник:  
доктор психол. наук,  
професор

Полунін  
Олексій  
Васильович

Науковий консультант:  
кандидат психол. наук,  
доцент

Шевченко  
Володимир  
Євгенович

Керівник освітньо-професійної  
програми:  
доктор психол. наук, професор

Корольчук  
Валентина  
Миколаївна

**Київ 2019**

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b> .....	3
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЕФЕКТИВНОСТІ ПСИХОЛОГІЧНО РОЗВИНЕНИХ ПРАЦІВНИКІВ КОМПАНІЇ</b> .....	8
1.1. Поняття трудового колективу, ролі і відносини в трудовому колективі.....	8
1.2. Поняття соціально-психологічного клімату трудового колективу компанії.....	13
1.3. Сутність емоційного інтелекту.....	18
<b>РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ЗАСАД ЕФЕКТИВНОГО РОЗВИТКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ПРАЦІВНИКІВ КОМПАНІЇ</b> .....	21
2.1. Організація і програма дослідження психологічних засад ефективного розвитку емоційного інтелекту працівників компанії.....	21
2.2. Обґрунтування методик дослідження ефективного розвитку емоційного інтелекту працівників компанії.....	25
2.3. Гештальт коучинг та організаційне консультування як практичне застосування психологічних технологій у розвитку компанії.....	28
<b>РОЗДІЛ 3. АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У РОЗВИТКУ КОМПАНІЇ</b> .....	33
3.1. Аналіз ефективності психологічних технологій з розвитку емоційного інтелекту у працівників компанії ТОВ «Еволв Дев».....	33
3.2. Практичні рекомендації щодо вдосконалення розвитку емоційного інтелекту у працівників компанії ТОВ «Еволв Дев» через психологічні технології.....	46
<b>ВИСНОВКИ</b> .....	53
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b> .....	56

## ВСТУП

**Актуальність дослідження.** Загострення кризових явищ в економіці зумовлює пошук та обґрунтування новітніх підходів до реалізації концепції цінності людського розвитку. З огляду на важливість та актуальність даних питань, я хочу розкрити та обґрунтувати новітні технології управління персоналом організації в забезпеченні її ефективного розвитку на інноваційній основі.

Перехід національної економіки України на ринкові засади обумовлює необхідність докорінного реформування системи управління, її концептуальних підходів, а тому суттєво зростає значення теорії і практики менеджменту, особливій увазі набуває питання практичного застосування сучасних форм управління, які дозволяють підвищити соціально-економічну ефективність будь-якого підприємства.

Українською мовою вже написано багато книг по психології дошкільного віку, або по психології молодших класів, і практично дуже мало про психологію дорослих, тим паче про промислову психологію. В той час, як західні психологи стверджують, тільки за рахунок соціально-психологічних факторів можна підняти продуктивність праці на 60–70%. Так як же можна ігнорувати такі резерви, одночасно закликаючи до підвищення продуктивності праці для швидкої інтеграції України у Європейську общину.

У діяльності менеджера органічно поєднуються економіко-організаційний, виробничо-технічний, соціальний та психологічний аспекти. Для того щоб менеджер міг управляти людьми, йому необхідно вміти знайти підхід не тільки до певних соціальних груп у колективі і до колективу в цілому, а й до окремих людей у підпорядкованому колективі. Індивідуальний підхід до людей ефективний тоді, коли менеджер ознайомлений з основами психології людини і управління, знає власні психологічні особливості та володіє відповідними психологічними методами впливу на людей.



Людина складає основу організації, її сутність і її основне багатство. Однак з позиції управління неможливо говорити про людину взагалі, так як, всі люди різні. Люди ведуть себе по різному, у них різноманітне відношення до своєї справи, до організації, до своїх обов'язків; люди мають різноманітні потреби, їх мотиви до діяльності можуть суттєво відрізнятись. Тому менеджер повинен дуже багато знати про людей, з якими він працює, для того, щоб успішно керувати ними. Бо в кожній організації людина працює в середовищі колег, товаришів по роботі. Вона являється членом формальної або неформальної груп. І все це залишає слід або допомагаючи більш широко розкрити її потенціал, або приглушуючи людські здібності і бажання працювати з повною віддачею.

У багатьох закордонних фірмах виробничі відносини будують виходячи з нової концепції – керівник і співробітники не повинні протистояти один одному й мати різні і навіть полярні інтереси, а за все повинні відповідати разом. Згідно з цією концепцією впроваджена система взаємних відгуків. Кожний співробітник, чия праця оцінюється, має право на зустрічну оцінку роботи свого керівника. З свого боку, адміністрація піклується про здоров'я персоналу, підвищує його кваліфікаційний рівень і повинна дбати не тільки про прибуток, а й про людей. Такий підхід пов'язаний із зростанням ролі багатьох чинників особистості.

Щоб люди відчували смак до роботи, зацікавились нею, недостатньо їх стимулювати матеріально, потрібно турбуватися про них. В умовах надскладного виробництва і стрімкого зростання потреб у кваліфікованій праці турбота про людину стає рентабельною навіть з позиції власника.

Проблема розвитку психологічних технологій на підприємствах привертала увагу багатьох учених: Л.Е. Орбан-Лембрик, В.С. Савельєвої, Л.М. Карамушкі, Л.П. Мельник, Є.І. Ходаківського, В.В. Стадник, М.А. Йохна, О.Є. Кузьміна, О.Г. Мельник, Ф.І Хміля, І.Б. Гевко, В.О. Василенко, В.С. Колпакова, Ю. Є. Петруні та інших.

**Мета дослідження.** З'ясування ефективності психологічних технологій розвитку емоційного інтелекту працівників компанії та на їх основі розробити практичні рекомендації щодо їх втілення на базі ТОВ «Еволв Дев».

**Завдання дослідження.**

1. З'ясувати психологічні особливості ефективного розвитку психологічних технологій у компанії.
2. Обґрунтувати психодіагностичний інструментарій дослідження психологічних особливостей ефективного розвитку психологічних технологій у компанії.
3. Здійснити емпіричне дослідження ефективності психологічних технологій з розвитку емоційного інтелекту у працівників компанії.
4. Розробити практичні рекомендації щодо втілення психологічних технологій для ефективного розвитку емоційного інтелекту працівників компанії.

**Об'єктом дослідження** є психологічні технології компанії.

**Предмет дослідження** засади формування та розвитку психологічних технологій у компанії.

**Методи дослідження.** Для розв'язання поставлених завдань та перевірки гіпотези було використано комплекс взаємодоповнюючих методів дослідження: загальнонаукові методи: теоретичні – аналіз, синтез, порівняння, систематизація, узагальнення наукової літератури з проблеми формування психологічної готовності особистості до діяльності; емпіричні – психологічний експеримент (констатувальний і формувальний), спостереження, бесіда, методи активного соціально-психологічного навчання, психодіагностичні методи (анкетування, тестування, контент-аналіз); кількісні – кореляційний, факторний, дисперсійний аналіз, критерій Пірсона, критерій Вілкоксона, критерій Стьюдента, критерій рівності

дисперсій Лівіня (застосовано програмний пакет «IBM SPSS Statistics (11-2018)») з наступною їх якісною інтерпретацією.

**Наукова новизна** отриманих результатів полягає у виконанні важливого завдання – вдосконалення системи розвитку і навчання персоналу на основних психологічних технологіях. А саме:

- з'ясовано психологічні особливості ефективного розвитку психологічних технологій у компанії;
- здійснено емпіричне дослідження ефективності психологічних технологій з розвитку емоційного інтелекту у працівників компанії;
- розроблено практичні рекомендації щодо втілення психологічних технологій для ефективного розвитку емоційного інтелекту працівників компанії.

Уточнено: психологічний профіль кожного із співробітників, суть якого полягає у використанні багатовимірної концепції психологічної структури особистості, містить параметри генетичного, соціально-психолого-індивідуального та діяльнісного компонентів.

**Практична цінність.** Практична цінність випускної кваліфікаційної роботи полягає в тому, що теоретичні положення, сформульовані на підставі дослідження та практичні рекомендації можуть сприяти удосконаленню розвитку психологічних технологій на підприємствах. Обґрунтований і апробований у дослідженні психодіагностичний інструментарій та програма соціально-психологічного тренінгу формування психологічної готовності до роботи в компанії можуть бути застосовані як психологами-практиками, так і психологами-теоретиками у виявленні системних латентних взаємозв'язків у структурі готовності.

**База дослідження.** Емпіричною базою нашого дослідження виступило підприємство ТОВ «Еволв Дев», а саме 150 співробітників.

**Апробація роботи** здійснена на засіданні кафедри і опублікована у збірнику наукових праць 2020 магістрів заочного відділення «УПРАВЛІННЯ



## ЕМОЦІЙНИМ ІНТЕЛЕКТОМ ПЕРСОНАЛУ ЯК ПСИХОЛОГІЧНА ТЕХНОЛОГІЯ РОЗВИТКУ КОМПАНІЇ»

**Структура та обсяг роботи.** Випускна кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, семи підрозділів, висновків, списку використаних джерел, який налічує 60 найменувань. Повний обсяг роботи 50 сторінок.

## **РОЗДІЛ 1. Теоретичні засади ефективності психологічно розвинених працівників компанії.**

### **1.1 Поняття трудового колективу, ролі і відносини в трудовому колективі.**

Людина живе, розвивається і діє в групі. В колективі та під його впливом відбувається становлення особистості — формується її спрямованість, суспільна активність, воля, створюються умови для саморегуляції та розвитку здібностей. Кожна компанія, підприємство, установа складається з трудового колективу.

Група - це сукупність людей, об'єднаних спільністю інтересів, професій, діяльності і т.д. [1]. А колектив утворюється шляхом співпраці людей в одній компанії, адже їх починає об'єднувати спільна мета та ціль, тим самим люди будують взаємовідносини для досягнення поставленої мети. Колектив - це група людей, пов'язаних стійкою, спільною та суспільно корисною діяльністю, яка передбачає наявність єдиних цілей, організації та управління. Найважливішою ланкою суспільної структури є трудові або виробничі колективи. Щоб виробляти матеріальні і духовні цінності, люди вступають у певні зв'язки і стосунки, і тільки в рамках цих зв'язків є виробництво. Трудовий колектив - це організаційно оформлена група працівників, створена для реалізації комплексу виробничих цілей [2].

В основі виникнення колективів лежить спільність корінних інтересів. Однак колективність як усвідомлене прагнення до спільної реалізації цих спільних інтересів не завжди може бути реалізована повною мірою. Тут важливі суспільні умови, в яких народжується колективність. Орієнтація сучасного менеджменту на актуалізацію спільності інтересів власників підприємств, управлінського персоналу і працівників, залучення широкого



кола працівників до управління виробництвом і до співволодіння через різні форми акціонування визнається сьогодні найбільш прогресивним та ефективним напрямком його розвитку. Для розуміння сутності трудового колективу наведемо визначення, дане А. С. Макаренком: “Колектив – це вільна група трудящих, об’єднаних однією метою, єдиною дією, організована, має органи управління, дисципліни і відповідальності”. У цьому та в більшості інших визначень вирізняють низку **ознак трудового колективу** (рис. 1.1).



Рис.1.1. - Ознаки трудового колективу

Слід брати до уваги такі особливості трудових колективів:

1. Кожний трудовий колектив потрібно розглядати як системну цілісність, що має ієрархічну будову і взаємодіє із зовнішнім середовищем.
2. Кожний підрозділ підприємства – це функціональна одиниця виробництва, підсистема соціальної системи більш високого порядку, а також мала група чи сукупність малих груп.
3. Кожний член трудового колективу є одночасно працівником, особистістю та елементом соціальної системи.

До *основних функцій трудового колективу* належать:

- виробничо-економічна, яка полягає у створенні матеріальних і духовних благ, виробництві товарів, послуг та інших суспільно корисних цінностей;

- виховна функція полягає у формуванні в працівників високої відповідальності до праці, почуття колективізму і свідомого ставлення до підприємства, готовності виконувати норми трудової моралі;
- організаційно-управлінська функція припускає залучення трудящих до системи громадського самоврядування, прищеплювання навичок, досвіду та інтересу до організаторської роботи;
- функція соціального контролю реалізується шляхом оцінки поведінки членів колективу, виходячи із соціальних норм, заохочення нормативної поведінки та покарання за протинормативну;
- функція задоволення потреб працівників як у виробничій, так і в позавиробничій сфері;
- функція створення умов для самореалізації і розвитку особистості працівників;
- функція здійснення і відтворення колективістського, демократичного способу життя.

Суттєвою ознакою трудового колективу є його структурна оформленість (рис.1.2).

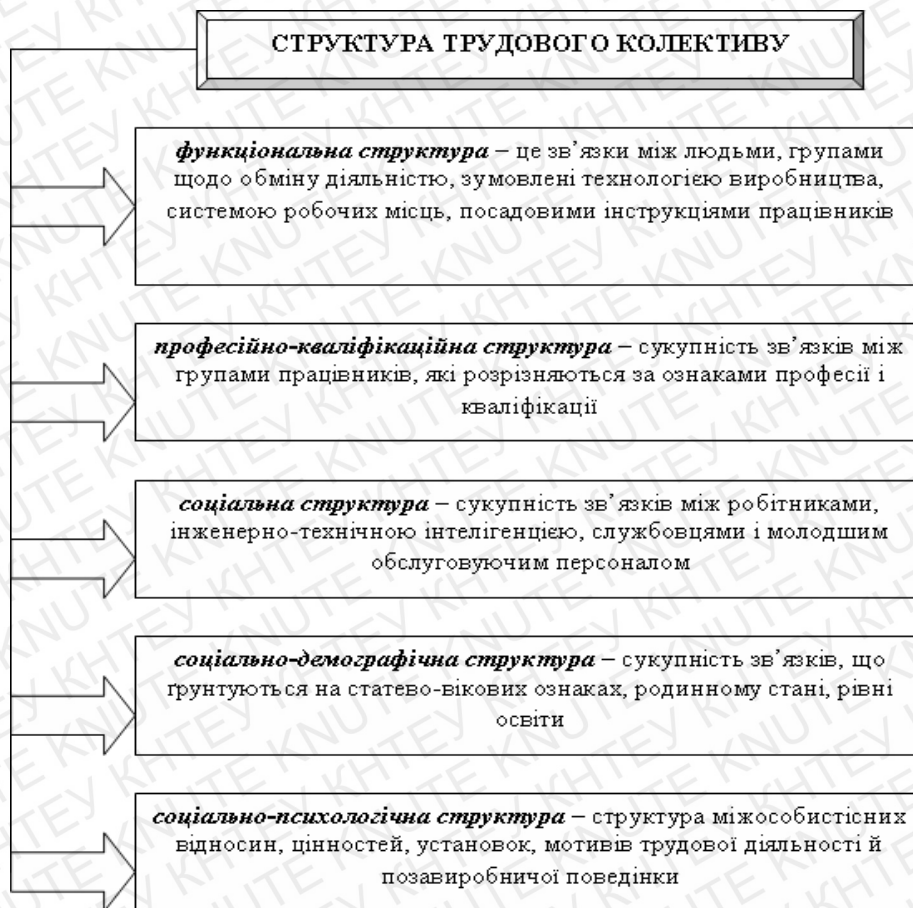


Рис. 1.2. – Типи структур трудового колективу

Структура будь-якого колективу містить у собі два основних види - первинний і вторинний. Якщо розглядати цю структуру в рамках однієї організації, то первинної буде група всіх співробітників, які працюють в компанії. Вторинна ж група має більш вузьке значення. Це можуть бути колеги, які працюють в одному відділі і мають спільну мету і спрямованість у праці. Міжособистісні відносини в первинному колективі зазвичай носять загальний характер. У такій групі людей спілкування проходить на звичайному діловому, побутовому і емоційному рівні. У первинному колективі близький контакт і взаємодія людей один з одним не обов'язкові. Вторинний же колектив, як правило, складається з малих груп людей, більш тісно і емоційно пов'язаних один з одним. Тому аналіз міжособистісних стосунків у колективі слід проводити саме на прикладі таких вторинних груп.



Трудовий колектив містить в собі цілу систему відносин, головне завдання яких - домогтися загальних цілей, які стоять перед організацією. Крім формальної групи осіб в колективі завжди існує неформальна група. Вона виникає в процесі взаємодії між колегами, і не підкоряється адміністрації та керівництву організації. Також неформальна група заснована на взаємній симпатії і антипатії між колегами, і в ній завжди є лідери та аутсайтери. І оскільки одні члени групи мають властивості пригнічувати інших, то конфлікти в трудових колективах неминучі.

Конфлікти в колективі починаються з розбіжностей між членами формальної групи. Це явище неминуче і в деяких випадках йде на користь. Наприклад, якщо в колективі є людина схильний до суперечок, то деякі члени організації не вступають з ним у перепалку, а спостерігають за ходом подій. Подібна поведінка дозволяє більше дізнатися про своїх колег і їхніх поглядах на певні речі. Такі розбіжності в деяких ситуаціях допомагають колективу згуртуватися воедино. Конфлікт як соціальне явище ділиться на 4 види:

1. Внутріособистісний. Найчастіший приклад такого конфлікту полягає в ситуації, коли до людини пред'являються суперечливі вимоги щодо його праці.
2. Міжособистісний. Самий часто зустрічається тип конфлікту. Як приклад, проявляється в боротьбі керівництва або колег за використання того чи іншого обладнання, або у визначенні кандидатури на цікавий вид діяльності. Виникають такі конфлікти за рахунок різниці в характерах, поглядів і цінностей між членами колективу.
3. Конфлікт між особистістю і групою. Тут питання більшою мірою стосується неформальних груп і норм поведінки в них існуючих. Щоб бути визнаним в колективі, потрібно чітко дотримуватися цих правил. Будь-яка думка, що йде в розріз з думкою групи, може призвести до такого типу конфлікту.

4. Груповий конфлікт. Йдеться, передусім, розбіжностей між формальними і неформальними групами колективу. Найбільш часто це відноситься до боротьби між відділами компанії за фінансові або трудові блага.

## **1.2. Поняття соціально-психологічного клімату трудового колективу компанії.**

Соціально-психологічний клімат (від грецького слова klima (klimatos) - уклін) – сторона міжособистісних відносин, яка виявляється у виді сукупності психологічних умов, які сприяють або суперечать продуктивній суспільній діяльності і всебічному розвитку особистості в групі. Найважливіший показник позитивного клімату – довіра й висока вимогливість членів групи один до одного, доброзичлива, ділова й конструктивна критика, вільне вираження своєї думки під час обговорення питань, що стосуються всього колективу, відсутність тиску керівника на підлеглих і визнання за ними права приймати значимі для групи рішення.

Соціально-психологічний клімат - це переважний у групі або колективі відносно стійкий психологічний настрій його членів, що проявляється у всіх різноманітних формах їхньої діяльності[4;29]

Третина свідомого життя людину проходить на виробництві. І те, у яких умовах протікає трудова діяльність, яка загальна психологічна обстановка в колективі, якими є ділові й особисті взаємини, впливає на результати праці, кількість і якість виробленої продукції й навіть - багато ширше - на все життя людини.

В останні роки відбуваються великі соціальні зміни в суспільстві й на виробництві, а у свідомості людей значні й радикальні психологічні процеси.

Природа цих процесів не стихійна, і виникли вони не випадково. Уся попередня історія економічного й соціального розвитку нашого суспільства, історія становлення людини - трудівника підготувала ґрунт і створила умови для використання психологічної науки як потужного засобу активізації людського фактора у всіх областях виробничої й духовної діяльності.

Одне з найважливіших напрямків підвищення ефективності ролі й значення людського фактора в умовах сучасного виробництва лежить у сфері оптимізації керування морально - психологічним кліматом трудового колективу.

Цей фактор визначає систему відносин членів колективу друг до друга, до праці, до навколишніх подій і до організації в цілому на підставі індивідуальних, особистісних цінностей, орієнтацій. Поняття «ціннісні орієнтації», широко застосовуване в соціальній психології, виражає позитивну або негативну значимість для людини різноманітних предметів і явищ навколишньої його дійсності. У ціннісних орієнтаціях укладена внутрішня основа відносин людину до різних цінностей матеріального, морального, політичного й духовного порядку.

Цілком природно припустити, що саме ціннісні орієнтації визначають стан морально-психологічного клімату в колективі. Це впливає із



запропонованого вище визначення колективу, в основі якого лежить подання про цінносно-орієнтаційної єдності його членів. Логіка даної закономірності полягає в тому, що якщо досягнутий досить високий ступінь єдності ціннісних орієнтацій членів того або іншого колективу, то, тим самим виключені умови для формування негативного морально-психологічного клімату. Там, де така єдність не досягнута й у людських відносинах переважають індивідуальні, особистісні цінності, а тим більше егоїстичні інтереси, у колективі завжди буде зберігатися ґрунт для розвитку негативного морально-психологічного клімату.[15;111] Найважливіша особливість моральної сторони соціально-психологічного клімату в тому, що він дає найбільш інтегральну й динамічну характеристику психічного стану всіх проявів життя колективу, тому що акумулює в собі в остаточному підсумку взаємодія всіх факторів і компонентів колективного життя: самопочуття й діяльності, керівництва й лідерства, і ін. У першу чергу на стані клімату відбиваються всі досягнення або, навпаки, прорахунки колективу в цілому і його керівництва зокрема. Будь-яка дія керівника або члена колективу, особлива дія негативного характеру, насамперед, позначається на стані морально-психологічного клімату, деформує його. І навпаки, кожне позитивне управлінське рішення, позитивна колективна дія поліпшує морально-психологічний клімат.

Морально-психологічний клімат - один не тільки з найбільш рухливих, але й з найбільш значимих компонентів у структурі соціально-психологічних умов і найважливіших факторів усієї життєдіяльності трудового колективу. Висока значимість МПК обумовлена, насамперед, тим, що він відбиває пануючий внутрішній стан трудового колективу, його психологічну атмосферу. А оскільки трудова діяльність займає в нашій житті найважливіше місце й відбувається через участь кожного в спільній роботі трудового колективу, те й характеристики морально-психологічного клімату,

що затвердився в даному колективі, являють собою значиму соціально-психологічну складову способу життя кожної особистості.

Процес формування особистості завжди тривалий, складний, вимагає колективних зусиль. Його ефективність залежить від багатьох факторів, таких, як рівень розвитку колективу, особистість керівника (його професіоналізм, досвід, соціальні установки, моральні якості) і ін. Серед цих факторів на одне з перших місць треба поставити морально-психологічний клімат, який не тільки формує безпосереднє відношення навколишніх до того або іншої людини, не тільки дає оцінку його діяльності, але і є своєрідним механізмом зворотному зв'язка, який через морально-психологічну атмосферу впливає на кожного члена трудового колективу. Моральний клімат впливає на процес реалізації різноманітних відносин у колективі, які, в остаточному підсумку, приведуть до тих або інших змін у психологічному стані кожного його члена. Але, як указує у своїх роботах професор Б.Д. Пари гін, морально-психологічний клімат колективу - не проста сума психічних станів складових його індивідів. Спільність - потужний фактор множення, значного зусилля психічного настрою його членів.

Через морально-психологічний клімат опосередковується будь-яка діяльність колективу. При цьому переважний психічний настрой тої або іншої групи людей визначає собою не тільки міру участі кожного індивіда в діяльність, але й в остаточному підсумку ефективність. Виходячи із цього, соціально-психологічний клімат може бути чинником не тільки росту продуктивності праці, мобілізації внутрішніх резервів трудового колективу, але й посилення трудової дисципліни.

Залежно від характеру морально-психологічного клімату його вплив на особистість буде різним: стимулювати до праці, піднімати настрій, вселяти бадьорість і впевненість або, навпаки, діяти гнітухе, знижувати активність і енергію, приводити до виробничих і моральних втрат. Ефект впливу може

бути позитивним або негативним, сприятливим або несприятливим, здоровим або нездоровим. У них відсутні півтони, які дозволили б зробити плавний перехід від позитивного до негативного. Це відбувається тому, що морально-психологічний клімат, насамперед, виражається в різного роду емоційних проявах, в емоційному оцінюванні існуючих відносин. Про стан клімату можна довідатися, насамперед, по тих емоційним оцінкам, які дають різним явищам, що відбуваються в колективі, його члени.

А на рівні емоцій завжди вирішується «подобається - не подобається», «приємно – неприємно», «робить приємність - не доставляє задоволення». На емоційному рівні саме такі полярні визначення значимі для людини.

По суті, моральний клімат - інтегральний показник рівня розвитку трудового колективу.

Ця закономірність знаходить висвітлення й у змісті запропонованих вище визначень клімату й колективу, фундаментальною основою яких служать ціннісні орієнтації складових його людей. Досягнення певного рівня єдності саме в цій області - це одночасно й ціль на шляху становлення колективу, і показник стану його морально-психологічного клімату. Ясне розуміння й прийняття членами колективу його основних цілей і завдань, достатня гнучкість у виборі засобів і способів їхні досягнення характеризують високий рівень розвитку колективу. Ці ж показники є основою формування позитивного морально-психологічного клімату.

Основний зв'язок між рівнем розвитку групи, колективу й станом морально-психологічного клімату полягає в тому, що чим вище рівень розвитку, тим вище, тим найбільш позитивний в ньому морально-психологічний клімат. Однак ця залежність носить однобічний характер. Високий рівень розвитку колективу припускає й найвищою мірою сприятливий, позитивний морально-психологічний клімат, але й невисокий рівень розвитку групи не обов'язково супроводжується несприятливим соціально-психологічним кліматом. Цілком сприятливий морально-



психологічний клімат, наприклад, у функціональній групі може зложитися за рахунок певного добору людей, що симпатизують один одному, людей з однаковими інтересами, близькими устремліннями і т.д. Але в таких групах, як правило, залишаються осторонь інтереси виробництва, колективу, суспільства. Єдність таких груп досягається не на діловий, не на принциповій основі, а це чіткий критерій досить невисокого рівня розвитку даного підрозділу (групи).

Так само на морально-психологічний клімат впливають мотиви діяльності, під якими слід розуміти психологічні причини, що визначають цілеспрямовані дії людини. Так мотивами можуть виступати потреби й інтереси, переконання й прагнення, ідеали й установки, емоції й потяги. Природно, кожна людина має свій, індивідуальним набором мотивів, який визначає в цілому спрямованість його особистості, у тому числі й в області трудової діяльності. Формування єдності мотивації в членів колективу й повинне стати найважливішим завданням керівництва.

Позитивний морально-психологічний клімат не є продуктом спонтанного розвитку групи, не може бути досягнуте само собою. Це нагорода за завзятий, цілеспрямований і тривалу працю всього колективу, результат добре спланованої й організованої діяльності.

### **1.3. Сутність емоційного інтелекту. Необхідність розвитку емоційного інтелекту працівників для розвитку компанії.**

Емоційний інтелект – здібність до розуміння своїх і чужих емоцій та управління ними. Здібність до розуміння емоцій означає, що людина може розпізнати емоцію; ідентифікувати її і знайти для неї словесне вираження; розуміє причини, що викликали цю емоцію, і наслідки, до яких вона призведе. Здібність до управління емоціями означає, що людина може контролювати інтенсивність емоцій, приглушати надміру сильні емоції; може

контролювати зовнішній вираз емоцій; може при необхідності довільно викликати ту або іншу емоцію [10, с. 4].

Люди з високим рівнем емоційного інтелекту встановлюють міцніші та позитивніші стосунки з іншими, вище оцінюються найближчим оточенням, досягають великих успіхів в навчанні і роботі, позитивно ставляться до себе і мають вищий рівень психологічного благополуччя.

Емоційний інтелект – це, з одного боку, здатність розуміти, аналізувати і контролювати власні почуття та емоції, а з іншого – вміння відчувати, розуміти настрої оточення.

Рівень емоційного інтелекту є важливим засобом успішної самореалізації особистості. Високий емоційний інтелект допомагає збалансувати емоції і розум, відчути внутрішню свободу та відповідальність за себе, усвідомити власні потреби і мотиви поведінки, рівновагу, а також скорегувати стратегію власного життя. Він асоціюється з почуттям загального щастя. Низький емоційний інтелект призводить до відчуття нещастя і характеризується страхом, самотністю, нестабільністю, агресією, почуттям провини, депресією, фрустрацією.

Термін „емоційний інтелект” почали використовувати на початку 1990-х років. Американські психологи П. Саловей і Дж. Майер [5, с. 98] застосували його для сукупності позначень ступеня розвитку таких людських якостей, як самосвідомість, самоконтроль, мотивація, вміння ставити себе на місце інших людей, вміння налагоджувати взаєморозуміння з іншими. Найактивнішим популяризатором ЕІ вважається Д. Гоулман, американський журналіст і психолог, який у книзі „Emotional Inteligence” на матеріалах психологічних досліджень і опитувань довів, що успіх в житті залежить не стільки від логічного інтелекту - IQ, скільки від здібностей управляти своїми емоціями.

За Д. Гоулманом, емоційний інтелект - це здатність усвідомлювати власні почуття, почуття інших людей, мотивувати самого себе та інших,

керувати емоціями як наодинці з самим собою, так і відносно інших [4, с. 12]. Емоційний інтелект може допомогти людині в різних сферах життя. Наприклад, маючи високий рівень ЕІ, можна стати хорошим батьком чи матір'ю, чоловіком чи дружиною, досягти успіху в праці. Згідно з концепцією Д. Гоулмана, ЕІ вираховується як сума показників семи здібностей: самоусвідомлення, самомотивування, стійкість до фрустрації, контроль за імпульсами, регуляція настрою, емпатія, оптимізм. Якщо IQ є предиктором академічної успішності, то рівень ЕІ дозволяє говорити про ймовірність життєвого успіху [4, с. 75].

В широкому розумінні ЕІ трактується як здатність диференціювати позитивні і негативні почуття, а також знання про те, як змінити свій емоційний стан з негативного на позитивний.

Існує дві основних моделі емоційного інтелекту:

- модель здібностей;
- змішана модель.

Модель здібностей – це уявлення про емоційний інтелект як про перетин емоцій і пізнання. Змішана модель висуває поняття емоційного інтелекту як поєднання розумових і особистісних рис, притаманних кожній конкретній особі. Її дотримувався Дж. Майер [9, с. 32].

Прихильник змішаної моделі Р. Бар-Он визначає емоційний інтелект як всі некогнітивні здібності, знання і компетентність, що дають людині можливість успішно вирішувати будь-які життєві ситуації. Він виокремив п'ять сфер компетенції і в кожній відзначив специфічні навички, які можуть забезпечити успіх. До них належать: пізнання власної особистості (розуміння власних емоцій, впевненість у собі, самоповага, самореалізація, незалежність), навички міжособистісного спілкування (міжособистісні стосунки, соціальна відповідальність, співпереживання), здатність до адаптації (вирішення проблем, оцінка реальності, вміння пристосовуватись), управління стресовими ситуаціями (стійкість до стресу, імпульсивність,



контроль), переважаючий настроїв (щастя, оптимізм). Запропонована модель об'єднує знання і навички, які визначають як розумові здібності (здатність вирішувати задачі), і те, що може бути охарактеризоване як особливості особистості. Це поєднання і породжує змішану модель [5].

## **РОЗДІЛ 2. Організація та методичне забезпечення емпіричного дослідження психологічних засад ефективного розвитку емоційного інтелекту працівників компанії.**

### **2.1 Організація і програма дослідження психологічних засад ефективного розвитку емоційного інтелекту працівників компанії.**

Згідно з дослідженнями у сфері розвитку емоційного інтелекту, він проявляється в діяльності через 15 компетенцій:

- 1) Самоповага - вміння поважати та приймати себе і свої вчинки;
- 2) Емоційне самоусвідомлення - здатність розуміти свої почуття та причини, що їх зумовили;

- 3) Асертивність - здатність виражати почуття, переконання, думки і конструктивно захищати свої права;
- 4) Незалежність - здатність думати і вирішувати за себе, обмежуючи вплив емоцій інших людей;
- 5) Самоактуалізація - прагнення реалізувати свій потенціал, досягнути поставленої мети;
- 6) Емпатія - вміння розуміти, розрізняти і бути чутливим до емоцій інших людей;
- 7) Соціальна відповідальність - здатність робити щось заради інших і разом з іншими, усвідомлено і згідно соціальних правил;
- 8) Міжособистісні відносини - здатність встановлювати і підтримувати емоційно взаємовигідні стосунки;
- 9) Стресовитривалість - здатність активно і позитивно протистояти стресогенним ситуаціям;
- 10) Контроль імпульсивності - уміння чинити опір імпульсу, контролювати агресивність, ворожість і безвідповідальність;
- 11) Реалістичність - здатність чітко розрізняти, що відбувається в дійсності «тут і зараз»;
- 12) Гнучкість - здатність пристосовувати свої думки, почуття і поведінку до нових умов і ситуацій;
- 13) Вирішення проблем - вміння виявляти, визначати проблеми, а також знаходити ефективні шляхи їхнього вирішення;
- 14) Оптимізм - здатність бачити світлу сторону життя і зберігати цей позитив у будь-яких, навіть найважчих обставинах;

15) Щастя - самовдоволеність, здатність отримувати задоволення від життя; показник загального рівня емоційного інтелекту [8]. Емоційний інтелект лежить в основі емоційної саморегуляції, а високий рівень емоційного інтелекту дає можливість розуміти власні емоції та емоції інших людей, керувати емоційною сферою. Емоційний інтелект допомагає приймати рішення на основі відображення і осмислення емоцій, які мають для особистості певний зміст. Емоційний інтелект складається з вміння свідомо керувати емоціями, розуміти емоції, асимілювати емоції в мислення, розрізняти та виражати емоції. [1; С. 137-144]. Емоційний інтелект має значний вплив на ефективність діяльності працівників різних сфер діяльності.

Розвиток емоційного інтелекту безпосередньо пов'язаний з формуванням та реалізацією засад емоційного менеджменту. Емоційний менеджмент, за С. Колот, припускає визнання того факту, що у процесі роботи у людей виявляються емоції і виникають емоційні відносини, які мають енергетичне, ціннісне, інформаційне і мотивуюче значення, а також визначають емоційне середовище як невід'ємну складову організаційної діяльності. З позицій емоційного менеджменту, емоційна діяльність, в першу чергу, спрямована на оптимізацію емоційної атмосфери організації, що входить у обов'язки менеджера та є однією із основних компетенцій. Мова іде про емоційно інтелектуальне лідерство. Найефективніші лідери – це лідери, які ефективно користуються усіма власними сферами впливу на підлеглих та задіюють усі сфери особистості підлеглого для підвищення його ефективності. Кращими керівниками завжди будуть емоційно інтелектуальні лідери, оскільки володіють відповідними характеристиками емоційного інтелекту та навиками (табл. 2.1). Ефективні лідери демонструють володіння хоча б однією компетенцією із чотирьох складових емоційного інтелекту. Якщо ж розвинуті усі – можна говорити про сформованість емоційної компетентності емоційно інтелектуального лідера. Оскільки, EQ формує



уміння використовувати сприятливі можливості для підвищення загальної результативності як на рівні людини, окремих організаційних груп, так і підприємства в цілому, можна виокремити критерії віднесення організації до емоційно інтелектуальної:

- 1) високий рівень емоційного інтелекту та емоційної компетентності більшості працівників;
- 2) високий рівень емоційного інтелекту у формальних та неформальних лідерів компанії;
- 3) дефективна комунікація компанії;
- 4) формування та розвиток конкурентоспроможного персоналу;
- 5) успішне антикризове управління;
- 6) високий рівень управлінської етики.

<b>Складові емоційного інтелекту</b>	<b>Відповідні компетенції</b>
<b>Самоусвідомлення</b> (особистісний навик)	Аналіз власних емоцій і усвідомлення їх впливу на нас; Розуміння власних сильних сторін і меж своїх можливостей; Почуття власної гідності і адекватна самооцінка своїх здібностей
<b>Самоконтроль</b> (особистісний навик)	Вміння контролювати деструктивні емоції; Прояв чесності, прямої і надійності; Гнучка пристосовуваність до змін і визначення перепон; Сстійке бажання покращувати ефективність заради відповідності внутрішнім стандартам якості Готовність до активних дій і вміння не упускати

	можливостей Вміння позитивно дивитись на речі.
<b>Соціальна чутливість</b> (соціальний навик)	Вміння прислухатися до почуттів інших людей, розуміння їх позиції і активний прояв співучасті до їхніх проблем; Розуміння поточних подій, ієрархії відповідальності і політики на організаційному рівні; Здатність визнавати і задовольняти потреби підлеглих, клієнтів, покупців.
<b>Управління відносинами</b> (соціальний навик)	Вміння вести за собою; Володіння різноманітними тактиками переконання; Заохочення розвитку здібностей підлеглих; Здатність ініціювати нововведення, вдосконалювати методи управління і вести підлеглих у новому напрямку; Врегулювання конфліктів і суперечок; Підтримка і культивування соціальних зв'язків; Взаємодія з іншими людьми і створення команди.

Табл. 2.1- Складові емоційного інтелекту і відповідні компетенції

## **2.2. Обґрунтування методик дослідження ефективного розвитку емоційного інтелекту працівників компанії.**

Концепт емоційного інтелекту розроблявся переважно вченими, які працюють на вирішення практичних завдань. Саме тому дослідники буквально за декілька років після опису першої моделі емоційного інтелекту перейшли до створення інструментів його діагностики. На сьогодні існує

кілька десятків психологічних методик, спрямованих на дослідження емоційного інтелекту. (табл. 2.2)

Таблиця 2.2 - Методики діагностики емоційного інтелекту

Назва методики та автор	Структурні особливості методики	Опис шкал методики
<b>MSCEIT</b> (Mayer Salovey Caruso Emotional Intelligence Test), Дж. Майер, П. Саловея, Д. Карузо	Складається з серії історій-завдань, сфокусованих на емоційних переживаннях, які піддослідному необхідно оцінити. До складу методики входять 8 суб-тестів, 130 пунктів	Має чотири шкали, згідно моделі емоційного інтелекту Майера-Саловея: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Сприйняття емоцій</li> <li>- Використання емоцій</li> <li>- Розуміння емоцій</li> <li>- Управління емоціями</li> </ul>
<b>ECI</b> (Emotional Competence Inventory), Д. Гоулман, Р. Бояціс	Складається з тверджень, що відображають різні аспекти емоційного інтелекту, згода з якими оцінюється за 7-бальною шкалою. Методика складається з 63 пунктів.	Дозволяє діагностувати рівень розвитку 18 компетенцій, що є складниками емоційного інтелекту та об'єднуються в чотири кластери: <p><i>Самосвідомість:</i> усвідомлення власних емоцій, адекватна самооцінка, впевненість у собі</p> <p><i>Самоменеджмент:</i> емоційний самоконтроль, відкритість, адаптивність, спрямованість на досягнення успіху, ініціативність, оптимізм</p> <p><i>Розуміння соціальних процесів:</i> емпатія, організаційна обізнаність, спрямованість на служіння</p> <p><i>Управління відносинами:</i> розвиток інших, здатність до натхнення, готовність до змін, здійснення впливу, володіння навичками конфліктного менеджменту, командна робота та співпраця</p>
<b>TEIQue</b> (Trait Emotional Intelligence Questionnaire)	Має форму самозвіту досліджуваного. Розглядає 15 факторів	Дозволяє діагностувати рівень розвитку 15 факторів емоційного



	та містить 144 пункти.	інтелекту за моделлю К. Петридіса: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Адаптивність (гнучкість та готовність до адаптації до нових умов)</li> <li>- Асертивність (стійкість до маніпуляцій)</li> <li>- Здатність до сприйняття емоцій (своїх та чужих)</li> <li>- Здатність до демонстрації емоцій</li> <li>- Управління емоціями інших</li> <li>- Регуляція власних емоцій</li> <li>- Імпульсивність (низький рівень)</li> <li>- Здатність до підтримки теплих відносин з іншими</li> <li>- Самоповага</li> <li>- Самомотивація</li> <li>- Соціальна обізнаність</li> <li>- Стрес-менеджмент (вміння справлятися зі стресовими ситуаціями)</li> </ul>
--	------------------------	---

Всі методики та їх аналоги дозволяють досить вичерпно продіагностувати особливості емоційного інтелекту. Разом з тим вони мають ряд недоліків, що ускладнюють можливості їх використання:

- жодна з наведених методик не була належно перекладена та адаптована до українських реалій;
- більшість методик мають дуже велику кількість пунктів, що вимагає великих часових витрат для їх проведення та обробки;

- методики залишають недостатньо простору для самоаналізу досліджуваного в ході виконання методики.

Найбільш вдалим для застосування в рамках тренінгу чи навчального курсу є застосування комплексної діагностики з поєднанням методу аналізу гіпотетичних ситуацій та методики peer-assessment. У рамках застосування такого комплексного методу є п'ять етапів:

- Перший етап: досліджуваним пропонуються міні-кейси, розділені на чотири групи згідно моделі емоційного інтелекту Майера-Саловея (сприйняття емоцій, використання емоцій, розуміння емоцій, управління емоціями);
- Другий етап: досліджувані знайомляться з міні-кейсами та вписують в бланк відповідей свою ймовірну реакцію на ту чи іншу ситуацію.
- Третій етап: досліджувані обмінюються заповненими бланками відповідей зі своїми партнерами по семінару / тренінгу.
- Четвертий етап: бланк кожного учасника має бути оцінений хоча б трьома партнерами. Реакція на кожну ситуацію оцінюється за таким параметрами як: розгорнутість відповіді (1 бал), рівень самоусвідомлення (1 бал), готовність до активного вирішення проблеми (1 бал), позитивність емоційного настрою (1 бал).
- П'ятий етап: кожен учасник складає свою загальну оцінку за кожною компетентністю. Проводиться обговорення результатів.

Такий метод дозволяє застосовувати міні-кейси саме зі сфери бізнесу та дає можливість досліджуваним краще зрозуміти свої сильні та слабкі сторони.

### **2.3 Гештальт коучинг та організаційне консультування як практичне застосування психологічних технологій у розвитку компанії.**

За дослідженнями В. Гурієвської, ідея використання коучингу у сфері управління як нової форми консультаційної підтримки з'явилася у сфері спорту (coach – тренер) на початку 1980-х років [13, с. 34]. Спочатку під цим терміном розумілася особлива форма тренування спортсменів, що претендують на видатні результати. Пізніше коучинг почали використовувати й успішні початківці-бізнесмени, політики, суспільні діячі та зірки шоу-бізнесу як ефективну методику досягнення стратегічних цілей. У 1980-х роках коучинг почав відігравати важливу роль у бізнесі, але тривалий час був привілеєм лише керівників вищого рівня управління. Високопоставлені керівники почали вести пошук коучів, які допомогли б їм розвиватися як в особистісному, так і професійному плані, а незабаром про ефективність коучингу стало відомо в усьому світі [7, с. 9]. Ґрунтуючись на різних наукових підходах до визначення сутності коучингу як категоріального поняття, варто підкреслити, що у практиці управління він застосовується переважно в таких аспектах, як:

- прикладний інструментарій та окремий вид консультування для управлінців, метою якого є допомога їм у поліпшенні професійної діяльності, досягненні цілей та вирішенні управлінських завдань;
- технологія, що передбачає використання демократичного стилю керівництва та сформоване системне мислення, що базується певним чином на організованій техніці запитань на основі співробітництва і налагодження зворотного зв'язку;
- компетенція менеджменту та певний тип лідерства, що зумовлює особистісний розвиток через взаємодію з командою [13, с. 38]. Аналізуючи різні наукові підходи до змісту та ролі технології коучингу, доцільно



відзначити, що в цілому він допомагає людям розвиватися, освоювати нові навички й досягати більших та кращих професійних результатів. Так, В. Гурієвська зазначає, що технології коучингу поки що є знаннями і практикою лише вузьких спеціалістів, але невдовзі коучинг (від англ. coach – репетитор, інструктор, тренер) стане досить поширеним серед всіх управлінців [13, с. 34]. Науковцем це поняття трактується, передусім, як стратегія досягнення будь-яким працівником успіху та сучасний інструментарій розвитку персоналу, а не просто методикою, призначеною для виявлення слабких сторін особистості. Цю технологію Н. Томашек асоціює з особистісними якостями коучів (суб'єктів його застосування), зазначаючи при цьому, що коучинг є новим стилем управління людськими ресурсами, технології якого сприяють мобілізації внутрішніх можливостей і потенціалу працівників, постійному вдосконаленню професіоналізму та кваліфікації працівників [3, с. 53].

У разі, якщо коучинг здійснюється за участю керівників вищого рівня управління, він стає одним із вагомих аспектів управління. При цьому керівник постає у ролі підтримуючої ланки (найчастіше на певних етапах здійснення керівних функцій) для реалізації потенціалу самих підлеглих. Така ситуація відображає певний рівень партнерського взаєморозуміння у системі управління, коли адміністрування втрачає свої традиційні риси і переходить у позицію взаємних внесків та спільної реалізації потенціалу всіх працівників. У такому разі керівники потребують спеціальних підготовки та знань. Найкращими передумовами для застосування коучингу під час управлінського процесу є гнучкість ієрархічних відносин у колективі; організація діяльності, орієнтованої на досягнення цілей; командні форми роботи тощо. Професійний коучинг – це процес, що допомагає передусім чітко визначити цілі і готувати людину до конкретних функцій і завдань [13, с. 37]. Дослідження показують, що в практиці управління персоналом вітчизняних підприємств використання інструментарію коучингу в цілому

сприяє збільшенню їх ефективності – за рахунок підвищення результативності виконання працівниками поставлених завдань, освоєння ними нових та необхідних для вирішення складних задач, навичок, посилення рівня їх мотивації і, як наслідок, зміцнення довіри до керівників. Керівники сучасних організацій досить вибірково підходять до використання інструментарію коучингу в розвитку персоналу, переважно концентруючись на вирішенні проблем з потенційно високою віддачею й високою ймовірністю успіху [13]. Таким чином, коучинг постає ефективним способом досягнення конкретних результатів у житті й бізнесі, є наукою та мистецтвом сприяння саморозкриттю людини чи організації, інструментарієм інтерактивного процесу підтримки окремих людей і організацій з метою максимальної допомоги у розкритті їх потенціалу, орієнтованого в підсумку на здійснення позитивних змін та оптимізацію виробничих відносин між працівниками на основі співробітництва і налагодження зворотного зв'язку. Подальший ефективний розвиток цього інструментарію сприяв зростанню його значимості в бізнес-середовищі та формуванню поняття «бізнес-коучинг», під яким розуміється партнерство між коучем (від англ. coach) і коучі (наголос на останньому складі, від англійського слова coachee). Метою застосування бізнес-коучингу є підвищення результативності останнього завдяки досягненню позитивних змін у поведінці коучі на робочому місці й рівня його мотивації [12, с. 14].

Аналізуючи наукові дослідження щодо гештальт коучингу в практиці діяльності підприємств, сформульовано наслідки застосування двох основних різновидів коучингу – особистісного та бізнескоучингу, що сприяють підвищенню ефективності вирішення окремих виробничих завдань (табл. 2.3)

<b>Особистісний коучинг</b>	<b>Бізнес-коучинг</b>
Визначати цілі й оптимальні кроки їх досягнення	
Підвищувати самостійність і відповідальність особи, яку консультують	Виведення на ринок нових продуктів і послуг
Одержувати задоволення від своєї діяльності	Управління змінами
Вчитися віднаходити нові шляхи ефективного співробітництва	Вихід на нові ринки та формування конкурентних переваг
Швидко ухвалювати потрібні рішення у важких ситуаціях	Особистісний і корпоративний PR
Погоджувати індивідуальні цілі з цілями організації	Створення проектних команд
Збагачувати своє життя змістовно	Позиціонування товару або компанії та брендінг

Таблиця 2.3 - Наслідки застосування різновидів коучингу у діяльності підприємства

\*складена автором за [9; 12; 20; 21].

Вибір інструментів коучингу залежить від формування адресної моделі його використання, що є високорівневою стратегією підвищення конкурентних переваг підприємства, підвищуючи здатність коуча активно реагувати на будь-яку проблемну ситуацію. Модель коучингу формується для подолання різниці між реальним та бажаним рівнем соціально-психологічної компетентності особи та виконує певну роль директиви, за допомогою якої керівник визначає курс своїх подальших дій.

**Організаційне консультування** - практична область психології, що займається вивченням психологічних проблем управління організацією та використанням психологічних методів, що сприяють прийняттю рішень, вирішення конфліктів та підвищення ефективності спілкування членів



організації. Прийнято говорити про консультування як взаємодії клієнта (організації або керівника) і консультанта, що забезпечує розвиток організації, рішення складних нестандартних проблем в різних сферах діяльності. У процесі організаційного консультування здійснюється діагностика з метою виявлення проблем функціонування компанії, визначаються оптимальні шляхи, резерви і способи їх вирішення, а також проводиться комплекс заходів, в результаті яких стан організації змінюється в бік бажаного замовником. Керівництву та менеджменту організації ці дані зазвичай потрібні для підготовки, впровадження та / або оцінки планованих або проведених організаційних змін (управління змінами), для поліпшення системи управління персоналом, для розробки і здійснення заходів щодо вдосконалення різних сторін діяльності організації, для підвищення ефективності функціонування персоналу і організації в цілому.

Процедура організаційного консультування проводиться в такій формі, щоб в процесі консультування відбувалося формування управлінської команди, орієнтація персоналу на пошук нових ресурсів розвитку, залучення співробітників до процесу змін. Внаслідок цього також відбувається зростання ефективності організації в цілому.

Організаційне консультування може бути орієнтоване на досягнення наступних цілей:

- сприяти розвитку організації шляхом поліпшення якості керівництва і збільшення особистої продуктивності кожного співробітника організації.,
- підвищити особисту компетентність (управлінську та соціально-психологічну) керівників.,
- розвивати навички ефективного мислення, що забезпечує системне вирішення проблем і завдань організації.,
- створити умови для ефективного прийняття рішення в сфері організаційного розвитку.,

- формувати навички комунікацій (організація - особистість, керівник - підлеглі, співробітники - співробітники), необхідні для ефективної взаємодії між співробітниками.,
- сприяти розвитку корпоративної культури та підвищення лояльності персоналу організації.

### **РОЗДІЛ 3. АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У РОЗВИТКУ КОМПАНІЇ ТОВ «ЕВОЛВ ДЕВ»**

#### **3.1 Аналіз ефективності психологічних технологій з розвитку емоційного інтелекту у працівників компанії ТОВ «Еволв Дев».**

Для проведення емпіричного дослідження була залучена група працівників компанії ТОВ «Еволв Дев» у кількості 150 осіб з рівномірним представленням у виборці досліджуваних чоловічої та жіночої статі.

Основною задачею емпіричного дослідження було вивчення стресозахисної і адаптивної функцій емоційного інтелекту. Гіпотеза емпіричного дослідження базувалась на низці наступних припущень: - чим вище рівень емоційного інтелекту, тим вірогідніше людина відчуватиме високий рівень самопочуття психологічного благополуччя і навпаки; - чим вище рівень емоційного інтелекту, тим вірогідніше наявність у суб'єктів високих показників по чотирьох з п'яти "великих" факторів особистості, а саме: сумлінності, позитивного ставлення до оточуючих (доброзичливості), відкритості новому досвіду, емоційної стійкості і навпаки; - чим вище рівень сформованості емоційного інтелекту, тим вірогідніше у перебігу емоційних процесів, які супроводжують різноманітні акти діяльності і спілкування людини, будуть виявлятися ознаки гармонійного поєднання зовнішніх та внутрішніх аспектів взаємодії факторів емоційного інтелекту; - чим вище рівень сформованості емоційного інтелекту, тим нижчими виявляться показники особистісної та ситуативної тривожності суб'єктів і навпаки; - чим

вище рівень сформованості емоційного інтелекту, тим вірогідніше у зовнішній поведінці людини виявлятимуться характеристики, що свідчать про більш низький рівень сензитивності до емоціогенних подразників, меншу інтенсивність перебігу емоційних реакцій, превалювання емоцій позитивного знаку над негативними та більшу помірність у вираженні негативних емоцій у порівнянні з характером виявлення негативних емоцій у досліджуваних, що мають більш низький рівень сформованості емоційного інтелекту.

З метою вирішення поставлених завдань використовувався комплекс методів. Оскільки тест емоційного інтелекту, який досліджувані виконували, користуючись тим варіантом, що представлений в мережі Internet ([www.QueenDom.com](http://www.QueenDom.com)), ще проходить опробування з метою стандартизації, ми вважали необхідним знайти ще якусь методику, яка б найбільшою мірою співвідносилась з оцінкою емоційного інтелекту. Згідно припущення, яке ми обґрунтували у попередньому розділі цієї роботи, позитивне уявлення людини про навколишній світ і про себе як суб'єкт життєдіяльності можна оцінити у вигляді почуття психологічного благополуччя. Отже, ми обрали рівень психологічного благополуччя як один з найважливіших показників сформованості у людини емоційного інтелекту. Правомірність такого підходу спробуємо обґрунтувати, проаналізувавши основні складові змісту феномену психологічного благополуччя. Як стверджують автори концепції психологічного благополуччя [41], зміст феномену психологічного благополуччя був розкритий ними з урахуванням попередніх теоретичних досліджень стосовно ознак позитивного психологічного функціонування людини. Маються на увазі відомі роботи Маслоу, який запропонував концепцію самоактуалізації особистості; Роджерса, що сформулював зміст феномену активно функціонуючої людини; Юнга, що сформулював положення про самоактуалізацію людини і її спирання на власні можливості та сили; Олпорта - відносно зрілості людини. Крім цих робіт, в літературі є багато досліджень [16], в яких розглядаються різноманітні критерії оцінки



позитивного функціонування людини, що роблять внесок у її психологічне і фізичне здоров'я. Аналіз трактувань феномену психологічного благополуччя показує, що більша частина дослідників оперує аналогічними ознаками так званого “позитивного психологічного функціонування”. На підставі аналізу цих ознак автори останніх публікацій з проблеми психологічного благополуччя [15, 18] сформулювали зміст шести провідних конструктів цього феномену. Найважливіший з них трактується як „прийняття себе”, тобто позитивне ставлення до себе і свого минулого. У більшості зазначених вище і інших публікацій з проблеми психологічного благополуччя [46]\*, прийняття себе суб'єктом як гідного поваги розглядається як центральна ознака ментального здоров'я людини і як характеристика особистості, що самоактуалізувалась, оптимально функціонує і досягла особистісної зрілості. Це - основний конструкт, який використовується у дефініції поняття психологічного благополуччя. Другий конструкт передбачає вміння й готовність людини підтримувати позитивні стосунки з іншими. Дійсно, більшість дослідників підкреслюють важливість теплих, довірливих міжособистісних стосунків. Спроможність людини виявляти позитивне ставлення до оточуючих її людей розглядаються як одна з центральних функцій ментального здоров'я. Люди, яких вважають особистостями, що самоактуалізувались, описуються як спроможні виявляти розвинене почуття емпатії та позитивного ставлення до інших людей; як таких, що володіють більшим потенціалом до любові, до глибоких дружніх стосунків з іншими, і як спроможних більш повно ідентифікувати себе з іншими. Ось чому позитивність стосунків з іншими найбільш часто підкреслюється як важлива ознака в концепціях психологічного благополуччя. Третій конструкт, який розглядається при аналізі поняття психологічного благополуччя, – автономність. В літературі є посилання на те, що самоактуалізація людини базується на її незалежності, на її спроможності саморегулювати власну поведінку зсередини [49]. Люди, які характеризуються як такі, що

самореалізувались, виявляють високий рівень автономного функціонування і властивість протистояти окультурації. Таким особистостям притаманний інтернальний локус контролю, вони не чекають схвалення або оцінки себе з боку інших. Індивідуалізація розглядається як властивість, що включає спроможність людини не дотримуватись колективних страхів, вірувань, забобонів. Наявність у людини відчуття автономності зумовлює її спроможність регулювати власне поведіння, творити власне життя і надає людині відчуття певної свободи у регулюванні норм її повсякденного життя. До ознак психологічного благополуччя належить також конструкт так званої “екологічної майстерності” (environmental mastery) [35]. Спроможність суб’єкту активно обирати та створювати власне середовище, яке відповідає його чи її психологічним умовам життя, визначається як характерна ознака ментального здоров’я. Зрілість розглядається як спроможність брати участь в активності поза власним оточенням. Таким чином, цей конструкт психологічного благополуччя визначає спроможність людини сприяти прогресу у світі і змінювати його креативно, шляхом фізичної та інтелектуальної діяльності. Ще одним конструктом психологічного благополуччя вважають наявність цілі життя. Ментальне здоров’я людини визначається як стан, що включає впевненість у наявності цілі і змісту життя, а визначення зрілості людини також базується на підкреслюванні усвідомлення нею цілі життя і сенсу спрямованості життя на досягнення певних цілей. Шостий конструкт відчуття психологічного благополуччя це індивідуальне самовдосконалення. Вважається, що оптимальне психологічне функціонування вимагає не тільки того, щоб індивід досягнув тих характеристик, які були розглянуті вище, а щоб він продовжував розвивати власний потенціал. Потреба реалізації себе і власного потенціалу розглядається як центральна у характеристиці ментального здоров’я людини.

Отже, зупинимось на основних групах внутрішніх та зовнішніх ознак емоційного інтелекту, які були виділені з урахуванням розглянутої у роботі

концепції операціоналізації цього особистісного конструкту. У першу групу ми включили онтологічні опосередкуючі внутрішні ознаки емоційного інтелекту, до яких, як ми обґрунтували у попередньому розділі, були віднесені фактори особистості, які входять у “велику п’ятірку” факторів. Для аналізу був застосований таксономічний варіант опитувальника для самооцінювання притаманності суб’єкту п’яти факторів особистості, хоча, згідно з гіпотезою, вважали, що фактор інтроверсія – екстраверсія не виявить суттєвих розбіжностей у рівні сформованості емоційного інтелекту, бо він належить до властивостей особистості, зумовлених більшою мірою темпераментом і тому меншою мірою доступних свідомому регулюванню. У другу групу міжособистісних ознак ми об’єднали феноменологічні внутрішні ознаки емоційного інтелекту. До цієї групи ми віднесли: показник еґо-контролю, який, як відомо, формується в процесі соціалізації та діяльності людини і є властивістю, поява якої залежить від умов життєдіяльності людини, від її виховання та інших соціальних факторів. До цієї групи був віднесений також показник еґо-пластичності, який, на наш погляд, теж характеризує феноменологічні ознаки емоційного інтелекту. Еґо-пластичність формується під впливом настанов та відповідних знань і досвіду їх застосування, якими людина користується у повсякденній діяльності. Принаймні аналіз тестів, які використовувались для оцінки цих властивостей, свідчить про те, що під еґо-пластичністю розуміється особистісна ознака, яка доступна змінюванню та формуванню в процесі соціалізації і особистісного розвитку людини. В цю ж групу ознак ми включили також рівень толерантності до невизначеності. Толерантність до невизначеності як особистісна ознака є, на наш погляд, проміжною між феноменологічними і онтологічними ознаками, але ми віднесли її до феноменологічних ознак, бо, проаналізувавши зміст питань, які входять до тесту нетолерантності до невизначеності, ми переконались, що вони містять і значну кількість аспектів, що можуть розвиватись в процесі соціалізації



людини. Особливо це стосується тих аспектів толерантності до невизначеності, які пов'язані з взаємодією людини з оточуючими. В третю групу ознак емоційного інтелекту ми включили ознаки сензитивності суб'єктів до емоціогенних подразників. Ця узагальнена група особистісних ознак відбиває „зовнішній” аспект виявлення „внутрішнього” у детермінації емоційного інтелекту. Вона оцінювалась за показниками самовідчуття людиною власної успішності як суб'єкта життєдіяльності. Остання була операціоналізована за допомогою самооцінки досліджуваними власного рівня психологічного благополуччя із застосуваннями розробленого нами для задач цього дослідження опитувальника, а також за показниками самооцінки себе як суб'єкту життєдіяльності, зокрема самооцінки характеру, ума, щастя, емоційної стійкості та здоров'я. Ці показники вимірювались, як зазначалось у попередньому підрозділі, за допомогою стандартних тестів для виявлення самооцінки Дембо-Рубінштейн. Крім цього, в цю групу ми включили показники самооцінки досліджуваними власної ситуативної та особистісної тривожності за відомими шкалами самооцінки Спілбергера у адаптації до російськомовної вибірки Ханіна. В останню підгрупу параметрів, які ми вважали придатними для виявлення особистісного відчуття суб'єктом успішності власної життєдіяльності, ввійшли показники самооцінки ефективності стратегій подолаючої поведінки, які суб'єкт обирає в тих чи інших ситуаціях життєдіяльності, коли йому необхідно приймати відповідальні рішення, тобто робити вибір поведінки, що пов'язана з реагуванням на емоціогенні подразники. Ця підгрупа ознак включала показники за тестом Карвера і Шеєра. Оцінка, як зазначалось, здійснювалась диференційовано по трьох основних стратегіях: концентрації на задачі, уникненню проблеми та емоційному реагуванню при виникненні проблеми. Обчислювався також коефіцієнт ефективності стратегій подолаючої поведінки, який поєднує у єдиному показнику притаманність суб'єкту зазначених трьох стратегій. Проаналізуємо окремо по кожній із зазначених

вище груп ознак результати, які були отримані в процесі емпіричного дослідження, та результати статистичної обробки емпіричних даних.

Усереднені по трьох кластерах ознаки представлені в таблицях 3.1, 3.2. Таблиця 3.1 містить усереднені по трьох кластерах показники за ознаками, які ми розглядали як онтологічні опосередкуючі внутрішні ознаки емоційного інтелекту.

**Таблиця 3.1**

Усереднені по трьох кластерах показники опосередкуючих внутрішніх ознак емоційного інтелекту

Кластери	Усереднені по кластерах рівні виявлення ознак				
	інтроверсія	доброзичливість	сумлінність	нейротизм	відкритість новому досвіду
№1 (N=37)	22,37	28,5	24	25,2	21,7
№2 (N=54)	21,6	33,3	27,8	23,4	32,4
№3 (N=59)	23,2	33,5	29,6	16,1	30,4

Аналіз таблиці 3.1 показує, що, як ми й очікували, між кластерами 1 і 2 виявлені значущі розбіжності у готовності до позитивного ставлення до оточуючих, тобто за фактором особистості, який, за нашою гіпотезою, є важливою опосередкуючою онтологічною внутрішньою передумовою виявлення більш високого рівня міжособистісного інтелекту. Як показано в таблиці 3.1, у представників 1 групи показник доброзичливості становить 28,5 балів в середньому для групи, а у досліджуваних, об'єднаних у II кластер, – 33,3 балів (розбіжності значущі за критерієм t–Співробітник на 5% рівні). Значущі розбіжності зафіксовані на 5% рівні також по показниках сумлінності та відкритості новому досвіду. Досліджувані другого кластеру суттєво відрізняються від першого за відкритістю досвіду. Зокрема, зафіксовані дуже високі та статистично значущі розбіжності за сумлінністю.

Що стосується виявлення рівня нейротизму, то у представників першого кластеру, які мають, за нашою гіпотезою, більш низький рівень сформованості емоційного інтелекту, спостерігається тенденція до більш високого рівня нейротизму, хоча розбіжності незначущі. Проте, порівняння

показників онтологічних опосередкуючих ознак виявлення емоційного інтелекту за 5-ти факторною моделлю у представників 3 та 2 кластерів виявило статистично значущі розбіжності за всіма ознаками п’ятифакторної моделі, а саме: інтроверсії сумлінності, нейротизму, відкритості новому досвіду за винятком доброзичливості. Тут між представниками другого та третього кластерів не має статистично значущих розбіжностей, хоча тенденція у бік зростання готовності до позитивного ставлення до оточуючих простежується у досліджуваних, об’єднаних у третій кластер, тобто у кластер з більш високими показниками за обраними ознаками. На наш погляд, отримані данні свідчать про те, що, кластеризація досліджуваних з точки зору розбіжностей у опосередкуючих ознаках емоційного інтелекту, відібраних нами як його внутрішні (диспозиційні) ознаки, дійсно дозволила отримати групи, які у цілому достатньо суттєво розрізняються між собою і тому можуть слугувати основою для здійснення подальшого аналізу факторів виявлення розбіжностей емоційного інтелекту між групами з різними диспозиційними характеристиками. Той факт, що значущі розбіжності за фактором “доброзичливість” виявлені тільки при порівнянні даних представників першого кластеру з другим та третім кластерами, а між представниками другого та третього кластерів таких суттєвих розбіжностей не має, свідчить про те, що, можливо, фактор зростання емоційної розумності у стосунках з іншими людьми у більшій мірі є доступним особистісному регулюванню із загальним зростанням рівня емоційної розумності. Показники доброзичливого ставлення до інших людей виявляються більш високими у представників другого та третього кластерів, що ми вважаємо характерною ознакою представників колективістської культури. За онтологічним особистісним фактором “сумлінність”, який, на наш погляд, опосередкує виявлення внутрішньоособистісного емоційного інтелекту, зафіксовані статистично значущі розбіжності між трьома кластерами у напрямку його поступового зростання при підвищенні рівня емоційного



інтелекту. Що стосується рівня нейротизму, то він значно більш високий у представників кластерів як з низьким, так і з середнім рівнями сформованості емоційного інтелекту і статистично значуще відрізняється (у бік суттєвого зниження) у представників кластеру з найвищими показниками рівня емоційного інтелекту. Порівняємо: 25,2 – показник нейротизму для першого кластеру; 23,4 – для другого кластеру та 16,1 – для представників вищого рівня емоційного інтелекту (третій кластер). Отримані данні свідчать про те, що при середньому рівні сформованості емоційного інтелекту, коли суб'єкти приймають ті чи інші рішення відносно самоорганізації власної діяльності з опорою на мислення, тобто на рівні актуального усвідомлення, зберігається досить високий рівень нейротизму. Усвідомлені дії пов'язані з більш високим рівнем емоційного напруження, що відбивається у досить високих показниках нейротизму. Показник нейротизму знижується у досліджуваних з високим рівнем сформованості емоційного інтелекту, бо, на наш погляд, низький рівень нейротизму свідчить про те, що людина звільнилась певною мірою від ситуаційних вимог і може приймати рішення, що стосуються вибору тих чи інших актів поведінки, спираючись на сформовані в неї настанови, ідеали, а не на аналіз конкретних ситуаційних спонук. Суттєве зростання відкритості новому досвіду у досліджуваних другого та третього кластерів у порівнянні з представниками першого кластеру (дивись відповідні дані у таблиці 3.1) свідчить про те, що відкритість новому досвіду є важливою передумовою, як ми намагались обґрунтувати, успішної адаптації до нових умов, нових завдань, які постійно змінюються під час життєдіяльності. Високий рівень цієї ознаки у представників, об'єднаних у другий кластер, свідчить про те, що, мабуть, саме більш високий рівень відкритості новому досвіду й є важливою передумовою успішності діяльності суб'єктів на рівні актуального аналізу ситуаційних вимог, факторів, що детермінують цю діяльність. Досліджувані першого кластеру з низькими показниками відкритості новому досвіду приймають відповідні

рішення щодо вибору напряму поведінки на сенсорно-перцептивному рівні сприйняття ситуаційних спонук, що може бути зумовлено й більш низьким рівнем їх відкритості новому досвіду. В таблиці 3.2 наведені усереднені по трьох кластерах показники феноменологічних внутрішніх ознак емоційного інтелекту.

**Таблиця 3.2**

**Усереднені по трьох кластерах показники феноменологічних внутрішніх ознак емоційного інтелекту**

Кластери	Усереднені по кластерах рівні виявлення ознак		
	его-контролю	его-пластичності	Нетолерантність до невизначеності
№1 (N=37)	22,37	28,5	24
№2 (N=54)	21,6	33,3	27,8
№3 (N=59)	23,2	33,5	29,6

Аналіз наведених у таблиці 3.2 даних свідчить про те, що між представниками першого та другого кластерів за показником его-контроль не має значущих розбіжностей, але між представниками другого та третього кластерів розбіжності суттєві і вони ще більш контрастно виявляться, якщо співставити представників третього кластеру з першим. Це свідчить про те, що зростання рівня его-контролю у представників третього кластеру відповідає на онтологічному рівні досить високим показникам сумлінності, відкритості новому досвіду, доброзичливості у ставленні до оточуючих. Тобто високі показники его-контроля свідчать про те, що людина може контролювати свою діяльність відповідно з настановами, ідеалами, особистісними цінностями. Той факт, що між представниками другого та третього кластеру розбіжності за показником “его-контроль” значущі за критерієм t–Стюдента, а між представниками першого та другого кластерів –

не значущі, свідчить про те, що спроможність контролювати власну діяльність зростає поступово. Це властивість, формування якої потребує певних вольових зусиль, і вона найвища у представників третього кластеру. Що стосується еґо-пластичності, то, як видно з табл. 3.2, ознаки цього показника суттєво відрізняються у досліджуваних першого та другого кластерів, зберігаючи тенденцію до зростання, хоча суттєвих розбіжностей при порівнянні показників представників другого та третього кластерів не зафіксовано. Це свідчить, на наш погляд, про те, що еґо-пластичність зростає у представників нашої культури під впливом свідомих зусиль, спрямованих на оптимізацію спілкування, швидше, ніж ознаки внутрішньоособистісного інтелекту, тобто ознаки самоорганізації людини на діяльність, самоконтроль в процесі досягнення мети. Що стосується нетолерантності до невизначеності (а ми вимірювали цю ознаку саме за нетолерантністю, як це передбачено у тесті Нортон), то між представниками першого та другого кластерів не має суттєвих розбіжностей, але вони виявляються між представниками другого та третього кластерів. Це свідчить, на наш погляд, про те, що нетолерантність до невизначеності зменшується поступово із зростанням емоційного інтелекту і те, що у представників третього кластеру вона є нижчою, ніж у представників першого та другого кластерів, свідчить про вдалість вибору цього параметру для дослідження внутрішніх особистісних ознак емоційного інтелекту. Цей показник функціонує згідно гіпотези цього дослідження у такому напрямку: із зменшенням нетолерантності зростає рівень відкритості досвіду, зменшується рівень нейротизму, покращуються доброзичливі стосунки з іншими і таке інше. В таблиці 3.3 наведені усереднені по трьох кластерах ознаки сензитивності досліджуваних до емоціогенних подразників, що відбивають, на наш погляд, почуття власної успішності досліджуваних як суб'єктів життєдіяльності.

Завершуючи аналіз результатів даного етапу дослідження, завданням якого була перевірка адекватності вибору внутрішніх особистісних



компонентів емоційної розумності як опосередкуючих факторів емоційного інтелекту, наведемо деякі спостереження, що додатково підтверджують правомірність обраного підходу. Наприклад, ми вже коментували ситуацію, що, скажімо, між представниками першого та другого кластерів не має суттєвих розбіжностей у рівні нейротизму. Він достатньо високий як у тих, так і в інших, але за рівнем тривожності (як особистісної, так і ситуативної) досліджувані цих кластерів відрізняються статистично значуще. Це свідчить про те, що, дійсно, онтологічні диспозиційні фактори впливають на виявлення тих чи інших ознак поведінки в емоціогенних ситуаціях. Проте незалежно від індивідуальних розбіжностей, - у даному випадку рівня нейротизму, - досліджувані могли досягати більш низького рівня ситуативної тривожності, якщо вони у своїй повсякденній життєдіяльності керувались настановами, які відповідають змісту емоційного інтелекту. Було б доцільно проаналізувати подібні аспекти спостережень більш детально, але це, мабуть, задача майбутнього окремого дослідження, бо на рівні даного дослідження, як нам здається, ми отримали потрібні для вирішення його задач емпіричні результати. Ці результати дозволили підтвердити гіпотези щодо ролі опосередкуючих внутрішніх факторів особистості у досягненні більш низького рівня тривожності і більш високого рівня почуття психологічного благополуччя. Ми виявили кластери досліджуваних, які суттєво відрізняються за самооцінкою психологічного благополуччя та за самооцінками ефективності власного функціонування в ситуаціях прийняття рішень і емоційної стійкості. Те, що одночасно нами зафіксовані відповідні розбіжності у показниках опосередкуючих емоційний інтелект рис особистості, а також у самооцінці рівня тривожності, - як особистісної, так і ситуативної, - теж є вагомим внеском у підтвердження гіпотези відносно стресозахисної функції емоційного інтелекту. Наявність у досліджуваних досить суттєвих розбіжностей за показником доброзичливості, тобто позитивного ставлення до оточуючих, який корелює з відчуттям

психологічного благополуччя, свідчить про те, що на рівні виявлених нами у цьому дослідженні внутрішніх ознак адекватного функціонування людини у світі дійсно простежується стресозахисна функція розумного ставлення людини до власних емоцій. Вона виявляється у спроможності контролювати емоції, протистояти виникненню переживань у відповідних ситуаціях життєдіяльності і впорюватись з критичними ситуаціями, обираючи адекватні подолаючі стратегії. Таким чином, завдання цього етапу дослідження можна вважати досягнутими. Його результати дають підстави зробити висновок про наявність в емоційному інтелекті, якщо його вимірювати за допомогою розглянутих вище ознак, стресозахисної та адаптивної функцій. Стресозахисна функція виявляється, за даними цього дослідження, найбільш виразно на рівні самовідчуття людиною психологічного благополуччя. Тут розбіжності найбільш суттєві між представниками усіх трьох розглянутих кластерів.

Суттєві розбіжності між кластерами, які зафіксовані на рівні самооцінки ситуативної та особистісної тривожності, також свідчать про те, що наявність у суб'єкта відповідних сформованих внутрішніх ознак емоційної розумності, а саме: готовності до позитивного ставлення до інших людей, низького рівня нейротизму, високого рівня відкритості новому досвіду, достатнього рівня сформованості сумлінності, навиків самоконтролю забезпечує людині більш високі адаптаційні можливості та зумовлює позитивне ставлення до себе як суб'єкта діяльності. Це зафіксовано нами також досить виразно на рівні порівняльного аналізу самооцінки людиною власного характеру, розуму, щастя, здоров'я та емоційної стійкості.

### **3.2. Практичні рекомендації щодо вдосконалення розвитку емоційного інтелекту у працівників компанії ТОВ «Еволв Дев» через психологічні технології.**

Для успішної реалізації програми потрібна наявність постійної тренінгової групи. Оптимальний кількісний склад групи – 8–12 осіб (парна кількість). Така кількість дає організаційні переваги, оскільки пропонуване число ділиться на два, що дозволяє створювати підгрупи. Небажано, щоб число учасників перевищувало 12 осіб, це веде до зменшення часу, що приділяється кожному учаснику, що, в свою чергу, знижує рівень продуктивного зворотного зв'язку, особливо важливого для усвідомлення та адекватної ідентифікації власних емоцій та емоцій інших учасників тренінгу. Комплектація групи відбувається на основі добровільної участі в програмі. При цьому з метою формування мотивації у потенційних її учасників важливо попередньо в доступній формі пояснити мету програми, її зміст, форми занять, очікувані результати. Важливо спеціально організувати простір для проведення тренінгу. Аудиторія має бути придатна як для лекцій і групових дискусій, так і для проведення аналітичних вправ. Приміщення повинно бути просторим, провітрюваним і звукоізолюваним.

Під час лекцій і дискусій рекомендовано розташовувати учасників півколом. При виконанні індивідуальної роботи в малих групах можна запропонувати учасникам вибрати зручне для себе місце. Склад підгруп рекомендується регулярно змінювати. Це робиться для того, щоб усі учасники приміряли на себе різні ролі, а також входили в партнерські



відносини з різними учасниками. Варто дотримуватися принаймні мінімальних вимог до обладнання. Йдеться про кілька столів; дошку (або стенд чи фліп-чарт); для вивішування плакатів, кольорові олівці, аркуші щільного паперу в достатній кількості; кольорові ілюстровані журнали будь-якої тематики (для вирізання картинок, вигадкування історій з ними, формування емоційних реакцій тощо). Практика свідчить, що важливо дотримуватися часового формату занять. Заняття доцільно проводити 1 раз на тиждень протягом 2-3 годин, перериватися на перерву (10-15 хвилин), орієнтуючись на стан групи або логічні паузи в роботі. Не варто робити перерву між виконаним завданням і початком його обговорення. При проведенні початкового етапу роботи рекомендується використовувати дії, що стали вже досить традиційними, а саме:

1. Знайомство учасників програми або їх представлення перед групою.
2. Ознайомлення учасників з метою програми і її цілями.
3. Висловлювання учасниками своїх очікувань від майбутньої роботи.
4. Проведення обговорення та прийняття правил роботи у групі.

Варто спільно з учасниками скласти і дотримуватися правил взаємодії в тренінгу. Відомий орієнтовний список правил, наведений нижче, може бути змінений з урахуванням запитів і потреб учасників.

1. Спілкування за принципом «тут і тепер».
2. Не спізнюватися і не пропускати заняття.
3. Персоніфікація висловлювань («я вважаю...», «мені здається...»).
4. Щирість у спілкуванні.
5. Конфіденційність.
6. Активна участь у заходах.
7. Повага до промовця.
8. Не давати поради.
9. Не говорити про присутніх у третій особі.

Правила, які були прийняті після їх обговорення, рекомендується записати всім учасниками групи. Вступна частина заняття передбачає запитання про стан учасників і одну вправу на розминку. На початку кожного заняття тренеру (фасилітатору) важливо відчувати настрій групи, діагностувати стан учасників, аби оптимально скорегувати план роботи заняття. У цьому можуть допомогти деякі питання до учасників: «Як ви себе почуваєте?», «Що нового (хорошого, незвичайного) трапилося за цей час?», «Назвіть одну гарну і одну погану подію, що відбулися між нашими зустрічами?», «Що запам'яталось з попереднього заняття?» та ін. Щодо психологічних умов, перш за все, йдеться про:

- створення середовища емоційного комфорту та творчої розкритості в процесі тренінгу;
- активізації самосприйняття шляхом саморефлексивного аналізу, який дозволяє поглибити розуміння власного внутрішнього стану;
- сприяння розвитку ціннісного ставлення осіб юнацького віку, схильних до віктимної поведінки, до соціуму і до себе, до пошуку конструктивного смислу життя
- забезпечення прийняття важливих рішень на основі відображення та осмислення власних емоцій та емоцій інших людей;
- усвідомлення та прийняття на себе відповідальності за результати саморозвитку тощо.

Особливу роль необхідно відвести особистісним якостям самого ведучого тренінгу. Не можна не погодитися з думкою І. Вачкова [64] про те, що саме особистість ведучого, а не лише його рівень професійної підготовки, є найважливішим чинником, що визначає ефективність впровадження програми.

Наприклад, І. Ялом [45] називає такі якості ведучого, як: концентрацію на учасниках, здатність створювати атмосферу емоційного комфорту, рівноваженість і впевненість у собі, толерантність до невизначеності, адекватна самооцінка та усвідомлення власних конфліктних областей, розвинена увага та високий ступінь активності, наявність достатнього рівня інтелекту і мотиваційна спрямованість на зміни і розвиток учасників, здатність до творчості. Важливо, щоб ведучий був щирим та всіляко демонстрував свою підтримку учасникам, приділяв як можна більше уваги зворотному зв'язку, емоційному стану учасників, під час практичних завдань працював з усіма учасниками тощо. Під час обговорювання якихось питань рекомендується задавати питання по черзі в колі, поки всі учасники не дадуть на перше запитання відповідь, лише потім переходити до наступного. Треба пам'ятати, що до складу групи входять, як правило, люди з різними психологічними якостями та властивостями темпераменту. Це означає, що кожному необхідно дати різний час для відповіді. Інтервенція ведучого повинна здійснюватися лише тоді, коли в цьому є необхідність. У процесі обговорення малюнка ведучий може, наприклад, запитати, яке враження справляє малюнок у цілому або окремі його частини але не показувати своєї думки щодо картинки [64]. Щоб уникнути перетворення тренінгу в монолог ведучого, тренер повинен мати лекційний матеріал у вигляді тез на паперовому носії чи мультимедійній презентації; наводити приклади, тематика яких ближча учасникам; мова ведучого повинна бути чіткою і ємною. Так, при проведенні дискусії «Я дарую емоцію» [76] ведучий наводить приклади того, як важливо усвідомлювати власні почуття та вміти їх проявляти. Що головне – щирість і розуміння свого внутрішнього стану. А під час дискусії після вправи «Казка про базові емоції» (авт.), коли учасники написали казку, де головні герої – це базові емоції (вина, гнів, інтерес, відраза, сум, презирство, радість, страх, сором, здивування) – ведучий розповідає про емоції, їх значення у житті людини, як важливо розпізнавати



емоції, розуміти наміри, мотивацію і бажання інших людей і свої власні, а також здатність керувати своїми емоціями та емоціями інших людей з метою вирішення практичних задач. При запиті від учасників на отримання рекомендацій щодо виконання запропонованих завдань або інтерпретації їх результатів («Я вчинив правильно...», «Що можна сказати про мій емоційний стан, якщо я виконав...», «Якщо я буду вести себе...») рекомендується перенаправляти питання групі: «А що з цього приводу думають учасники?» У результаті дискусія в цьому випадку буде більш продуктивною для всіх. Ведучий може відчувати невпевненість перед групою, більш за все це виникає у разі, якщо він недостатньо підготовлений. У цьому випадку ведучий нервує, щоб менше дискутувати – пропонує одну вправу за іншою.

Таким чином результат до якого прагнемо, а саме – навчання і розвиток – відсутній. Щоб цього не сталося, рекомендуємо рівномірно розподіляти час на виконання завдань. У структурі програми до кожного завдання спеціально розроблений ряд запитань, задавати їх рекомендується по черзі в колі, поки всі учасники не дадуть відповідь на перше запитання. Потім переходити до наступного. При цьому необхідно пам'ятати, що до складу групи входять люди з різними властивостями темпераменту, різним рівнем тривожності тощо, а отже це означає, що кожному необхідно дати різний час для відповіді. В середньому час, витрачений на обговорення одного питання з одним учасником, становить 3-5 хвилин. Наводимо декілька прикладів питань для обговорення завдань програми розвитку емоційного інтелекту осіб юнацького віку, схильних до віктимної поведінки.

Лекція-бесіда «Емоційна обізнаність»:

- 1) Якою є роль емоцій у Вашому житті?
- 2) Прислуховування до власних емоцій, що це?
- 3) Невербальне сприйняття емоцій тощо.

Аналітична вправа «Розповідь про власну унікальність»:

- 1) Які труднощі виникли при виконанні завдання?

- 2) Що відчували під час розповіді?
- 3) Чи важко вам відкриватися перед іншими?
- 4) Що відчували, коли інші учасники відкривалися перед вами?

Вправа «Я тебе знаю»:

- 1) Чи просто було вгадати емоції?
- 2) Як легко у житті Вам вдається зовні розрізняти емоції співрозмовника?
- 3) Як часто помиляєтеся щодо емоційного стану співрозмовника?

Творче завдання «Логотип» [23].

- 1) Що відчували під час малювання?
- 2) Чи легко було створити власний логотип?
- 3) Наскільки повно вдалося в ньому відобразити себе і свій внутрішній світ?

Лекція-бесіда «Керую собою».

- 1) Що таке конструктивний діалог?
- 2) «Я володію собою, а хто володіє собою – володіє світом». Що ви думаєте про цей вислів?
- 3) Пошук потрібної лінії поведінки, щоб згладити конфлікт – чи легко це?
- 4) Ви вмієте казати «так» і «ні»?

Мозковий штурм «Я хочу»:

- 1) Що відчували від час вправи?
- 2) Що привертало Вашу увагу в першу чергу?
- 3) Які труднощі відчували при виконанні завдання?
- 4) Як часто і за яких умов Ви вдаєтеся до аргументації? Що вона Вам дає?

Лекція-бесіда «Емоції інших».

- 1) Голос людини може видати справжні почуття?

2) Думки і емоції оточуючих: як визначити, коли людина говорить «так», а насправді хоче сказати «ні» та навпаки?

3) Стоп, нами маніпулюють!

Аналітична вправа «Аналіз зв'язків між відчуттями і словами».

1) Які труднощі виникли при виконанні завдання?

2) Які відчуття виникли у Вас при виконанні завдання?

3) Чи важко Вам було казати про свої почуття?

Такі вправи дозволяють глибоко проробити свої переживання, бажання, в цілому емоційний стан. Особливу увагу треба приділити завданням на самостійну роботу: ведення щоденника, написання листів до себе, до людей, що стали джерелом негативних емоцій, людей, що стали джерелом позитивних почуттів, людей, яких вже нема. Намагатися регулювати власні емоції, вчитися ставити чіткі цілі. Брати невеликі інтерв'ю у своїх знайомих. Прослуховувати класичну музику. Аналізувати казки інших учасників та писати невеликі резюме – що відчувала людина, коли писала це тощо. Під час проведення програми необхідно як можна більше приділяти увагу зворотному зв'язку, емоційному стану учасників. Під час обговорення малюнка ведучий може, наприклад, запитати, яке враження справляє малюнок у цілому або окремі його частини: «Подобається колір на малюнку?»; «Що б Вам хотілося більше всього зробити з малюнком?»; «Що Вам найбільше подобається на малюнку, що – ні?»; «Чи хотіли змінити щонебудь на малюнку, чи ні?». Важливо, щоб ведучий приділяв увагу, як учасник сам коментує свій малюнок і свої дії. Теж саме ведучий може робити після написання і прочитання учасниками казок: «Вам подобається Ваша казка?»; «Є бажання внести до неї зміни?»; «Що найбільш сподобалось в казці іншого учасника?»

Вважаю, що необхідно акцентувати увагу на те, що сам тренінг сприятиме глибинним особистісним змінам, а отже від особистості ведучого, вміння управляти процесом тренінгу і станами учасників залежить розвиток



емоційного інтелекту осіб юнацького віку загалом і схильних до віктимної поведінки, зокрема. Такий підхід, на мій погляд, сприятиме розвитку емоційного інтелекту усіх співробітників компанії ТОВ «Еволв Дев».

## **ВИСНОВКИ**

У випускній кваліфікаційній роботі представлений теоретичний та експериментальний аналіз підходів до концептуалізації інтегральної особистісної властивості, яка в останнє десятиліття набула статусу окремого предмету психологічних досліджень, - емоційного інтелекта. Доведена зумовленість основних функцій емоційного інтелекту (стресозахисної та адаптивної) характером його зв'язку з внутрішнім світом людини, у структурі якого він відіграє роль аспекту, що відбиває міру розумності ставлення людини до світу, до інших та до себе як суб'єкту життєдіяльності.

В першому розділі було розглянуто теоретичні засади ефективності психологічно розвинених працівників, поняття трудового колективу, ролі і відносини в ньому, соціально психологічний клімат трудового колективу, сутність емоційного інтелекту та необхідність його розвитку для працівників компанії.

Трудовий колектив - це організаційно оформлена група працівників, створена для реалізації комплексу виробничих цілей. Структура будь-якого колективу містить у собі два основних види - первинний і вторинний. Будь-які відносини в трудовому колективі виникають в процесі взаємодії між колегами, і не підкоряється адміністрації та керівництву організації. Наприклад, конфлікти в колективі починаються з розбіжностей між членами формальної групи. Тому, на мою думку потрібно приділяти величезну увагу соціально-психологічному клімату в компанії. Соціально-психологічний клімат - це переважний у групі або колективі відносно стійкий психологічний настрій його членів, що проявляється у всіх різноманітних формах їхньої діяльності. Залежно від характеру морально-психологічного клімату його вплив на особистість буде різним: стимулювати до праці, піднімати настрій, вселяти бадьорість і впевненість або, навпаки, діяти гнітухе, знижувати активність і енергію, приводити до виробничих і моральних втрат. Рівень емоційного інтелекту є важливим засобом успішної самореалізації особистості. Високий емоційний інтелект допомагає збалансувати емоції і розум, відчути внутрішню свободу та відповідальність за себе, усвідомити власні потреби і мотиви поведінки, рівновагу, а також скорегувати стратегію власного життя. Він асоціюється з почуттям загального щастя. Низький емоційний інтелект призводить до відчуття нещастя і характеризується страхом, самотністю, нестабільністю, агресією, почуттям провини, депресією, фрустрацією.

У розділі 2 було розглянуто методичне забезпечення для емпіричного дослідження психологічних засад ефективного розвитку емоційного інтелекту працівників компанії.

Розділ 3 присвячений емпіричному дослідженню психологічних технологій у розвитку компанії ТОВ «Еволв Дев». Для аналізу був застосований таксономічний варіант опитувальника для самооцінювання притаманності суб'єкту п'яти факторів особистості, хоча, згідно з гіпотезою,

вважали, що фактор інтроверсія – екстраверсія не виявить суттєвих розбіжностей у рівні сформованості емоційного інтелекту, бо він належить до властивостей особистості, зумовлених більшою мірою темпераментом і тому меншою мірою доступних свідомому регулюванню. продемонстровано з опорою на отримані авторами емпіричні дані, що виявлення емоційного інтелекту опосередковано внутрішніми (онтологічними і феноменологічними) ознаками особистості. В якості онтологічних (сутнісних) ознак запропоновано розглядати принаймні чотири з п'яти „великих” факторів особистості, а саме: емоційну стійкість, сумлінність, доброзичливість (готовність до прийняття людей такими, як вони є), відкритість новому досвіду, яким приписується роль диспозиційних компонентів емоційного інтелекту. Висунута гіпотеза, яка знайшла в роботі емпіричне підтвердження, що особистісний фактор “сумлінність” сприяє (якщо сумлінність є високою), або заважає (якщо низькою) виявленню внутрішньособистісного емоційного інтелекту, одним з провідних компонентів якого є здатність до самомотивування, наполегливість і методичність у здійсненні діяльності. Фактор доброзичливість („гнучкість у спілкуванні”) сприяє підтримці добрих стосунків з іншими людьми і тому може вважатись провідним диспозиційним фактором до виявлення людиною у спілкуванні міжособистісного емоційного інтелекту (за ознаками емпатії, комунікабельності, товариськості і таких інших). Фактори „великої п'ятірки” – “емоційна стійкість” і “відкритість новому досвіду” сприяють (якщо вони мають високі рівні розвитку) формуванню і виявленню як міжособистісного, так і внутрішньособистісного підвидів інтелекту. Усі зазначені фактори особистості мають відношення до емоційного аспекту функціонування особистості, бо виконують, як встановлено, безпосередньо або опосередковано стресозахисну та адаптивну функції.

Таким чином, доведено, що для всіх рівнів менеджменту важливий розвиток емоційного інтелекту, так як він істотно впливає на роботу



персоналу, ситуацію в колективі, досягнення необхідних результатів, розширення діяльності, побудову іміджу організації. Особливо це важливо сьогодні, коли керівникам доводиться зіштовхуватись більшу частину свого робочого часу з форс-мажорними обставинами, у яких емоційна складова превалює. Менеджери повинні сприймати і розуміти емоції, використовувати і керувати ними для мотивації самих себе і персоналу. Керівники, які приділяють час, щоб пізнати і по-справжньому прислухатися до своїх працівників, максимально ефективно використовують емоційний інтелект як інструмент в побудові стратегії управління. Більшість співробітників цінують таке ставлення до себе і працюють більш ефективно, прислухаючись до свого начальника, і є більш лояльними до своєї компанії. Емоційний інтелект дозволяє керівникам бачити в своїх співробітниках задоволеність умовами, їх можливості справлятися зі встановленими завданнями, які команди будуть більш працездатними, чи можуть вони досягти потрібних завдань. Застосування емоційного інтелекту в менеджменті дозволить досягати нових висот компанії і суттєво збільшить ефективність роботи персоналу.

### **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Абульханова-Славская К.А. Личность в процессе деятельности и общения //Психология личности. Хрестоматия. –Самара. -1999. –т.2. - С.301-331.
2. Алфимова М.В., Трубников В.И. Психогенетика агрессивности //Вопросы психологии. -2000. -№6. –С.112-123.
3. Бурлачук Л.Ф., Корольов Д.К. Адаптация опросника для диагностики пяти факторов личности //Вопросы психологии. –2001. -№1. –С.126-134.
4. Гоулман Д. Эмоциональный интеллект в бизнесе / Д. Гоулман. – М. : Манн, Иванов и Фербер, 2013. – 512 с. 2.

5. Гоулман Д., Бояцис Р., Макки Э. Эмоциональное лидерство. Искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта / Дэниел Гоулман, Ричард Бояцис, Энни Макки. – М. : Альпина Паблишер, 2012. – 301 с.
6. Гуменюк О. Феномен полімотивації: сутнісний зміст взаємин за модульно –розвивальної оргсистеми. //Психологія і суспільство. -2001. -№1. –С.74-123.
7. Гуменюк О. Психологія Я-концепції. Тернопіль: Економічна думка, 2002. –186с.
8. Дерев'янка С. Актуалізація емоційного інтелекту в емоціогенних умовах/ С. Дерев'янка // Соціальна психологія. – Київ, 2008. – 1 (27). – С. 96-104.
9. Ильин Е.П. Эмоции и чувства. –С.-Пб.: Питер, 2001. –752с.
10. Либин А.В. Дифференциальная психология / А.В. Либин. – М.: Эксмо, 2006. – 544с
11. Кириленко Т.С. Гармонізація емоційних станів особистості //Наука і освіта – 2000. -№1-2. –С.22-23.
12. Киселева Е.А., Санникова О.П. Психологическая проницательность и ее диагностика //Виховання економічної культури. Одеса, 1997. –С.91-98.
13. Коврига Н.В. Операційні критерії емоційної розумності людини та результати їх емпіричної перевірки //Вісник Дніпропетровського університету Серія „Педагогіка і психологія”, 2001. -Вип..7. 63
14. Корольов Д.К. Структура, детермінанти та функції емоційно-оціночного ставлення до життя. Автореф. дис... канд. психол. наук. – К., 2001, -18с.
15. Коссов Б.Б. Личность: теория, диагностика и развитие. –М.:Изд-во “Академический проект”, 2000. -236с.

16. Ломов Б.Ф. Направленность личности. Субъективные отношения личности. –В кн.: Психология личности в трудах отечественных психологов. –С.-Пб.: Питер, 2000 /Составитель Куликов Л.В. –С.105-110. 78.
17. Максименко С.Д. Психологічні проблеми загальної психології // Практична психологія та соціальна робота. –1999. -№3. –С.2-4. 79.
18. Максименко С.Д. Навчання і розвиток: психологічні аспекти //Практична психологія та соціальна робота. –1997. -№10. –С.5-8. 80.
19. Максименко С.Д. Основи генетичної психології. –К.: НПЦ Перспектива, 1998. –220с
20. Носенко Е.Л., Коврига Н.В. Емоційна розумність як детермінанта успішності життєдіяльності людини і шляхи її операціоналізації //Вісник Дніпропетровського університету. Серія „Педагогіка і психологія”, 2000. –Вип.6. –С.3-9. 95.
21. Носенко Э.Л., Чоботарь А.И., Элькинбард О.Б. Формирование эмоционального интеллекта как фактора предупреждения стрессовых состояний у детей.// Наука і освіта. –2000. -№1-2. –С.190-192. 96.
22. Носенко Е.Л. Диспозиційні та перцептивно оцінювані характеристики емоційного інтелекту //Вісник Харківського університету. Серія Психологія. Харків, 2002. -№550, Ч.1. –С.177-179.
23. Носенко Е. Л. Форми відображеної оцінки емоційної стійкості та емоційної розумності людини: монографія / Носенко Е. Л., Аршава І. Ф., Кутовий К. П. – Д.: Інновація, 2011. – 178 с.
24. Орме Г. Эмоциональное мышление как инструмент достижения успеха / Гиту Орме. – М.: «КСП+», 2003. – 269 с.
25. Панкратова А. А. Эмоциональный интеллект: примеры программы формирования / А. А. Панкратова // Междисциплинарный научный психологический журнал «Психологические исследования»



- [Электронный ресурс]. – 2010. – № 1 (9). – Режим доступа к ресурсу:  
[http://www.psystudy.ru/index.php/ num/2010n1-9/289-pankratova9.html](http://www.psystudy.ru/index.php/num/2010n1-9/289-pankratova9.html)
26. Робертс Р. Д., Мэттьюс Дж., Зайднер М., Люсин Д. В. Эмоциональный интеллект: проблемы теории, измерения и применения на практике / Р. Д. Робертс, Дж. Мэттьюс, М. Зайднер, Д. В. Люсин // Психология. Журнал Высшей школы экономики. – 2004. – Т. 1. – № 4. – С. 3–26
  27. Санникова О. П. О структуре психологической проницательности / Ольга Павловна Санникова // Science and Education a New Dimension. Pedagogy and Psychology. – 2014. – Vol. II(8), №16. – С. 178–181.
  28. Тихомиров О. К. Психология мышления / Олег Константинович Тихомиров. – М.: Академия, 2002. – 288 с.
  29. Хьелл Л. Теории личности / Л. Хьелл, Д. Зиглер. – СПб.: Питер, 2003. – 608 с.
  30. Чебикін О. Я. Становлення емоційної зрілості особистості: [монографія] / О. Я. Чебикін, І. Г. Павлова. – О.: СВД Черкасов, 2009. – 232 с.
  31. Черножук Ю. Г. Соціальний інтелект майбутніх менеджерів із різним типом невербального спілкування / Ю. Г. Черножук, О. О. Черногор // Міжнародна наук.-практ. конф. молодих учених та студентів «Індивідуально-психологічні якості особистості майбутніх психологів та їх динаміка у період професійної підготовки (20 трав. 2010 р.)». – О.: СМІЛ, 2010. – С. 62–65.
  32. Четверик-Бурчак А. Г. Емоційний інтелект як чинник успішності вирішення головних життєвих завдань / Аліна Григорівна Четверик-Бурчак // Психолінгвістика. – 2013. – Вип. 14. – С.163–184.
  33. Четверик-Бурчак А. Г. Емоційний інтелект як інтегративна властивість особистості / Аліна Григорівна Четверик-Бурчак //

- Матеріали VIII міжнародної науково-практичної конференції «Психолінгвістика у сучасному світі – 2013» (18-19 жовтня 2013 р. м. Переяслав-Хмельницький, Україна) . – 2013. – С. 73.
34. Четверик-Бурчак А. Г. Механізми зв'язку рівнів сформованості емоційного інтелекту з успішністю життєдіяльності особистості / Аліна Григорівна Четверик-Бурчак // Збірник наукових праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка НАПН України. – 2011. – Т. 10. – №19. – С. 592–602.
35. Четверик-Бурчак А.Г. Роль особистісних настанов у формуванні емоційного інтелекту як чесноти / А. Г. Четверик-Бурчак, Е. Л. Носенко // Вісник Харківського національного університету ім. В.Н. Каразіна. – 2011. – №47. – Сер. Психологія. – С. 161–167.
36. Чебикін О. Я. Становлення емоційної зрілості особистості: [монографія] / О. Я. Чебикін, І. Г. Павлова. – О.: СВД Черкасов, 2009. – 232 с.
37. Черножук Ю. Г. Соціальний інтелект майбутніх менеджерів із різним типом невербального спілкування / Ю. Г. Черножук, О. О. Черногор // Міжнародна наук.-практ. конф. молодих учених та студентів «Індивідуально-психологічні якості особистості майбутніх психологів та їх динаміка у період професійної підготовки (20 трав. 2010 р.). – О.: СМІЛ, 2010. – С. 62–65.
38. Четверик-Бурчак А. Г. Емоційний інтелект як чинник успішності вирішення головних життєвих завдань / Аліна Григорівна Четверик-Бурчак // Психолінгвістика. – 2013. – Вип. 14. – С.163–184.
39. Четверик-Бурчак А. Г. Емоційний інтелект як інтегративна властивість особистості / Аліна Григорівна Четверик-Бурчак // Матеріали VIII міжнародної науково-практичної конференції «Психолінгвістика у сучасному світі – 2013» (18-19 жовтня 2013 р. м. Переяслав-Хмельницький, Україна) . – 2013. – С. 73.

40. Четверик-Бурчак А. Г. Механізми зв'язку рівнів сформованості емоційного інтелекту з успішністю життєдіяльності особистості / Аліна Григорівна Четверик-Бурчак // Збірник наукових праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка НАПН України. – 2011. – Т. 10. – №19. – С. 592–602.
41. Четверик-Бурчак А.Г. Роль особистісних настанов у формуванні емоційного інтелекту як чесноти / А. Г. Четверик-Бурчак, Е. Л. Носенко // Вісник Харківського національного університету ім. В.Н. Каразіна. – 2011. – №47. – Сер. Психологія. – С. 161–167.
42. Эллис, А. Гуманистическая психотерапия: рационально-эмоциональный подход / Альберт Эллис; пер. с англ. – М.: Изд-во ЭКСМО- Пресс, 2002. – 272 с.
43. Austin E. J. Emotional intelligence / Austin E. J., Parker J. D. A., Petrides K. V., Saklofske D. H. ; in G. J. Boyle, G. Matthews, D. H. Saklofske (Eds.) ; The SAGE handbook of personality theory and assessment. – Vol 1: Personality theories and models. – CA: Sage Publication. – 2008. – P. 576–596.
44. Austin E. J. Personality, well-being and health correlates of trait emotional intelligence / Austin E. J., Saklofske D. H., Egan V. // Personality and Individual Differences. – 2005. – Vol. 38. – P. 547–558.
45. Bar-On R. Emotional intelligence: an integral part of positive psychology / Reuven Bar-On // South African Journal of Psychology. – 2010. – Vol. 40(1). – P. 54–62.
46. Bechtoldt M. N. The primacy of perceiving: Emotion recognition buffers negative effects of emotional labor / Bechtoldt M. N., Rohrmann S., De Pater I. E., Beersma B. // Journal of Applied. Psychology. – 2011. – № 96. – P. 94–1087.



47. Berry D. S. Personality, nonverbal behavior, and interaction quality in female dyads / D. S. Berry, J. Sherman-Hansen // *Personality and Social Psychology Bulletin*. – 2000. – Vol. 26. – P. 92–278.
48. Brackett M. A. Emotional intelligence and its relation to everyday behavior / Brackett M. A., Mayer J. D., Warner R. M. // *Personality and Individual Differences*. – 2004. – Vol. 36. – P. 1387–1402.
49. Bradberry T. Emotional intelligence 2.0 / T. Bradberry, J. Greaves. – San Diego: TalentSmart, 2009. – 255 p.
50. Carmeli A. The relationship among emotional intelligence, task performance, and organizational citizenship behaviors / A. Carmeli, E. Josman // *Human Performance*. – 2006. – №19. – P. 19–403.
51. Costa S. Trait emotional intelligence and inflammatory diseases / Costa S., Petrides K. V., Tillmann T. // *Psychology, Health & Medicine*. – 2014. – № 19. – P. 180–189.
52. Côté S. Emotional intelligence, cognitive intelligence, and job performance / S. Côté, C. T. H. Miners // *Administrative Science Quarterly*. – 2006. – Vol. 51. – P. 1–28.
53. Côté S. The ability to regulate emotion is associated with greater well-being, income, and socioeconomic status / Côté S., Gyurak A., Levenson R. W. // *Emotion*. – 2010. – №10. – P. 33–923.
54. Goleman D. Why it can matter more than IQ / Daniel Goleman. – New York: Bantam Books, 2006. – 384 p.
55. Goleman D. Working with emotional intelligence / Daniel Goleman. – New York: Bantam Books, 2000. – 400 p.
56. Golnisch G. Emotional imagery: Strategies and correlates / G. Golnisch, J.R. Averill // *Cognition and Emotion*. – 1993. – 7. – P. 407–429.
57. Law K. S. The construct and criterion validity of emotional intelligence and its potential utility for management studies / Law K. S.,

- Wong C. S., Song L. J. // *Journal of Applied Psychology*. – 2004. – Vol. 89(3). – P. 483–496.
58. Kidwell R. E. and S. R. Valentine: 2008, 'Positive Group Context, Work Attitudes, and Organizational Misbehavior: The Case of Withholding Job Effort'//R. E. Kidwell, S. R. Valentine//*Journal of Business Ethics*. - Published Online.-2008,№4 June.
59. Sternberg R. The Triarchic Theory of Successful Intelligence / R. Sternberg ; in D. Flanagan, P. Harrison (Eds.) // *Contemporary Intellectual Assessment: Theory, Tests, and Issues*. – New York: Guilford Press. – 2005. – P.103– 118.
60. The emotionally intelligent workplace: how to select for, measure, and improve emotional intelligence in individuals, groups and organizations //Eds. Cary Cherniss, Daniel Goleman. San Francisco; California: Jossey-Bass. A Wiley Company, 2000. -352p.