

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Уральский государственный педагогический университет»
Кафедра общей психологии и конфликтологии

**РАЗВИТИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА СПЕЦИАЛИСТОВ
СФЕРЫ «ЧЕЛОВЕК-ЧЕЛОВЕК»**

Направление «37.04.01 – Психология»

Магистерская программа «Психологическое консультирование»

Выпускная квалификационная работа

Квалификационная работа
допущена к защите
Зав. кафедрой Л.А. Максимова
«__» _____ 2019 г.

Исполнитель:
Гасанов Денис Ризванович,
обучающийся группы
ПК-1701z

Научный руководитель:
Водяха Юлия Евгеньевна,
канд. психол. наук, доцент
кафедры общей психологии и
конфликтологии

Екатеринбург 2019

СОДЕРЖАНИЕ	
ВВЕДЕНИЕ	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ ПРОБЛЕМЫ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА В ПСИХОЛОГИИ	7
1.1 Подходы к изучению проблемы эмоционального интеллекта в зарубежной психологии.....	7
1.2 Подходы к изучению проблемы эмоционального интеллекта в отечественной психологии.....	10
1.3 Подходы к изучению проблемы эмоционального интеллекта специалистов сферы «человек-человек».....	13
1.4 Выводы по первой главе	18
ГЛАВА 2. РАЗВИТИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА	20
2.1 Основные методы развития эмоционального интеллекта.....	20
2.2 Социально-психологический тренинг как метод развития эмоционального интеллекта.....	24
2.3 Программа тренинга развития эмоционального интеллекта специалистов сферы «человек-человек».....	25
2.4 Выводы по второй главе	49
ГЛАВА 3. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ РАЗВИТИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА СПЕЦИАЛИСТОВ СФЕРЫ «ЧЕЛОВЕК-ЧЕЛОВЕК»	51
3.1 Организация эмпирического исследования	51
3.1.1 Характеристика выборки исследования	51
3.1.2 Методы и методики эмпирического исследования	52
3.2 Обсуждение и анализ результатов эмпирического исследования...	52
3.3 Выводы по третьей главе.....	57
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	59
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	61

ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время существующие формы академического обучения в рамках учебных заведений не имеют специфической направленности на формирование эмоционально-коммуникативных и регуляторных способностей, качеств личности, составляющих эмоциональный интеллект, которые важны для специалистов сферы «человек-человек».

Запрос от организации - общества с ограниченной ответственностью «Остров» на проведение исследования уровня развития эмоционального интеллекта специалистов, занятых в сфере «человек-человек» свидетельствует об **актуальности данной темы**.

Противоречия между требованиями к личности специалистов, работающих в сфере «человек-человек» в современных условиях и сложившейся системой образования составляют **научную проблему** данного исследования.

Объект исследования: эмоциональный интеллект специалистов сферы «человек-человек».

Предмет исследования: развитие эмоционального интеллекта специалистов сферы «человек-человек».

Цель исследования: развить эмоциональный интеллект специалистов сферы «человек-человек».

Задачи исследования:

1. Обобщить и систематизировать подходы к изучению проблемы эмоционального интеллекта в зарубежной и отечественной психологической науке;

2. На основе анализа научной литературы обобщить и систематизировать подходы к изучению проблемы эмоционального интеллекта специалистов сферы «человек-человек»;

3. Описать основные методы развития эмоционального интеллекта;

4. Разработать и провести тренинг по развитию эмоционального интеллекта специалистов сферы «человек-человек»;

5. Выявить и описать различия в содержании эмоционального интеллекта специалистов сферы «человек-человек» до и после проведения обучения.

Предлагаемый подход к реализации задач не претендует на универсальность и завершенность.

Гипотеза **исследования** – эмоциональный интеллект сотрудников сферы «человек-человек» развивается с помощью специально разработанной программы. Проведенное исследование позволит выявить и описать динамику развития эмоционального интеллекта.

В работе был использован следующий комплекс **методов исследования**:

- теоретические методы - сравнительный анализ теоретических подходов и обобщение психологической литературы по проблеме эмоционального интеллекта;

- эмпирические методы - тестирование: 1) опросник общих эмпатийных тенденций (авторы А. Меграбиан, К. Эпгитейн. Абрамова Г.С.); 2) коммуникативная толерантность (Бойко В.В.); 3) тест на терпимость; 4) тест на асертивность; 5) диагностика самооценки и уровня притязаний (модификация методики Дембо-Рубинштейн); 6) факторный личностный опросник Р. Кеттелла (Руковишников А.А., Соколова М.В).

- методы формирующего эксперимента (социально-психологический тренинг);
- методы математико-статистической обработки данных (обработка данных проведена на компьютере);
- организационный (сравнительный);
- интерпретационные методы.

Новизна исследования заключается в следующем. Во-первых, разработан и апробирован тренинг для развития эмоционального интеллекта специалистов сферы «человек-человек». Во-вторых, выявлена и описана динамика развития эмоционального интеллекта специалистов сферы «человек-человек».

Положения, выносимы на защиту: 1. После проведения обучения у сотрудников повысился уровень осведомленности об основных эмоциональных качествах, возросла оценка их значимости в работе.

2. Занятия положительно повлияли на умение понимать и эмоционально чувствовать внутренний мир другого человека, способность развивать эмпатию, на оценку эмпатических способностей своих коллег.

3. В значительной степени повысился уровень толерантности – терпимости, что проявляется в умении принимать другого человека безоценочно, таким, какой он есть, принимать и ценить разнообразие человеческих характеров и индивидуальностей.

4. У сотрудников возросла уверенность в себе, способность к ассертивному поведению – умению отстаивать свои взгляды, позиции, добиваться собственных целей, не унижая себя и не проявляя авторитарность.

Практическая значимость исследования. На основе анализа зарубежных и отечественных исследований по проблеме «эмоционального

интеллекта», с учетом принципов проведения психологических тренингов, нами был разработан и апробирован тренинг по развитию эмоционального интеллекта для специалистов сферы «человек-человек».

Эмоциональный интеллект является одним из важнейших факторов, определяющих продуктивность деятельности специалистов сферы «человек-человек».

Сегодняшняя практика предполагает достижение результатов психических новообразований личности взрослого человека средствами образования, что требует разработки новых концепций, стратегий обучения и развития.

В данной работе реализуется программа развития эмоционального интеллекта специалистов сферы «человек-человек». Разработанная комплексная программа оказывает позитивное влияние на развитие внутриличностного и межличностного аспектов эмоционального интеллекта и может быть использована в обучении как эффективное средство формирования эмоционального интеллекта.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ ПРОБЛЕМЫ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА В ПСИХОЛОГИИ

Изучение понятия «эмоциональный интеллект» с каждым годом привлекает внимания все больше исследователей из разных направлений психологической науки, а также педагогики и менеджмента.

1.1 Подходы к изучению проблемы эмоционального интеллекта в зарубежной психологии

Понятие «эмоциональный интеллект» берет начало из концепции социального интеллекта Дж. Гилфорда и Э. Торндайка.

Джон Гилфорд – основатель многофакторной модели интеллекта, значительное место в ней отвел социальному интеллекту, отнеся к ней более 30 способностей. Заслуга Дж.Гилфорда в исследовании этого феномена в том, что он подчеркнул невербальный характер понимания собственного поведения и поведения других людей. Этот вывод побудил психологов развернуть исследования невербальных способов оценки социального интеллекта.

Подход Э. Торндайка предполагает изучение эмоционального интеллекта в структуре общих социальных способностей и их ядра – социального интеллекта. Термин «социальный интеллект» был введен в 1920 году Э. Торндайком, который толковал его как «способность понимать других людей и действовать мудро по отношению к ним».

В 1996 году клинический физиолог Р.Бар-Он разработал модель способностей эмоционального интеллекта.

В 1990-х годах Питером Саловеем и Джоном Мейером было предложено определение понятия: «эмоциональный интеллект – это способность идентифицировать и выражать эмоции, управлять своими чувствами, мышлением и поведением, а также использовать чувство в

качестве движущей силы мысли и действия». Умение общаться с окружающим (EQ) имеет не менее важную роль в работе, чем коэффициент умственных способностей (IQ), образование и опыт.

Вместе с Дэниэлом Гоулманом, наиболее известным в нашей стране, эти ученые составляют «тройку лидеров» в исследованиях эмоционального интеллекта. Многие частные исследования и направления в эмоционального интеллекта основываются на одном из этих течений. Рассмотрим каждое из них более подробно.

Р. Бар-Он выделяет «пять сфер компетентности, которые соответствуют пяти компонентам эмоционального интеллекта. Каждый из этих компонентов состоит из субкомпонентов:

1. Познание себя: осознание своих эмоций, самоактуализация, самоуважение, уверенность в себе, независимость.

2. Навыки межличностного общения: социальная ответственность, эмпатия, межличностные взаимоотношения.

3. Способность к адаптации: связь с реальностью, решение проблем, гибкость.

4. Управление стрессовыми ситуациями: контроль над импульсивностью, устойчивость к стрессу.

5. Преобладающее настроение: оптимизм, счастье» [61].

Согласно концепции П. Саловея и Дж. Майера эмоции содержат информацию о связях человека с другими людьми или предметами, то есть они «информируют» человека о характере этих связей. Эмоциональный интеллект обозначается как способность перерабатывать информацию, содержащуюся в эмоциях: определять значение эмоций, их связи друг с другом, использовать эмоциональную информацию в качестве основы для мышления и принятия решений.

Управление эмоциями происходит в промежуток между чувствами, которые вызывает ситуация, и поведением, продиктованным этими чувствами. Умение управлять эмоциями способствует личностному росту и улучшению межличностных отношений.

Значительным шагом в осмыслении феномена «эмоционального интеллекта» стала работа Дэниэла Гоулмана «Эмоциональный интеллект». Данная книга придала популярность исследованиям, начиная с 1990-х годов. Социальный интеллект стал рассматриваться как основополагающий компонент лидерских способностей.

В модель эмоционального интеллекта Д.Гоулман добавил к компонентам модели П. Саловея и Дж. Майера два типа навыков, присущих людям с высоким эмоциональным интеллектом:

- ✓ личные навыки - способности, определяющие способы управления собой – самомотивация, устойчивость к разочарованиям, регулировать настроение;
- ✓ социальные навыки - способности, определяющие способы управления отношениями с людьми - умение отказываться от удовольствия, контроль над эмоциональными вспышками.

Таким образом в модели Д. Гоулмана соединены личные характеристики и когнитивные способности.

Д. Гоулман обратил особое внимание к эмоциональным процессам, происходящим с человеком в сфере бизнеса [15].

Изучение детерминант и особенностей развития эмоционального интеллекта осуществлено в работах таких зарубежных психологов, как Д.Уэкслер, К. Штайнер, К.В. Петридес, У. Пэйн, Э. Фёрнхем.

Эмоциональная компетентность – это способность осознавать свои эмоции, чувства, и в результате лучше понимать свое поведение и рационально выбирать свои реакции в отношениях с другими людьми.

1.2 Подходы к изучению проблемы эмоционального интеллекта в отечественной психологии

Отечественными учеными (И.Н. Андреева, 2003; Е.А. Сергиенко, И.И. Ветрова, 2014 и др.) выявлено, что эмоциональный интеллект - характеристика способности человека понимать и регулировать эмоциональные состояния, как прогностический критерий эффективности адаптации, так как его уровень способствует естественности эмоциональных проявлений и позитивному самоотношению, взаимосвязан с индивидуальными проявлениями самоактуализации и влияет на конструктивность построения межличностного взаимодействия.

В отечественной психологии идею единства аффективных и интеллектуальных процессов развивали Л.С. Выготский (1982), С.Л. Рубинштейн (1973), А.Н.Леонтьев (1975), О.К. Тихомиров (1984).

В ряде исследований Л.С. Выготский приходит к выводу о функционировании динамической смысловой системы, представляющей собой единство аффективных и интеллектуальных процессов. Единство аффекта и интеллекта обнаруживается как в специфике их связей и взаимовлияний на всех ступенях развития, так и в том, что эта связь является динамической, причем всякой ступени в развитии мышления соответствует своя ступень в развитии аффекта.

С.Л. Рубинштейн определил «мышление - единством рационального и эмоционального, а эмоция - единством интеллектуального и эмоционального». Исследование природы мышления и эмоций приводит к выводу о взаимопроникновении этих двух свойств человеческой психики друг в друга: в мышлении неизбежно присутствует эмоциональный компонент, а в

эмоциях – интеллектуальный. Таким образом, интеллект во всех его проявлениях всегда является эмоциональным интеллектом, а эмоции нередко выступают как интеллектуальные эмоции.

При невербальном мышлении (правого полушария) – чувства, эмоции предшествуют осмыслению, то есть переводу мысли на язык слов, символов и понятий. Эмоция стоит перед размышлением, логикой и анализом. Мысль, которая побуждается чувством может быть, как инсайт, истина, к которой стоит прийти через последовательность умственных действий. И в этом случае это и есть эмоциональный интеллект.

При вербальном мышлении (левого полушария) – результат мышления получает не только интеллектуальную оценку, но и эмоциональную. Эмоция в этом случае – это критерий истинности результата. Здесь эмоция следует за интеллектуальной деятельностью, например, радость, чувство гармонии.

Понятие эмоционального интеллекта было использовано в отечественной психологии впервые Г.Г.Гарсковой, которая определяет: «эмоциональный интеллект - способность понимать отношения личности, репрезентуемые в эмоциях и управлять эмоциональной сферой на основе интеллектуального синтеза и анализа» [14].

В публикациях последнего десятилетия результаты исследования эмоционального интеллекта представлены в работах В.В. Овсянниковой, Д.В. Ушакова, Д.В. Люсина, Е.А. Сергиенко, И.Н. Андреевой, О.А. Гулевич, О.В. Белоконь, С.П. Деревянко, Т.А. Сысоевой, и многих других. При этом И.Н. Андреевой (2003, 2011) выявлено, что уровень развития эмоционального интеллекта уже в юношеском возрасте коррелирует с индивидуальными особенностями самоактуализации. О.В. Белоконь (2009) установил, что имеется связь между эмоциональным интеллектом и стилем лидерства.

Понимание собственных эмоций помогает адекватно оценить себя, свои истинные потребности, желания. Л.В. Виноградова [12] доказала, что

люди с развитой способностью идентифицировать собственные эмоциональные реакции, которые четко осознают и оценивают свои мысли в выраженных сложных и даже стрессовых ситуациях, значительно реже проявляют когнитивные трудности и действуют более эффективно. Понимание эмоций других людей способствует принятию людей такими, какие они есть, объективному оцениванию ситуации, определению профессиональных задач и направлений дальнейшей работы, коррекции при необходимости своих действий.

Русским психологом Д.В.Люсиным (2000) первым среди отечественных исследователей обоснована двухкомпонентная структура эмоционального интеллекта и разработана психодиагностическая методика оценки его уровня. Он определил эмоциональный интеллект «это способность к пониманию своих и чужих эмоций и управлению ими» [50].

А.Р. Комарова выделяет «социальные и биологические предпосылки развития эмоционального интеллекта. Социальные включают становление рационализации в определённый возрастной период, степень развития самосознания ребёнка, благополучные в эмоциональном плане отношения между родителями, уровень образования родителей и семейный доход, гендерные особенности воспитания, локус контроля, религиозность. К биологическим предпосылкам относятся наследственные задатки эмоциональных способностей, правополушарный тип мышления и экстраверсия» [7].

С.П. Деревянко предлагает структуру эмоционального интеллекта, которая «отражает уровни репрезентации эмоций, включает следующие уровни:

- ✓ коммуникативный - интерактивность эмоций;
- ✓ гностический - познаваемость эмоций;
- ✓ эвристический - новизна эмоций.

В соответствии с этим обозначаются следующие характеристики эмоционального интеллекта:

- ✓ интроспективность - стремление к внутреннему созерцанию, систематическому и целенаправленному анализу эмоциональных переживаний, их осознанию;
- ✓ инструментальность - ориентированность на получение и применение эмоциональных знаний на практике;
- ✓ имплицитность - доступность для внутреннего наблюдения и дифференциации эмоциональных переживаний» [2].

М.А. Манойлова определяет эмоциональный интеллект «как совокупность коммуникативных и регуляторных свойств личности, которые обеспечивают осознание, принятие и регуляцию своих собственных состояний и чувств, так и чувств других людей. От уровня развития эмоционального интеллекта зависит продуктивность и успешность межличностного взаимодействия и личностное развитие человека» [31].

Таким образом, «эмоциональный интеллект связывает воедино эмоции и интеллект, то есть способности понимать свои эмоции и эмоции других, способность управлять ими» [31].

Одним из современных подходов к связи мышления и эмоций является концепция практического интеллекта, которая описывает уравновешенных людей, которые эффективно справляются с отрицательными чувствами. Отличительными качествами таких людей является собранность, спокойствие и душевное равновесие.

1.3 Подходы к изучению проблемы эмоционального интеллекта специалистов сферы «человек-человек»

По мнению зарубежных авторов эмоциональный интеллект тесно взаимосвязан с успешностью профессиональной деятельности, особенно в сфере «человек-человек». Преуспевающие люди, добившиеся значительных

профессиональных успехов, имеют высокий уровень развития эмоционального интеллекта. Иными словами, можно утверждать, что уровень эмоционального интеллекта является важным фактором развития личности, опосредуя достижение высоких уровней профессионализма, в особенности в сферах деятельности, предполагающих взаимодействие с людьми. В связи с этим рассмотрим подробно основные компоненты структуры эмоционального интеллекта специалистов сферы «человек-человек».

Профессиональная деятельность в системе «человек-человек» имеет свои психологические особенности. Они определяются целью деятельности и способами их достижения, а также переживаниями, эмоциями, настроением, возникающие при этом. Стандартные обстоятельства труда профессионала в данной системе – это ситуации нервно-психического напряжения, необходимость переключения с одного вида деятельности на другой, умение владеть собственными эмоциональными проявлениями, понимать внутреннее состояние тех людей, с которыми надо работать. Об этом упоминает в своих исследованиях О. Санникова [45], указывая, что «даже при наличии четких целей в профессиях определенного типа, по сравнению с другими профессиями, процесс деятельности (операционная сторона) и ее результат характеризуются высокой степенью неопределенности, поскольку процесс взаимодействия – это творческий, индивидуальный процесс, а результат обычно отдален во времени (например, результат обучения и воспитания). Такая неопределенность повышает требования к компетентности специалиста, его особенностей».

Обобщение работ Н. Аминова, В. Корзун, И. Юсупова [60] и других специалистов показало, что в структуру профессионально важных качеств личности специалистов «человек-человек» относятся: умение полно и правильно воспринимать человека; активно взаимодействовать, достигать взаимопонимания в процессе выполнения профессиональных функций,

разбираться в поведении людей, понимать их эмоциональное состояние и потребности, оказывать эмоциональную поддержку, находить индивидуальные подходы, эмоционально адекватно реагировать на гнев, недовольство, критику со стороны других, сохранять равновесие в конфликтных ситуациях, то есть быть подготовленными к эффективной коммуникации и эмоционально разумному поведению. Поэтому большинство профессий сферы «человек-человек» включают такие важные качества и свойства, как: эмоциональная сдержанность, эмоциональная уравновешенность, эмпатия и т.п. Учитывая эмоциогенный характер профессиональной деятельности сферы «человек-человек» наиболее востребованными являются способности, которые позволяют человеку осуществлять эмоционально-волевою регуляцию, распознавать эмоциональное состояние окружающих, быть компетентным в межличностных отношениях и сохранять собственное психологическое благополучие. Данные понятия интегрируются и находят свое отражение в содержании феномена эмоционального интеллекта.

Рассмотрим отдельные составляющие эмоционального интеллекта, которые в настоящий момент хорошо изучены – эмпатия, толерантность, интуиция, гибкость, асертивность, сензитивность, самооценка и другие.

Эмпатия (от греч. *empathia* – сопереживание) – это проникновение в чувствование, в переживания другого человека, способность распознавать эмоции и чувства и откликаться на них. Способность быть эмпатичным предполагает умение настроиться на волну другого человека, чувствовать то же, что и он, понимать его не умом, а сердцем. Эмпатия помогает чувствовать настроение другого человека и исходя из этого строить дальнейшее взаимодействие.

Интуиция – это знание, возникающее без осознания путей и условий его получения. Внутреннее чувство, озарение, сны, - все это интуиция, которая подсказывает правильные решения во многих случаях жизни.

Интуиция возникает, когда мы напрямую воспринимаем действительность – без посредства наших пяти чувств и независимо от логических размышлений. Интуиция - это «способность приходить к верным заключениям на основе неточных сведений».

Толерантность предполагает осознание человеком необходимости позитивного отношения к себе как одного из важнейших элементов толерантности личности, осознание толерантной и интолерантной составляющих самих себя, овладение навыками позитивного взаимодействия в межличностном общении и с разнообразными «иными» людьми – представителями других культур, этносов, носителей других образов жизни, мнений, точек зрения.

В.В. Летуновский [7] дает следующее определение асертивному поведению – «это уверенное и убедительное поведение, но без агрессии и манипуляции. Асертивные люди по сравнению с неасертивными обладают целым рядом преимуществ. Они способны:

- Легче и более удовлетворительно справляться с конфронтациями;
- Чувствовать меньше стресса;
- Быть более уверенным в себе;
- Быть более тактичными;
- Улучшить свой имидж и вызывать больше доверия;
- Уметь не соглашаться, сохраняя эффективность и дружескую обстановку;
- Не давать другим людям манипулировать собой посредством спекуляций, эмоционального шантажа, лести и т.д.;
- Думать лучше о себе и о других людях».

Сензитивность – это целостное, общее свойство, как способность предсказывать (прогнозировать) чувства, мысли и поведение другого человека.

Г.Смит выделяет 4 компонента сензитивности:

- Наблюдательная сензитивность – способность наблюдать, (видеть и слышать) другого человека и одновременно запоминать, как он выглядел и что говорил. Наблюдению подлежат:
 - ✓ Речевые акты, их содержание, последовательность, интенсивность, направленность, частота, продолжительность, уровень экспрессии, особенности лексики, грамматики, фонетики, интонации и голосовых качеств говорящего.
 - ✓ Выразительные движения (лица и тела).
 - ✓ Перемещения и позы людей, дистанция между ними, скорость и направление движений.
 - ✓ Тактильное воздействие (касание, поддерживающие жесты, толчки), передача и отнятие предметов, удержание.
 - ✓ Запахи и локализация их источников.
 - ✓ Сочетание этих действий, признаков и характеристик
 - ✓ Самонаблюдение (интроспекция)
- Теоретическая сензитивность – способность выбирать и применять теории для более точных интерпретаций и предсказаний. изучение различных теорий может улучшить понимание поведения окружающих и себя.
- Номотетическая сензитивность – способность понимать типичного представителя той или иной социальной группы и использовать это понимание для предсказания поведения других людей, принадлежащих к данной группе. Способность улавливать закономерности и идти от общего к частному определяется объёмом знаний человека о группе и его опытом общения с ней.

- Идеографическая сензитивность – способность понимать своеобразие каждого человека. Способность использовать продолжающееся знакомство и увеличивающийся объём информации о человеке для более точных предсказаний его поведения.

Эмоциональная компетентность связана с эмоциональным интеллектом и основана на нем. Определенный уровень эмоционального интеллекта необходим для обучения конкретным компетенциям, связанным с эмоциями. Например, способность четко распознавать, что чувствует другой человек, дает возможность развить такие компетенции как способность влиять на других людей и воодушевлять их, что особо важно для специалистов, работающих в сфере «человек-человек». Сходным образом, людям, которые лучше способны управлять своими эмоциями, легче развивать такие компетенции как инициативность и способность работать в стрессовой ситуации. Именно анализ эмоциональных компетенций необходим для прогноза успешности в работе.

1.4 Выводы по первой главе

На основе проведенного анализа источников научной литературы эмоциональный интеллект определяется как сложный феномен, который необходим для объяснения и предсказания реакции человека в эмоциональной ситуации и является эффективным средством для анализа эмоциональной сферы личности. Уровень развития эмоционального интеллекта и его особенности зависят от следующих факторов: когнитивные способности, представление об эмоциях, особенности эмоционального реагирования. Понимание эмоций является ключевой составляющей эмоционального интеллекта, т.к. управление эмоциями и выстраивание на его основе правильной реакции зависит от правильного понимания своих и чужих эмоций. Уровень развития эмоционального интеллекта и его

особенности зависят от когнитивных способностей, представления об эмоциях и специфике эмоционального реагирования.

Существует тип профессий, у представителей которых наряду с базовым интеллектом, ведущую роль играет социальный интеллект. Это профессии типа «человек-человек», где специалист действует вместе с другими или по отношению к другим. Проблема социального интеллекта рассматривалась как в рамках однофакторных теорий, которые отдают приоритет одной общей способности, так и многофакторных, которые рассматривают интеллект, как совокупность нескольких независимых способностей. Исследователи считают, что наиболее состоятельными являются – «гибридные теории», согласно которым социальный интеллект складывается из общей способности и ряда специальных.

Принятие решений на основе отражения и осмысления эмоций, которые являются дифференцированной оценкой событий, является конечным продуктом эмоционального интеллекта. Эмоциональный интеллект продуцирует определенные способы активности личности, влияя, не только на собственные действия, а и на характер взаимодействия с другими людьми. Основой профессиональной эффективности представителей сферы «человек-человек» является компетентное общения, которое включает не только коммуникативные способности, знания, умения и навыки, но и готовность взаимодействовать с другими, адаптироваться к новым условиям, отстаивать свое мнение, понимать и учитывать чувства и мысли других людей.

ГЛАВА 2. РАЗВИТИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА

2.1 Основные методы развития эмоционального интеллекта

Необходимость развития эмоционального интеллекта обусловлена тем, что дает возможность объективно оценивать себя и других в процессе профессиональной деятельности, выявлять внутриличностные и межличностные противоречия, искать пути их устранения, самостоятельно выстраивать концепции профессионального развития и стратегии реализации целей.

В психологической литературе представлены различные методы развития эмоционального интеллекта: методы эмоциональной (психофизиологической) саморегуляции (методы релаксации, медитативные техники, дыхательные техники, визуализация (представление образов, якорные техники), методы влияния и контрвлияния, игровые методы, сюжетно-ролевое моделирование, разбор конкретных случаев из жизни человека, кейсовые случаи, арт-терапевтические методы и др. [16], [27].

Рассмотрим некоторые методы развития эмоционального интеллекта, их преимущества и недостатки.

Беседа в психологии определяется как «метод получения информации на основе вербальной (словесной) коммуникации. Широко применяется для достижения различных целей в социальной, медицинской и детской психологии» [40].

Лекция – «систематическое устное изложение учебного материала, какого-либо вопроса, научной, политической темы» [40].

Сильные стороны:

- представляется значительный объём информации;
- учебный материал может даваться большой аудитории.

Слабые стороны:

- односторонность коммуникации;
- пассивность участников.

Возможные негативные последствия:

- отсутствие у слушателей усвоения полученного материала.

Семинар определяется в психологическом словаре как «групповые практические занятия, посвященные определенной теме и предназначенные для повышения уровня подготовленности, квалификации, умений и навыков участников под руководством бизнес-тренера – носителя необходимых информации, знаний и опыта» [40].

Сильные стороны:

- занятия поощряют активность участников;
- упражнения проводятся в малых группах;
- участники получают новые для себя знания;
- в ходе занятий формируются определенные умения.

Слабые стороны:

- объем предоставляемой информации превышает возможности по ее практическому освоению;
- отсутствует обратная связь «тренер-участник».

Возможные негативные последствия:

- в случае, когда ведущий семинара доминирует, может возрасти пассивность и незаинтересованность участников в обучении.

Метод визуализации – представление, воображение образов, картин, обстоятельств, в которых производные эмоции способствуют необходимому реальному результату.

Суть практики визуализации в том, что, начиная что-то делать, представлять, как будто бы вас в этом точно ждёт успех. И точно видеть, как этот успех будет выглядеть. Фокусироваться на образе идеального конечного результата. Вместо напряжения, сжатия, оцепенения или суеты появляется уверенность, азарт, энергия, варианты решений и точные действия от позитива. Опираясь на эту уверенность, возникает более сфокусированная и конструктивная реакция на стресс.

Метод конкретных ситуаций, или метод ситуативного анализа, представляет собой изучение возможных результатов развития через оценку уже имеющегося опыта. Метод изучения конкретных ситуаций (кейсов) возник в начале XX в. в Школе бизнеса Гарвардского университета и стал одной из основных технологий бизнес-образования. Case study (кейс-стади) – это достаточно распространенный в современном учебном процессе метод обучения, основанный на разборе практических ситуаций. Метод конкретных ситуаций широко и успешно используется в западной практике бизнес-образования и до сих пор играет менее значимую роль в российских вузах и школах бизнеса. При использовании этого метода специалист получает описание конкретной ситуации, схожей с той, которая его интересует. Изучение полученных материалов более четко высвечивает собственные ошибки, помогает наметить направления и методы деятельности. В значительном объеме конкретные ситуации представлены в основном для бизнес-обучения. Они дают серьезный эффект при анализе собственной деятельности, мотивируют на достижение более высоких результатов в обучении, преподавании, управлении, в целом саморазвитии. Особый упор в этом методе делается на самостоятельную работу. Он эффективен прежде всего для формирования таких ключевых профессиональных компетенций в процессе обучения, как коммуникабельность, лидерство, умение анализировать в короткие сроки большой объем неупорядоченной информации, принятие решений в условиях стресса и недостаточной информации. В этом своем качестве Case Studies выступает как

принципиально необходимое дополнение к лекционной методике проведения занятий.

Главная цель *арт-терапии* состоит в гармонизации психического состояния через развитие способности самовыражения и самопознания. Ценность применения искусства состоит в том, что с его помощью можно на символическом уровне выразить и исследовать самые разные чувства и эмоции: любовь, ненависть, обиду, злость, страх, радость и т. д. Методика арт-терапии базируется на убеждении, что содержания внутреннего «Я» человека отражаются в зрительных образах всякий раз, когда он рисует, пишет картину или лепит скульптуру, в ходе чего происходит гармонизация состояния психики.

Виды арт-терапии:

Арт-терапия в узком смысле слова — рисуночная терапия (изотерапия), основанная на изобразительном искусстве. Популярна для психологической коррекции невротических и психосоматических нарушений среди детей и подростков со сложностями в обучении и социальной адаптации. Выражает эмоциональное состояние рисующего.

- ✓ Библиотерапия (в том числе сказкотерапия) — литературное сочинение и творческое прочтение литературных произведений.
- ✓ Музыкалотерапия
- ✓ Драматерапия
- ✓ Танцевальная терапия
- ✓ Куклотерапия
- ✓ Песочная терапия
- ✓ Глинотерапия

Задачи арт-терапии (К.Рудестам):

- Дать социально приемлемый выход агрессии и другим негативным чувствам.
- Облегчить процесс лечения (психотерапии) в качестве вспомогательного метода.
- Получить материал для психодиагностики.
- Проработать подавленные мысли и чувства.
- Установить контакт с клиентом.
- Развить самоконтроль.
- Сконцентрировать внимание на ощущениях и чувствах.
- Развить творческие способности и повысить самооценку.

На сегодняшний день успешно существует большое количество разновидностей тренинга, основными из них являются:

- тренинг личностного роста;
- бизнес-тренинг;
- социально-психологический тренинг.

Данные методы развития эмоционального интеллекта могут быть реализованы с помощью различных средств, но наиболее эффективным, на наш взгляд, является социально-психологический тренинг как один из результативных методов активного обучения.

2.2 Социально-психологический тренинг как метод развития эмоционального интеллекта

Социально-психологический тренинг – это современный метод активного обучения, ориентированный на новый опыт, целью которого выступает повышение коммуникативной компетентности в том или ином контексте общения. Характеризуется краткосрочностью и высокой интенсивностью.

Сильные стороны:

- участники эмоционально вовлечены, заинтересованы в работе;
- участникам предоставляется новая тематически ориентированная информация;
- работа направлена не только на личные изменения, но и отработку умений и навыков.

2.3 Программа тренинга развития эмоционального интеллекта

При составлении программы тренинга и подборе упражнений, написании плана работы учитывались две линии тренинга: содержательную линию – чтобы раскрыть заявленную тему и прийти к поставленной цели, и линию групповой динамики, чтобы учесть подъем и спад внимания, сопротивление и активность. Составленный план тренинга с учетом этих двух линий позволили сделать тренинг полезным как для группы, так и для самого тренера.

Группа, как и любая система, зависит не столько от своих элементов, сколько от связей между ними. Группа не равна сумме людей, в нее входящих. И в группе происходят постоянные внутренние процессы, сопровождающиеся изменением внешних последствий работы группы.

Управление групповой динамикой – это управление энергией и психоэмоциональным состоянием группы на основе закономерностей ее развития. Тренеру важно знать и управлять групповой динамикой, чтобы процесс обучения шел быстро, в позитивной атмосфере и без сбоев в работе. Неумение справиться с групповой динамикой ведет к неудовлетворенности участников тренингом и к обесцениванию полученных знаний. Соответственно, сам тренинг становится бесполезным, если полученные знания не будут применяться участниками в их ежедневной практической работе.

Важнейшим для успешности тренинга является понимание основ психологии обучения. Важно, чтоб все составляющие тренинга отвечали ключевым критериям психологии обучения, перечисленным Релеем и являлись точками отсчета самого процесса обучения:

- ✓ Мотивация, или ощущение цели – люди лучше обучаются, когда они видят полезный конечный продукт этого процесса.
- ✓ Уместность с точки зрения интереса и выбора – обучение будет лучше мотивировано, если обучающийся считает его уместным.
- ✓ Обучение практикой – старая поговорка гласит: «Я слышу и я забываю. Я вижу и я запоминаю. Я делаю и я понимаю». Понимание существенно для эффективного выполнения работы, и добиться реального понимания можно только делая что-то.
- ✓ Возможность безнаказанно делать ошибки – обучение практикой означает, что люди подвергаются риску неудачи. Поэтому практика и методы обучения должны гарантировать людям возможность ошибаться, они должны знать, что это им не повредит, но задача тренера – помогать извлекать из своих ошибок уроки.
- ✓ Обратная связь – наилучший способ для обучающихся узнать, что они делают, и увидеть собственный прогресс.
- ✓ Представление ученикам возможности обучаться в удобное для них время и в удобном темпе – обучение будет эффективнее, если обучающиеся будут сами управлять им в соответствии с собственными предпочтениями и представлениями об успехе.

Отбор системы методов, реализованных в данной программе, осуществлялся на основе следующих работ по социально-психологическому тренингу: тренинг сензитивности [30], упражнения на развитие визуального воображения [55], задания и упражнения, развивающие навыки самоорганизации личности [42]; психотерапевтические приемы [41].

Разработанный тренинг достигает цель - развить эмоциональный интеллект у специалистов в сфере «человек-человек» посредством решения следующих задач:

- сформировать знания в области коммуникативной компетентности и позитивного разрешения конфликтных ситуаций в общении;

- выработать адекватные представления о коммуникативной толерантности и ассертивном поведении;

- активизировать процесс самопознания и понимания других людей;

- создать возможность для лучшего понимания других и себя;

- вооружить участников способами и стратегиями саморазвития эмоционального интеллекта, технологиями эффективного общения, самопонимания и понимания других людей;

- развить способность к эмпатии, сензитивность. Обучить способам стабилизации собственного эмоционального состояния, повысить стрессоустойчивость и эмоциональную стабильность.

Занятие 1.

Цель: Создание атмосферы доверия и психологической безопасности.

План занятия:

1. Психогимнастические упражнения «Назови свое имя». Участникам предлагается по очереди назвать свое имя и любое прилагательное, начинающееся с буквы имени (например, «Любопытная Лена», «Своеобразный Сергей»).

2. Обсуждение целей тренинга, ожиданий и опасений каждого участника. Обсуждение и принятие правил работы группы.

Примерные правила работы в группе:

- постоянство состава участников группы;
- говорить только от себя (не обобщать высказывания);
- относиться друг к другу с уважением, не высказывать оценочных суждений, не обсуждать тех, кто не присутствует в группе;
- правило «Стоп» (не высказываться или не принимать участие в упражнениях, некомфортных для члена группы в данный момент);
- сохранение конфиденциальности;
- активное участие в занятиях на протяжении всего тренинга.

Список правил может быть дополнен участниками.

3. Психогимнастическое упражнение «Пересадки в кругу». Ведущий называет какой-либо признак, который есть у участников группы (например: поменяйтесь местами те, у кого есть сестры...). Те, кто обладают этим признаком, должны быстро поменяться местами. Тот, кому не хватило места, становится ведущим.

4. Психогимнастическое упражнение «Ассоциация эмоционального состояния с цветом». Участники группы сидят по кругу.

Инструкция: «Каждый из нас, подумав некоторое время, скажет, какого он (или она) сейчас цвета. При этом речь идёт не о цвете вашей одежды, а об отражении в цвете вашего состояния. (Дается некоторое время на обдумывание задания, после чего каждый из участников говорит всем, какого он сейчас цвета).

Теперь расскажите, пожалуйста, о том, как изменялось ваше состояние, настроение в течение утренних часов с момента, как вы проснулись, и до того, как вы пришли сюда, - и с чем были связаны эти изменения. В заключение своего рассказа охарактеризуйте то состояние, в котором бы находитесь сейчас и поясните, почему вы выбрали для его обозначения именно тот цвет, который вы назвали».

5. Подведение итогов, обратная связь от участников.

Занятие 2.

Цель: Понимание значимости эмоционального интеллекта для специалистов сферы «человек-человек». Повышение мотивации к занятиям посредством лабилизации группы.

План занятия:

1. Начало занятия. Высказывания участников о своем состоянии, самочувствии, настроении, готовности к работе.

2. Психогимнастическое упражнение «Цветовые Ассоциации эмоционального состояния партнера».

Инструкция: «Сейчас каждый из нас подумает о том, какого он (или она) сейчас цвета. Давайте только подумаем об этом и ничего не будем говорить. (Тренер выдерживает паузу, достаточную для того, чтобы каждый выполнил задание.) Теперь пусть каждый обратит внимание на своего соседа слева и постарается понять, какого он (или она) сейчас цвета, с вашей точки зрения. Подождем, пока все это сделают, а затем кто-нибудь из нас первым скажет своему соседу слева какого он, его сосед, сейчас цвета, а также пояснит, почему он так решил. Потом тот, кто только что выслушал впечатления о себе, выскажет свои впечатления своему соседу и т.д. по кругу. После того как круг замкнется, каждый скажет тот цвет, который он для себя выбрал в начале упражнения».

3. Упражнение «Мудрый слушатель». Каждый по очереди вытягивает листочки на которых написаны различные фразы. Участники по очереди расспрашивают друг друга о том информации, которая попала в карточке. Работают в парах. Потом меняются ролями. Примеры фраз:

✂.....

Извини, я тебя вчера не предупредила. Не знаю даже, говорить или нет. Нет, пожалуй, не буду. Потом как-нибудь.

✂.....

Ну, мне вам нечего рассказать. Работаю. Проблем нет.

✂.....

Я недовольна уровнем обслуживания в вашем сервисе и хочу видеть директора, чтобы пожаловаться.

✂.....

Вы как директор магазина должны знать о том, какой конфликт произошел вчера. Я возмущена до предела. А вы?

✂.....

У меня нет проблем, просто настроение плохое всю неделю.

✂.....

Со всеми поругалась, никто меня не понимает...

✂.....

Моя дочка не ест кашу. А еще не любит борщ, салат из свеклы, запеканку и компот из сухофруктов. Не заставляйте ее есть это в садике.

✂.....

У меня нет времени на разговоры, потому что после работы я иду в кино. А завтра у меня встреча с друзьями. И вообще я очень занята. Ну, может, удастся поговорить в четверг.

✂.....

Мне кажется, что единственный способ поднять продажи – это сделать хорошую и эффективную рекламу.

✂.....

Вчера у меня был такой злой клиент.

✂.....

По-моему, мороженое – это очень невкусно. Правда, я его не ел с 2010 года.

✂.....

4. Обсуждение упражнения. Обратная связь от участников друг другу, что было важно, с кем хотелось общаться и почему. Сообщение тренера о важности умения слушать и слышать, понимать намерения и состояние другого человека, проявлять уверенность в себе, эмоциональную устойчивость. Обсуждение понятия «Эмоциональный интеллект», его роли в профессиональной деятельности.

5. Обратная связь, подведение итогов занятия.

Занятие 3.

Цель: Развитие умения понимать и дифференцировать эмоциональные состояния.

План занятия.

1. Высказывания участников с своим состоянием, самочувствием, настроением, готовности к работе.

2. Психогимнастическое упражнение «Определи чувство».

Инструкция: «Сейчас некоторые из вас получают карточки, на которых написаны те или иные эмоциональные состояния или чувства. Они прочитают то, что написано на карточках и постараются сделать это так, чтобы надпись не видели другие члены группы. Затем каждый обладатель карточки невербально изобразит это состояние или чувство. Делать это надо будет по очереди, выйдя сюда, в центр полукруга, и повернувшись спиной к группе.

Наша задача - определить, какое состояние или чувство изображено, наблюдая за человеком со спины, не видя его лица». Примерный перечень состояний и чувств для этого упражнения: радость, печаль, удивление, гнев, нетерпение, страх, беспокойство и т. п.

После каждого воспроизведения наблюдатели высказывают свои предположения относительно изображенного состояния или чувства, а

тренер называет его. Затем можно задать вопрос: «На какие признаки вы ориентировались, определяя состояние?». Обсуждение дает возможность собрать «банк» пантомимических и жестикуляторных проявлений, характерных для, того или иного состояния.

При проведении этого упражнения в сочетании с предыдущим можно обнаружить соотношение роли мимических, пантомимических и жестикуляторных движений при определении тех или иных состояний.

1. Психогимнастическое упражнение «Изобрази эмоцию».

Участники группы делятся на две подгруппы.

Инструкция: «Каждой подгруппе дается 7 минут на подготовку, во время которой она должна будет выбрать какое-либо чувство или эмоцию (эмоциональное состояние) и придумать, как его можно изобразить. Это может быть или скульптурное изображение, или невербальное действие. В изображении должны принимать участие все члены подгруппы. В то время как первая подгруппа показывает, что она подготовила, вторая подгруппа внимательно смотрит, стараясь понять, какое состояние или чувство изображено. Затем подгруппы меняются местами». Подгруппы готовятся в разных помещениях. После того как подготовка закончена, тренер предлагает одной из подгрупп изобразить то чувство или состояние, которое они выбрали, не называя его. Другая подгруппа смотрит. Потом ей дается одна минута на обсуждение, и кто-то один высказывает мнение группы. Затем группа, которая демонстрировала чувство или состояние, говорит правильный ответ. Ошибки могут быть, с одной стороны, результатом недостаточной наблюдательности или неумения найти точное слово для обозначения чувства или состояния «понимающей» группы, а с другой стороны, следствием того, что «изображающей» группе не удалось достичь согласованности при выборе чувства (состояния) или в ходе его изображения, возможно, участникам не хватило выразительных средств. Все это может стать предметом обсуждения после завершения упражнения.

В случае правильной идентификации изображенных эмоциональных состояний или чувств, тренер может задать группе вопрос: «По каким признакам вы определяли состояние или чувство?» Ответ на этот вопрос позволяет выявить и перечислить те конкретные проявления мимики, пантомимики, жестикуляции, которые являются сигнально значимыми для понимания состояния других людей.

2. Психогимнастическое упражнение «Зеркало». Участники группы разбиваются на пары.

Инструкция: «Один из участников пары будет „зеркалом“, а второй – “обезьяной”. “Обезьяна”, оказавшись перед «зеркалом», ведет себя достаточно свободно: ее мимика, пантомимика, жестикуляция очень разнообразны. “Зеркало” повторяет как можно точнее все движения “обезьяны”». Через три-четыре минуты тренер предлагает партнерам поменяться ролями. После завершения упражнения можно задать группе такие вопросы: «Какие трудности у вас возникали в процессе выполнения упражнения?», «Насколько точно вам удавалось воспроизводить движения вашего партнера?»

3. Игра «Разговор по телефону». Участники группы садятся полукругом. Перед ними в центре стоит стул.

Инструкция: «Сейчас на этот стул по очереди будут садиться некоторые из нас и “говорить” по воображаемому телефону. При этом они не будут произносить ни одного слова вслух. (Предварительно тренер договаривается с 3-4 участниками группы. Одного из них тренер просит «поговорить» по телефону с ребенком, другого - с начальником, третьего - с другом или с любимым человеком и т.д.) Наша задача постараться понять, с кем и о чем идет разговор». Каждый разговор длится около минуты. После этого тренер просит наблюдавших высказать предположения, с кем и о чем говорили. На следующем этапе обсуждения тренер может задать вопрос: «На какие признаки вы ориентировались, определяя, с кем разговаривала (к

примеру) Таня?». С этим вопросом лучше обратиться к тем участникам группы, которые дали правильные ответы на первом этапе обсуждения.

Во время обсуждения, как правило, обнаруживается, что основным ориентиром для определения того, с кем «разговаривает» человек, были его состояния, идентифицируемые с помощью наблюдения за невербальными, прежде всего мимическими проявлениями.

4. Подведение итогов. Обратная связь от участников. Пожелания группе на следующее занятие.

Занятие 4.

Цель: Развитие сензитивности, эмпатического сопереживания.

План занятия.

1. Начало занятия. Сообщение участников о готовности к работе.

2. Психогимнастическое упражнение «Угадай цвет». Участники стоят по кругу.

Инструкция: «Сейчас кто-то из нас (тот, кто захочет) выйдет за дверь, а мы все вместе выберем какой-нибудь цвет. Вернувшийся участник должен будет узнать, какой цвет мы выбрали. Для этого он сможет обратиться к любому из нас, и этот человек покажет выбранный цвет движением. Если цвет не будет определен, “отгадывающий” должен будет обратиться к другому и т.д. до тех пор, пока цвет не будет назван правильно. Изображая цвет, давайте не будем использовать движения, имеющие непосредственную смысловую связь с цветом, или изображать предметы, имеющие определенную окраску. Например, изображая голубой цвет, показывать на небо или имитировать переливание воды».

3. Психогимнастическое упражнение «Искренние ответы». Участники группы сидят по кругу, у каждого - чистый лист бумаги.

Инструкция: «Я буду зачитывать вопросы, на которые вы будете отвечать, каждый самостоятельно. Отвечайте откровенно и будьте готовы к тому, что ваши ответы узнают другие участники нашей группы.

Итак:

1. Кто ваш любимый поэт?
2. Какой ваш любимый цвет?
3. Какое качество вы больше всего цените в людях?
4. Какое время года вы любите больше?
5. Если бы у вас была возможность провести неделю в любой стране мира, какую страну вы бы выбрали?»

После каждого вопроса тренер дает немного времени для ответа, а в конце собирает листы. «Сейчас я по очереди прочитаю ответы каждого. Выслушав их, постарайтесь понять, кому они принадлежат. Каждый может высказать одно предположение. Если автор будет назван, он раскрывает свое инкогнито, если нет - остается анонимным».

1. Психогимнастическое упражнение «Ты такой же...». Участники группы разбиваются на пары и садятся друг против друга.

Инструкция: «Это упражнение состоит из двух частей или этапов. На первом этапе партнеры по очереди говорят друг другу фразу, начинающуюся со слов: “Ты такой (такая) же, как я, у тебя...”. Один из вас начинает, потом - другой, потом опять первый и т.д. При этом надо смотреть друг другу в глаза, стараться говорить тем же голосом, что и партнер, подстраиваясь под его темп, тембр, высоту голоса, интонацию. На втором этапе упражнения, примерно через семь минут после начала работы, вы будете также по очереди говорить друг другу по одной фразе, начинающейся со слов: “Я очень отличаюсь от тебя, я...”».

Тренер может попросить кого-либо из участников вместе с ним продемонстрировать, как должно проходить упражнение. После завершения работы в парах участники садятся по кругу и делятся своими впечатлениями. Тренер может задать такие вопросы: «Какие чувства возникали у вас в ходе работы?»; «Какие чувства у вас возникали на первом этапе упражнения, а какие на втором?»

2. Упражнения, направленные на работу с образным вчувствованием.

Группа сидит по кругу.

Инструкция: «Роберто Ассиджиоли, автор концепции психосинтеза, призывал благодарить судьбу за то, что она сталкивает нас с неудобными, неприятными, сложными людьми. Взаимодействуя с ними, мы можем развивать в себе полезные психологические качества. Если какой-то человек “испытывает наше терпение”, то для нас это прекрасная возможность развивать терпение; если человек противоположен нам во всем и это постоянно проявляется в нашем взаимодействии с ним - мы можем развивать в себе способность безусловного принятия другого человека; если другой человек слишком импульсивен и постоянно прерывает нас - мы можем использовать эти ситуации для тренировки своей выдержки и т.п.

Итак, мы оказываемся в состоянии развить в себе что-то полезное благодаря тому, что другой человек ставит перед нами проблему - по тем или иным, проблемы возникают и с теми людьми, которые в целом нам близки и приятны.

1. С закрытыми глазами представьте себя в коридоре, идущего к выходу, вы подходите к двери, выходите из помещения. Вы во дворе – вообразите себя там. Подметьте все, что видите вокруг. Вообразите, себя во дворе в вечернее время при зажженных фонарях; затем ранним утром, на восходе солнца; затем в дневное время, когда солнце светит в окна. Сейчас повернитесь лицом к зданию подойдите к стене, дотроньтесь до нее рукой. Ощутите температуру стены. Входите в стену, вы внутри стены осмотритесь, отметьте свет внутри стены, запахи, температуру, постучите внутри стены – определите твердость материала. Выйдите из стены во двор повернувшись к ней лицом, измените цвет стены на черный, потом красный, зеленый, синий, фиолетовый, затем верните стене настоящий цвет. Вернитесь в наш кабинет. Откройте глаза и глубоко вздохните. Улыбнитесь. Обсуждение.

2. Закройте глаза. Представьте себе, что на моем столе лежит арбуз (лимон). Вообразите себя внутри арбуза. Осмотритесь, отметьте внутри

арбуза запах, свет, температуру, твердость, влажность. Изучите внутренности арбуза, попутешествуйте в нем. Выйдите из арбуза. Представьте на моем столе лимон. Войдите в него. Осмотритесь, отметьте внутри лимона свет, запах, температуру, влажность, звуки, твердость. Хорошо изучите все что вокруг вас. Выйдите из лимона. Обсуждение.

3. Представьте себя внутри дерева березы. Ощутите себя внутри дерева летом, осенью, зимой, весной. Проникните внутрь листа дерева весной, летом, осенью. Обсуждение.

4. Закройте глаза. Изучите внешне своего любимого домашнего животного. Перенесите себя мысленно в ваше любимое домашнее животное, проникните мысленно в черепную коробку и мозг животного. Почувствуйте себя мозгом животного, отметьте какие мысли, желания, потребности у вашего любимого животного. Обсуждение.

6. Подведение итогов занятия.

Занятие 5.

Цель: развитие эмпатийной наблюдательности, эмпатийного слушания в деятельности.

План занятия:

1. Сообщение участников о настроении и готовности к работе.
2. Упражнение «Три минуты». Проводится в начале дня. Участники группы сидят по кругу.

Инструкция: «Внимательно посмотрите друг на друга. Постарайтесь увидеть каждого, обратив внимание на то, как выглядит сегодня этот человек, в каком он состоянии, как он себя проявляет. Для этого у нас будет три минуты». Через три минуты тренер продолжает инструкцию: «А сейчас мы будем бросать друг другу мяч, сообщая при этом человеку, которому он адресован, что нового по сравнению со вчерашним днем вы в нем увидели. Будьте внимательны и постарайтесь никого не пропустить».

3. Психогимнастическое упражнение «Твой партнер по общению».

Упражнение выполняется в парах.

Инструкция: «Это упражнение включает в себя несколько заданий. Каждое из них рассчитано на определенное время. Я буду говорить вам, что надо делать, буду следить за временем и сообщать, когда оно закончится.

Задание 1. В течение 5 минут молча смотрим друг на друга.

Задание 2. Повернитесь спиной друг к другу. Возьмите тетради и ручки. Я буду задавать вопросы, относящиеся к внешности вашего партнера, на которые надо дать письменные ответы. Какого цвета глаза у вашего партнера? Есть ли у него на лице родинки? Если есть, то вспомните, где они находятся. Какого цвета у него брови? Есть ли у него на лице ямочки? А теперь повернитесь лицом друг к другу и проверьте правильность ваших ответов.

Задание 3. Сейчас сменим пары, один из партнеров переходит в пару, сидящую слева от него. В течение минуты молча смотрите друг на друга.

Задание 4. Повернитесь спиной друг к другу. Возьмите ручки и тетради. Я буду задавать вопросы, касающиеся вашего партнера, на которые надо будет дать письменные ответы. Какого цвета обувь на вашем партнере? Есть ли у него на руках (шее, одежде) какие-либо украшения? На какой руке у него часы? Какой формы пуговицы на его одежде? Повернитесь лицом друг к другу и проверьте правильность ваших ответов.

4. Психогимнастическое упражнение «Наблюдательность».

Участники группы сидят по кругу.

Инструкция: «Нам нужен один доброволец, который хотел бы проверить свою психологическую наблюдательность». Тренер ждет до тех пор, пока желающий не появится. Допустим, добровольцем оказался участник по имени Андрей. «Андрей, подожди, пожалуйста, одну минуту за дверью». После того как Андрей покидает комнату, все остальные участники

группы располагаются по комнате, оставаясь сидеть на стульях или стоять по одному и парами. Тренер приглашает ожидающего за дверью. «Андрей, у тебя есть одна минута для того, чтобы постараться запомнить расположение всех, кто находится в этой комнате... Теперь тебе придется еще раз выйти за дверь».

Тренер быстро меняет некоторых (примерно половину) членов группы местами, приглашает Андрея и предлагает вернуть всех на свои места.

Упражнение целесообразно повторить, чтобы три-четыре участника могли проверить свою наблюдательность. Вариант: можно каждый раз просить быть наблюдателем двух человек одновременно.

После окончания работы тренер обращается с вопросами прежде всего к тем, кто побывал в роли наблюдателя: «Какие у вас были трудности?», «Как вы решали поставленную перед вами задачу?»

5. Упражнение «Сосредоточение».

А). Участники группы сидят по кругу.

Инструкция: «Пожалуйста, закройте глаза. Сосредоточьтесь на том, что Вы сейчас слышите, “обратитесь в слух”. Постарайтесь услышать и запомнить, как можно больше звуков». Через одну-две минуты тренер просит всех открыть глаза и перечислить все, что удалось услышать, указав, если это возможно, источник звука. Организовать обсуждение можно так: каждый по очереди называет один звук, который он слышал, не повторяя то, что было названо до него. При обсуждении обнаруживается, что некоторым участникам группы удается услышать звуки, которых не слышали, или, что гораздо вероятнее, не зафиксировали остальные (например, дыхание соседа).

Б). Все участники группы сидят по кругу.

Инструкция: «Закройте, пожалуйста, глаза и сосредоточьтесь на своих ощущениях. Постарайтесь зафиксировать все, что Вы ощущаете

сейчас, в данный момент. Для этого у нас есть пять минут». Через пять минут тренер продолжает инструкцию. «Откройте глаза. Пусть кто-нибудь из вас расскажет о своих ощущениях. Все мы будем внимательно слушать. Постарайтесь передать свои ощущения как можно подробнее. Следующие участники, сообщая о своих ощущениях, не должны повторять то, о чем было уже рассказано. Например, если предыдущий скажет о том, что он слышал звук катера, который прошел по каналу, то об этом говорить не надо».

Упражнение позволяет расширить представления о сенсорно воспринимаемых сигналах, потренироваться в их различении и описании.

В). Участники делятся на группы 4-5 человек и становятся полукругом так, чтобы у каждой было достаточно пространства для работы. Перед каждым полукругом ставится стул.

Инструкция: «Сейчас все по очереди побывают в роли “слушающих”. “Слушающий” должен будет постараться услышать и понять все, что будет происходить за его спиной, в то время как он сам будет сидеть на стуле перед своей подгруппой. Каждому “слушающему” дается три минуты. Остальные 6 это время будут совершать различные действия и по окончании их задавать “слушающему” вопросы о характере действия, о том, кто его исполнял и пр. например, после приседаний следует вопрос: “Что мы делаем?”, после манипуляций с листком бумаги - “Что это было?”, после тихого (шепотом) разговора двух участников группы – “Кто это был?” и т.д. Если слушающий ошибается, его надо поправить, рассказав ему, что было на самом деле. Все понятно? Давайте начнем».

В ходе обсуждения участникам могут быть заданы вопросы о действиях, которые они производили за спиной «слушающего», о характере ошибок, о том, что понималось сразу же и о возникших трудностях.

3. Упражнение «Узнай, кто это». Участники группы сидят по кругу. В центре круга стоит пустой стул.

Инструкция: «Один из вас сейчас выйдет в центр круга, сядет на стул, положит руки на колени ладонями вверх и закроет глаза. Мы по очереди в произвольном порядке будем подходить к нему и класть свои руки ему на ладони. Сидящий на стуле должен понять, чьи это руки. Каждый раз я буду говорить “да”, если подошедший будет назван правильно, и “нет” в случае ошибки. Напоминаю, что подходить мы будем в произвольном порядке и может оказаться так, что кто-то подойдет несколько раз, а кто-то - ни разу». После того как доброволец нашелся и сел на стул в центре круга, закрыв глаза, тренер по очереди показывает на того, кто должен подойти к нему. Во время упражнения в центре круга могут побывать 3-4 человека.

Упражнение направлено на развитие тактильной чувствительности, способности опознавать другого человека, используя этот канал получения информации из окружающего мира.

Обратная связь от участников.

Занятие 6.

Цель: Развитие самопринятия, способности к уверенному поведению.

План занятия:

1. Приветствие участниками группы друг друга.
2. Сообщение тренера о проявлениях уверенности в себе в житейских ситуациях и в работе.
3. Упражнение «Уверенные, неуверенные и агрессивные ответы».

Инструкция: Каждому члену группы предлагают продемонстрировать в предложенной ситуации неуверенный, агрессивный и уверенный ответы.

Представьте, что друг «забыл» вернуть деньги, которые он занял у вас.

- Агрессивное поведение может выражаться следующим высказыванием: «Черт возьми! Я знал, что тебе нельзя доверять, когда ты обещал, что вернешь деньги! Я хочу получить свои деньги!»
- Неуверенность в поведении может выражаться высказыванием типа: «Я знаю, что надоедаю тебе, но, как ты думаешь, не сможешь ли ты вернуть мне деньги в ближайшее время?»
- Уверенный ответ может быть таким: «Я считал, что мы договорились, когда ты обещал вернуть мне деньги сегодня. Буду признателен, если ты принесешь деньги самое позднее в пятницу».

Ситуации:

- Друг продолжает занимать вас разговором, а вы хотите уйти. Вы говорите...
- В ресторане вам подается пережаренный бифштекс с кровью. Вы говорите официанту...
- Счет за ремонт вашего автомобиля на 25 долларов больше начальной расценки. Вы обращаетесь к заведующему службой...
- Вы ловите взгляд привлекательного мужчины (женщины). Знаете, что он (она), может быть, интересуется вами. Вы подходите и говорите...
- Собака вашего соседа помяла траву на вашем газоне. Вы подходите к соседу и говорите ему...
- Ваш товарищ устроил вам встречу с незнакомым человеком, не предупредив вас. Вы заявляете ему...
- Люди, сидящие сзади вас в кинотеатре, мешают вам громким разговором. Вы обращаетесь к ним...

- Вы пришли в модный ресторан, однако вам не нравится предложенный стол. Вы говорите хозяину или хозяйке...
- Друг просит вас одолжить ему автомашину, а вы считаете его плохим водителем. Вы говорите ему...
- Друг приводит вас в смущение, рассказывая в компании истории о вас. Вы заявляете ему...

Обсуждение упражнения. Анализ различий в уверенном, неуверенном и агрессивном поведении.

4. Упражнение «Формирование уверенности».

Инструкция: Представьте ситуацию, в которой вы хотели бы действовать с уверенностью в себе, и запишите ее. Вы можете потратить несколько минут на «мозговую атаку» в группе для выдвижения идей, хотя ситуация, выбранная каждым человеком, должна быть значимой для него лично. Вероятнее всего, ситуации будут включать аспекты просьбы или отказа, управления критикой или реализации в общении положительных или отрицательных чувств. Затем поделите группу на подгруппы по пять-шесть человек. В каждой подгруппе участники по собственной инициативе начинают с короткого описания стрессовой ситуации, которую они определили для себя. Структурируйте ситуацию, выбрав из своей подгруппы человека на роль партнера во взаимодействии. Если вы доброволец, как можно увереннее передайте ему свое сообщение, выскажите претензии. Через одну-две минуты остановитесь и пусть другие члены подгруппы предоставят вам специфичную позитивную обратную связь на ваше поведение. Затем скажите, что вам самому понравилось в вашем поведении, и упомяните любые изменения или дополнения, которые вы хотели бы сделать. Если вы зашли в тупик, выслушайте предложения членов своей подгруппы. Затем другой участник подгруппы становится партнером, и отработка

взаимодействия продолжается. После двух-трех минут репетиции с этим партнером остановитесь и снова дайте время для позитивной обратной связи. Продолжайте до тех пор, пока каждый член подгруппы не сыграет роль партнера во взаимодействии. Когда добьетесь улучшения и начнете овладевать ситуацией, партнер увеличит напряжение встречи, становясь более настойчивым и антагонистичным. Особенно важно дать высказывающему претензии возможность побеждать в каждой встрече и получать удовольствие от положительного опыта.

5. Обсуждение результатов: трудности в выполнении упражнения, эмоциональное состояние, приобретенный новый опыт.

6. Подведение итогов занятия.

Занятие 7.

Цель: Развитие навыков саморегуляции.

План занятия.

1. Приветствие участников, сообщение об эмоциональном состоянии.

2. Сообщение тренера о значимости саморегуляции в рабочей ситуации.

3. Основы аутогенной тренировки. Сообщение тренера о связи между ощущениями тяжести и тепла в теле и состояниями покоя, гармонии, расслабленности.

4. Упражнение «Прогрессивная релаксация» (напряжение и расслабление). Сжать в полную силу кулак («что есть силы»), отпустить напряжение, почувствовать расслабление; то же - в половину силы. Согнуть в полную силу кисти рук к предплечью, опустить напряжение, почувствовать расслабление: то же - в половину силы. Согнуть в полную силу руки в локтях, отпустить напряжение,

почувствовать расслабление: то же - в половину силы. Сравнить свое состояние до и после выполнения упражнений.

5. Сеанс расслабления. Проводит тренер под музыкальное сопровождение.

«Сядьте удобно на стуле спину держите ровно ноги на полу, руки на коленях. Снимите обувь, очки, освободитесь от тесной одежды. Сосредоточьтесь, пожалуйста, внимание на дыхании. Дышите ровно и ритмично, это поможет Вам расслабиться... сделайте несколько глубоких вдохов... хорошо... Сейчас Вы будете делать так называемое «мирное дыхание». Это особого рода глубокое дыхание, которое скажет Вашему уму и телу, что пора прийти к миру. Делаем так: выдохните весь воздух из легких. Медленно вдыхайте через нос, считая до восьми... с силой выдохните через рот. После двух-трех мирных вдохов Вы заметите легкий звон в ушах... это признак глубокого внутреннего расслабления. Продолжайте дышать медленно и глубоко; вдох через нос, выдох через рот. Если Вы еще не закрыли глаза - закройте... хорошо... теперь, не открывая глаз, посмотрите влево как можно дальше, как будто хотите увидеть левое ухо. Удерживайте глаза в таком положении как можно дольше... Вы замечаете, как напряжены глазные мышцы и веки... Это хорошо, я хочу, чтобы Вы прочувствовали разницу между напряжением и покоем. По счету три, не открывая глаз, посмотрите, как обычно, перед собой и почувствуйте, как исчезло напряжение, раз... два... три... Ощутите приятный покой вокруг глаз, в затылке и в области шейных позвонков, продолжайте дышать медленно и глубоко... вдох через нос, выдох через рот... Расслабьте мышцы лица: вокруг глаз... щеки... лоб... рот... подбородок; если рот приоткрылся, это хорошо; продолжайте дыхание, вдох через нос, выдох через рот... Расслабьте мышцы шеи...голова упала на грудь... расслабление и покой опускаются к плечам...по спине... на середину спины... ниже... Направьте поток покоя вдоль по рукам до пальцев... по ногам до самых пальцев... Дышите медленно и глубоко, вдох через нос, выдох через рот. Вы можете

заметить

биение сердца... некоторые чувствуют или слышат ток крови по артериям. То, что вы почувствуете, следствие расслабления и покоя Вашего тела...начиная с макушки, проверьте все Ваше тело... нет ли места, где сохраняется напряжение? .. Если так, отпустите его... Оставайтесь в состоянии покоя... Вы давно не были так спокойны... опять сосредоточьтесь на дыхании... с каждым выдохом говорите себе: спокойнее... Когда Вы полностью расслабились... понаслаждайтесь этим чувством... пусть тело наслаждается покоем... впустите его в желудок и кишечник... Вы в этом мирном, расслабленном состоянии... Продолжайте дыхание... Вообразите себе новую жизнь, такую, какая Вам понравилась бы... постарайтесь увидеть все возможности. Сосредоточьтесь на одном желании, с каждым выдохом говорите: «Я осуществлю свою мечту...» Добавьте все, что захотите себе сказать... Закончив упражнение, Вы обнаружите, что отдохнули, как после хорошего сна. Вы будете расслаблены, но полны энергии, у Вас будет другое самочувствие, появится решимость... Вы можете возвращать себе это состояние покоя в любое время, когда захотите, пользуясь «мирным дыханием» ... а теперь дышите легко, как обычно, и, когда я сосчитаю от пяти до одного, Вы откроете глаза - и будете полны бодрости... пять... четыре... три... два... один... Очень хорошо!

Обсуждение состояния, самочувствия.

6. Медитативные упражнения. Проводит тренер.

А). «Путешествие в детство». Сядьте поудобнее, закройте глаза, расслабьтесь. Почувствуйте тепло в теле, ровное спокойное дыхание, покой в теле, в душе, в разуме. Попробуйте отправиться в путешествие в свое прошлое, в счастливые мгновения детства. Почувствуйте, увидите себя маленьким ребенком. Вспомните и проживите заново самые счастливые, радостные ситуации Вашего детства. Пусть Вас снова наполнят ощущения радости, счастья, гармонии. Вы

можете мысленно прокрутить эти мгновения, а может Вам удастся увидеть, услышать, войти в свою «картину» и действовать в ней во всей полноте ощущений. Постарайтесь подольше сохранить все образы. Вернувшись из путешествия в детство, постарайтесь запомнить образ, закрепить в словах свои ощущения. Вы окунулись в свое детство, и тот положительный эмоциональный опыт, что у Вас был, Вы сейчас актуализировали, «оживили», он сейчас с Вами. В трудные минуты жизни вспоминайте о только что пережитых мгновениях - они помогут Вам справиться со сложной ситуацией.

Обсуждение упражнения.

Б). Танец настроения «Волшебное пианино». Представьте, что Вы - музыкальный инструмент, например, пианино. Языком своих движений Вы можете сыграть любую мелодию. Когда композитор (а им может быть любая характерная мелодия или песня, которая Вам нравится) начнет играть, музыка зазвучит у Вас в душе. Попробуйте сыграть музыку, звучащую в душе своим телом, чувствами, всем своим существом. Не старайтесь танцевать, делать знакомые танцевальные движения, позвольте музыке прозвучать в Вас, через Вас. Пусть гармония музыки станет гармонией Ваших движений.

7. Обсуждение упражнения. Итоги дня.

Занятие 8.

Цель: Закрепление полученных навыков. Подведение итогов тренинга.

План занятия.

1. Приветствие участников. Сообщение о самочувствии, активности, настроении.
2. Упражнение «Наши эмоции» (на развитие эмоциональной устойчивости)

Цель: способствовать осознанию участниками тренинга места положительных и отрицательных эмоций в жизни, их роли в сохранении или потере здоровья.

Участникам предлагается разделить лист бумаги на 2 части, слева написать положительные эмоции, которые посещают нас чаще всего, а справа - отрицательные.

Ведущий предлагает участникам тренинга ответить на серию вопросов:

- Какие эмоции преобладают в нашей жизни?
- Какие эмоции чаще всего связаны с работой?
- Какие из эмоций, на ваш взгляд, ведут к болезни? Какие способствуют сохранению и укреплению здоровья?
- Стоит ли подавлять негативные эмоции?

Вывод: необходимо учиться управлять эмоциональными состояниями, но это не означает подавления каких-либо эмоций (это путь к болезни). Следует учиться вызывать положительные переживания и преобразовывать негативные.

3. Упражнение «Магазин эмоций».

Цель: способствовать осмыслению ценности эмоциональной составляющей нашей жизни.

Инструкция: «В продолжение предыдущего упражнения представьте себе, что вы попали в необычный магазин - здесь можно продать любую свою эмоцию и получить взамен другую. От каких эмоций вы хотите избавиться? Какую хотели бы приобрести? Можно использовать список эмоций с предыдущего упражнения «Наши эмоции».

Представьте себе, что я - продавец в этом магазине. Попробуйте рассказать о своей эмоции, которую хотите продать, подберите аргументы, чтобы убедить меня в том, что я должен заключить с вами сделку. Помните, потом нельзя будет вернуть назад то переживание, от которого вы хотели избавиться».

Вопросы для анализа и общего обсуждения:

Удалось ли сделать выбор? Трудно ли было придумать рекламу для эмоции? Какие приемы использовали для этого, что было особенно удачным?

Не исчезло ли желание избавиться от какого-либо переживания в процессе игры?

Обучение техникам эмоциональной саморегуляции (нейтрализация негативных эмоций).

4. Групповая беседа «Ваши планы на будущее в сфере профессиональной деятельности».

5. Подведение итогов последнего занятия и тренинга в целом. Обратная связь от участников. Обсуждение того, что было позитивного и сложного в тренинге, пожелания на будущее себе и другим участникам.

2.4 Выводы по второй главе

В настоящее время чтоб быть успешным у человека должны быть сформированы два вида навыков: функциональные и психологические (личностные). К функциональным навыкам можно отнести те знания и навыки, которые имеют отношение к профессиональной области, в отсутствие их качественное выполнение работы невозможно. К личностным же принято относить обладание такими чертами характера или умениями, которые будут оказывать положительное или, наоборот, отрицательное влияние на эффективность деятельности.

В условиях современной реальности не всегда в Компании удастся найти профессионалов с необходимым сочетанием функциональных и психологических навыков. Любой руководитель рано или поздно сталкивается с проблемой поиска необходимых кадров. Так или иначе, на определенном этапе развития компании он приходит к пониманию что персонал нужно обучать.

Эффективность любой обучающей программы во многом связана с тем, насколько правильно в ней выбрана форма коммуникации. Во многих обучающих программах ведущей формой коммуникации остается монолог. Сначала слушатели в форме монолога получают знания, а потом возвращают их также в форме монолога (например, на экзамене). Так преподаватель становится коммуникационным «полюсом» процесса обучения. В лучшем случае, при такой постановке вопроса, преподаватель убедится, что слушатель полученные знания запомнил, а если он вразумительно отвечает на вопросы – то и усвоил.

Если мы говорим о передаче знаний, необходимых в профессиональной деятельности, то у нас должна быть уверенность, что человек имеет навык применения полученных знаний на практике. А этого как раз-таки можно с успехом добиться на тренинге.

В настоящее время тренингом называют разные формы обучения – от коротких семинаров до лекции, хотя на самом деле они тренингом не являются.

При многосторонней коммуникации, в отличие от лекционных форм обучения, отсутствует абсолютизация точки зрения тренера и практикуется ее минимизация. На тренинге общаются между собой все, образуя следующие интеракции:

- тренер – участник;
- участник – тренер;
- участник – участник.

Организация такого процесса коммуникации позволяет сделать процесс обучения наиболее эффективным, поскольку во время обучения участники имеют возможность не только получать информацию от тренера, но и

делиться с ним своим опытом, обмениваться знаниями с другими участниками тренинга.

Тренинговое обучение персонала с целью развития социального интеллекта – это специально организованный социально-психологический тренинг, направленный на получение знаний, умений и навыков, коррекцию и формирование установок, необходимых для профессиональной деятельности специалистов сферы «человек – человек».

ГЛАВА 3. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ РАЗВИТИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА СПЕЦИАЛИСТОВ СФЕРЫ «ЧЕЛОВЕК-ЧЕЛОВЕК»

3.1 Организация эмпирического исследования

Для проверки эффективности проведенного обучения по развитию эмоционального интеллекта специалистов сферы «человек-человек» в рамках Компании была проведена диагностика по методикам. Диагностическое исследование проводилось для сотрудников до проведения обучения и после прохождения тренинга.

3.1.1 Характеристика выборки исследования

Исследование, как и программа развития эмоционального интеллекта, проводилось на базе организации Общества с ограниченной ответственностью «Остров». Компания относится к «научающейся организации» - ее суть (автор идеи Д.Гарвин) в том, что для выживания – обучение существенная составляющая работы предприятия. Обучение происходит на всех уровнях – рабочем, политическом, стратегическом. Проводимое обучение – сознательное, непрерывное и интегрированное, а управленческий аппарат создает такой эмоциональный климат, в котором весь персонал непрерывно проходит обучение.

Выборка состояла из сотрудников отдела по работе с клиентами. Задачи данных сотрудников – взаимодействие с людьми, что является сферой «человек-человек». Объем выборки составил 30 человек. Возраст испытуемых 25-30 лет. В состав группы вошли 15 мужчин, 15 женщин.

3.1.2 Методы и методики эмпирического исследования

Для решения поставленных задач в работе были использованы эмпирические методы, а также методы количественной обработки данных.

Блок используемых методик включает в себя:

Опросник общих эмпатийных тенденций. Авторы А. Меграбиан, К. Эпгитейн. Абрамова Г.С.

Коммуникативная толерантность. Бойко В.В. Тест на терпимость.

Тест на асертивность.

Диагностика самооценки и уровня притязаний. Модификация методики Дембо- Рубинштейн.

Факторный личностный опросник Р. Кеттелла. Руковишников А.А., Соколова М.В.

Метод математико-статистической обработки - t-критерий Стьюдента выбран для проверки равенства средних значений в двух выборках. Использован двухвыборочный t-критерий для зависимых выборок, так как важна проверка в гипотезе о различиях между двумя зависимыми выборками (между двумя пробами одного и того же теста с временным интервалом).

3.2 Обсуждение и анализ результатов эмпирического исследования

При анализе полученных данных (см. рис. 1,2) факторами успеха тренинга является развитие многих составляющих эмоционального интеллекта сотрудников, а именно: определение эмпатии, определение толерантности, определение тактичности. Значительно возросли показатели по уровню эмпатии, терпимости и асертивности.

Люди легче и более удовлетворительно справляться с конфронтациями, более уверены в себе, тактичны, вызывают больше доверия, умеют не соглашаться, сохраняя эффективность и дружескую обстановку;

Рисунок 1. Значения составляющих эмоционального интеллекта сотрудников до и после проведения тренинга

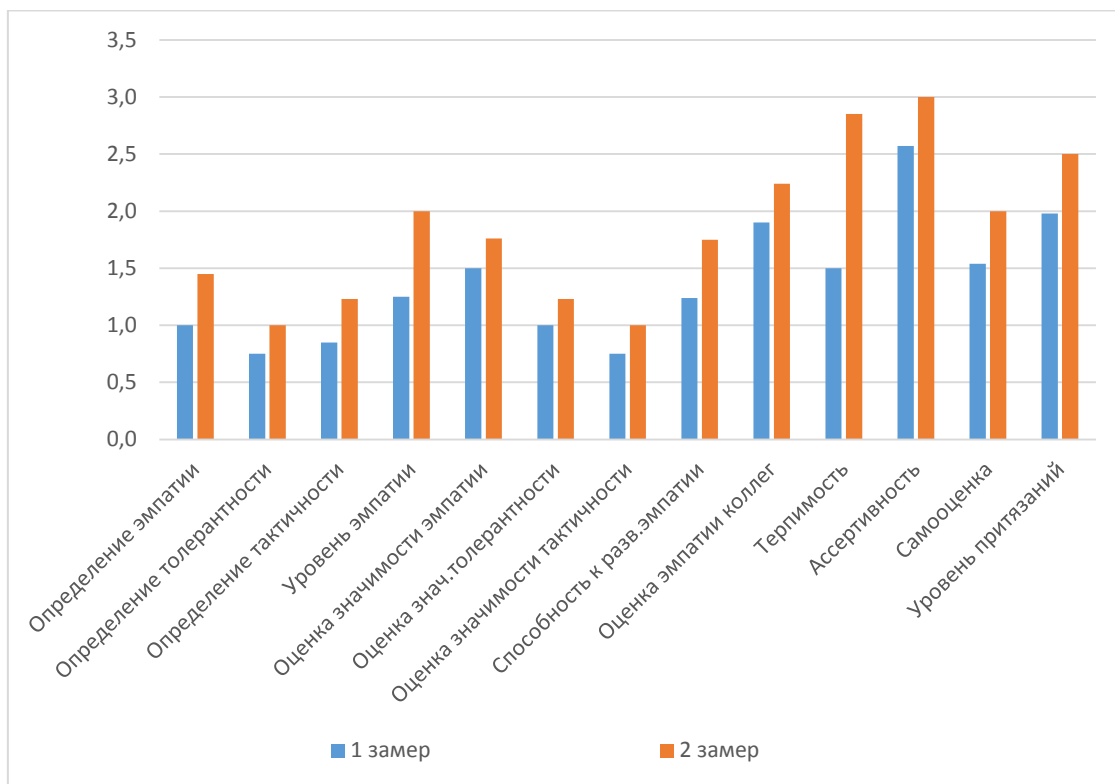
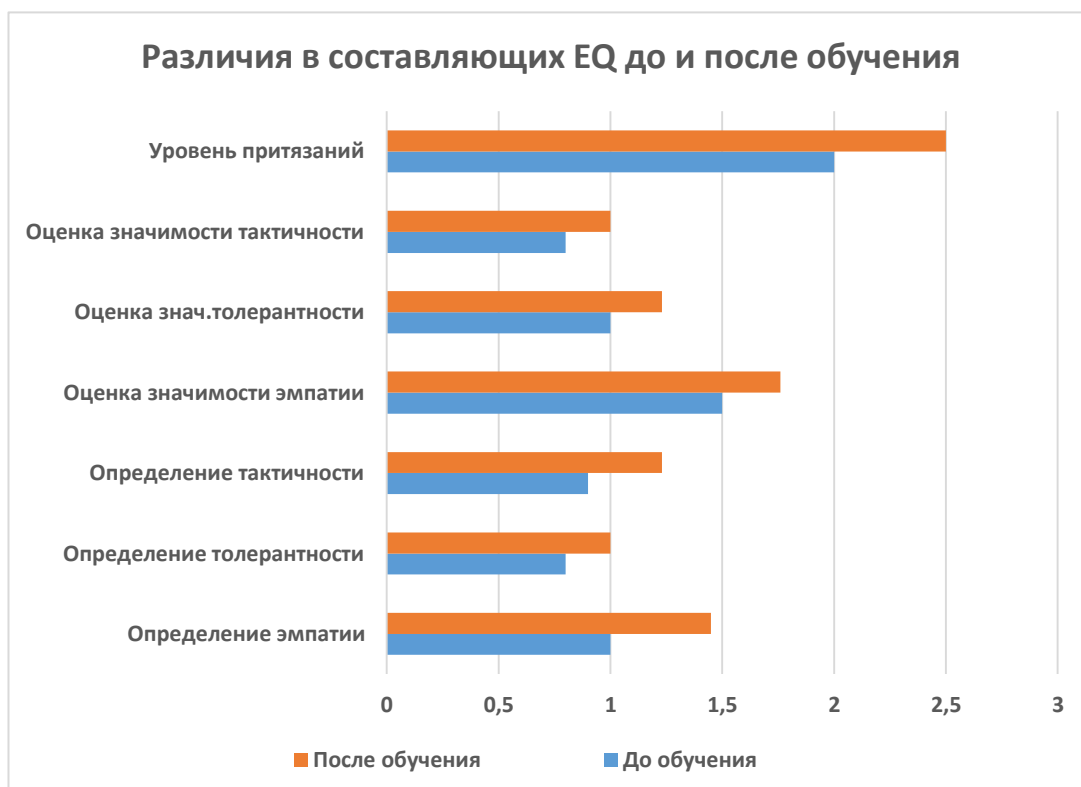


Рисунок 2.



Показатели уровня толерантности, терпимости повысились, что проявляется в умении не только понимать другого человека, но и принимать его безоценочно, ценить индивидуальность и различные проявления характера. Высокий уровень толерантности – это понимание различных убеждений, верований, мнений, умение принимать человека таким, какой он есть, проявлять терпимость к различным проявлениям характера, слабостям и недостаткам, не навязывать свое мнение, стремление к сотрудничеству и поиску общего.

У специалистов, прошедших тренинг возросла способность к ассертивному поведению, то есть партнерскому поведению, когда человек действует согласно обстановке и находит решение, которое позволяет свободно выражать свои чувства и не ущемлять при этом прав других. Ассертивность - это не давать другим людям манипулировать посредством спекуляций, эмоционального шантажа, лести, проявляется в умении отстаивать свои позиции, взгляды, добиваться собственных целей, не унижая себя, и не проявляя авторитарность, думать лучше о себе и о других людях.

Ассертивное поведение - это самоутверждение через созидание, творчество, конструктивную деятельность, достижения в определенной области деятельности посредством реализации внутренних способностей, приобретения умений, достижения мастерства.

В основе ассертивного поведения лежит позитивная самооценка и высокий адекватный уровень притязаний, которые также являются значимыми составляющими эмоционального интеллекта. Самооценка, уверенность в себе тесно связана с уровнем притязаний – стремлением человека к цели такой сложности, которая, по его мнению, соответствует его способностям. Люди, обладающие реалистичным уровнем притязаний, уверены в своих силах, настойчивы. Понимание других людей и умение распознавать их эмоциональные состояния способствуют развитию самопринятия и формированию высоких реалистичных притязаний.

Человеком с высоким эмоциональным интеллектом сложно манипулировать, даже если сыграть на чувстве вины или принуждении. Такой человек не рассматривает неудачу как подтверждение личной непригодности, а скорее, как возможность для самосовершенствования.

Таблица 1. Различия в значениях составляющих эмоционального интеллекта сотрудников до и после проведения тренинга

Составляющие EQ	До обучения	После обучения	Значение Т-критерия	Уровень статистической значимости
Определение эмпатии	1,0	1,45	2,1	1 %
Определение толерантности	0,8	1	2,3	5 %
Определение тактичности	0,9	1,23	3,0	1 %
Уровень эмпатии	1,3	2	3,2	0,1 %
Оценка значимости эмпатии	1,5	1,76	3,8	1 %
Оценка знач. толерантности	1,0	1,23	2,1	1 %
Оценка значимости тактичности	0,8	1	2,5	1 %
Способность к развитию эмпатии	1,2	1,75	2,8	0,1 %
Оценка эмпатии коллег	1,9	2,24	3,8	0,1 %
Терпимость	1,5	2,85	2,5	0,1 %
Ассертивность	2,6	3	2,8	0,1 %
Самооценка	1,5	2	3,7	0,1 %
Уровень притязаний	2,0	2,5	3,9	1%

Человек с высоким эмоциональным интеллектом выражает чувства четко и прямо, не боится выражать неуверенность и страхи. Умеет объяснить

невербальные сигналы, используемые в общении, умеет выражать разочарование, не обидев собеседника. Способен контролировать свои страхи и неуверенность и внимателен к опасениям, заботам и мнениям других людей. В ходе общения распознает мотивы и сдержанные эмоции, осторожен и тактичен в своей реакции. Такой человек уравнивает чувства с разумом, логикой и реальностью, независим, уверен в себе, морально самостоятелен, действует в соответствии со своими стремлениями, но не по обязанности, не из-за чувства вины, не под воздействием насилия или по принуждению. Оптимистичен, не позволяет неудачам терзать себя изнутри.

При высоком уровне развития эмоционального интеллекта для человека свойственно говорить не только о событиях в деталях, но и выражать свои мысли о нем и сообщать о чувствах по поводу события. Человек держится уверенно, признает свои ошибки, выражает раскаяние. Понимает сигналы эмоционального дискомфорта других людей, внимателен к проблемам окружающих. Не позволяет негативным эмоциям накапливаться. Хороший слушатель, не перебивает и не спорит. В ходе общения обращает внимания на эмоции, больше сосредоточен как на фактах, так и на чувствах.

Активная форма работы на тренинге придала неповторимость процессу обучения и позволила достичь значимых результатов. Повысился уровень понимания среди коллег, оценка их эмпатических способностей.

По итогам проведенного тренинга для развития эмоционального интеллекта у сотрудников, работающих в сфере «человек-человек» можно сделать вывод о его эффективности.

3.3 Выводы по третьей главе

Эффективность тренинга можно оценить по нескольким параметрам.

Важнейший из них – возможность применения (переноса) приобретенных навыков в реальную рабочую ситуацию. Для того, чтоб это было достижимо, нами были реализовано:

1. Максимизация подобия между тренинговой и рабочей ситуацией.
2. Воплощение максимального количества имеющего опыта в контекст тренинга.
3. Обеспечение широкого иллюстрирования любой предлагаемой ситуации и отрабатываемого опыта примерами из практики.
4. Достижение понимания участниками основных положений, в частности составляющих эмоционального интеллекта.
5. Формулирование подаваемой информации таким образом, чтобы участники без затруднений видели ее применимость.

Факторами успеха тренинга по развитию эмоционального интеллекта является:

- ✓ Включение его как интегральной части в систему постоянного обучения и развития персонала в Компании ООО «ТК «Остров», как обучающейся организации.
- ✓ Правильно проведенная дотренинговая и посттренинговая диагностика составляющих социального интеллекта сотрудников, работающих в сфере «человек-человек».
- ✓ Адекватная и грамотная программа тренинга, правильно подобранный методический инструментарий.
- ✓ Профессиональная грамотность и достаточный арсенал методов тренера.
- ✓ Личность тренера.
- ✓ Внутренняя мотивация и настрой тренинговой группы.
- ✓ Правильно организованная среда тренинга – техническая оснащенность, раздаточные материалы, удобство аудитории.
- ✓ Оценённая эффективность тренинга.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Изучение роли эмоционального интеллекта в системе личностных ресурсов профессионального становление специалистов сферы «человек-человек» профессий является, на наш взгляд, перспективным направлением исследования и требует дальнейшего эмпирического подтверждения.

Программа тренинга – эффективное средство развития эмоционального интеллекта специалистов сферы «человек-человек», доказала себя и будет использоваться с коррективами в дальнейшем. Тренинг для специалистов направлен именно на формирование тех навыков и компетенций, которые в итоге позволяют самому человеку разумно оценивать свои достоинства и недостатки, свои сильные стороны и зоны роста, соответствие своих знаний и умений уровню решаемых задач, свои возможности, и – самое главное определить и вычленить то, что необходимо ему для достижения успеха в его профессиональной деятельности. И вычленив, понять, что именно не хватает и что важно скорректировать в имеющихся навыках и постигнуть новое.

Поставленная в рамках тренинга задача достигнута – подготовка человека к активному освоению ситуаций социальных перемен. В процессе тренинга участники овладели алгоритмами освоения меняющихся ситуаций, алгоритмами, предполагающими гибкость и адаптивность к изменениям, что так важно при работе специалистов с людьми ежедневно.

Обучение, по своей сути, это непрерывное и естественное для нормального человека явление, и самое лучшее обучение всегда соединено с практическим опытом – с выполнением чего-либо. По наблюдениям, чем выше служебное положение участников тренинга, тем важнее для них, для их мотивации и направленности на обучение, именно понимание практической пользы полученных знаний и навыков. При этом практика может быть

отсроченной во времени, и одновременно являться теоритической базой для ранее сформированных навыков.

В настоящее время трудно найти организацию, в которой силами внутренних или внешних специалистов сотрудники не вовлечены в процесс обучения. Основными формами обучения персонала в организации являются тренинги. Тренинг по развитию социального интеллекта для сотрудников, занимающихся торговлей и сферой услуг в Компании ТК «Остров» доказал свою эффективность.

Активная форма работы придала неповторимость тренингу, создала необходимую нам атмосферу включенности, доброжелательности. Ролевые игры позволили участникам побывать в разных ролях, развить свою эмпатию, толерантность и тактичность. Кейсы и ролевые игры, предложенные в тренинге позволили в безопасной среде решить или наметить пути решения множества реально стоящих перед сотрудниками задач.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Алешина А., Шабанов С. Ничего личного — только бизнес. Эмоциональный интеллект для достижения успеха. СПб.: Питер, 2012.
2. Алешина А., Шабанов С. Эмоциональный интеллект. Москва, Манн-Иванов-Фербер, 2014.
3. Андреева И.Н. Концептуальное поле понятия «эмоциональный интеллект» / И.Н. Андреева // Вопросы психологии. - 2009. - № 4. С. 131.
4. Андреева И.Н. Понятие и структура эмоционального интеллекта / И.Н. Андреева / Социально-психологические проблемы ментальности: 6-я Международная научно-практическая конференция. - Смоленск: Изд-во СГПУ, 2004. - Ч.1. С. 22.
5. Андреева И. Н. Предпосылки развития эмоционального интеллекта // Вопросы психологии. 2007. № 5. С. 57—65.
6. Андреева И. Н. Эмоциональный интеллект: исследование феномена // Вопросы психологии. 2006. № 3. С. 78—86.
7. Андреева И. Н. Эмоциональный интеллект как феномен современной психологии. — Новополоцк: Полоцкий государственный университет, 2011. — С. 388.
8. Балакшина Ж.А., Прохоренко Т.В. Тест структуры интеллекта Амтхауэра. Приложение к книге «Практикум по возрастной психологии». СПб, Речь – 2002.
9. Берулава Г.А. Психологические основы развития личности / Г. А. Берулава. - Москва: Изд-во Ун-та Российской акад. образования, 2009. - 175 с.
10. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. М., 1996.
11. Большой психологический словарь [Текст] / сост. Б. Г. Мещеряков, В.П. Зинченко. – Санкт-Петербург: Прайм-ЕВРОЗНАК: ОЛМА-ПРЕСС, 2004.

12. Виноградова Л.В. Интеллектуальный контроль как способ интерпретации эмоционально-трудных жизненных ситуаций. // Психологический журнал. 2004. № 6, с.21- 28.
13. Гарднер Г. Структура разума: теория множественного интеллекта. М.: И. Д. Вильяме, 2007.
14. Гарскова Г.Г. Введение понятия эмоционального интеллекта в психологическую культуру / Ананьевские чтения: Тез.науч.-практ. конф. - СПб., 1999. - С. 212-119.
15. Гоулман Д. Эмоциональное лидерство: Искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта / Даниел Гоулман, Ричард Бояцич, Энни Макки; Пер. сангл. – 5 изд. – М.: Альпина Паблишерз, 2011. – 301 с.
16. Гоулман Д. Эмоциональный интеллект. Почему он может значить больше, чем IQ — М.: «Манн, Иванов и Фербер», 2013. — С. 560.
17. Гоулман Д. Эмоциональный интеллект в бизнесе — М.: «Манн, Иванов и Фербер», 2013. — С. 512.
18. Ермолаев, О. Ю. Математическая статистика для психологов [Текст]: учебник / О. Ю. Ермолаев. – Москва: Изд-во Моск. психол.-социал. ин-та: Флинта, 2003. – 336 с.
19. Иванова Т. Б. Методология научного исследования. Учебное пособие [Электронный ресурс] / Иванова Т. Б.; Козлов А. А.; Журавлева Е. А. — Москва: Российский университет дружбы народов, 2012. — 78 с. (Электронная библиотека УрГПУ [http:// biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115703](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115703)).
20. Ильин Е.П. Эмоции и чувства. - СПб: Изд-во «Питер», 2001.
21. Коростылева Л.А., Проблема самореализации личности в системе наук о человеке //Психологические проблемы самореализации личности /Под ред. А.А. Крылова. СПб, 1997.
22. Лагутин, М. Б. Наглядная математическая статистика [Текст]: учеб. пособие для вузов / М. Б. Лагутин. - Москва : БИНОМ : Лаб. знаний, 2007. – 473с.

23. Латушкина Е. В. Исследование эмоциональной сферы личности в интерпретации и опознании эмоций: автореф. дис. канд. психол. наук. Екатеринбург, 2006.
24. Леонова А. Б., Кузнецова А. С. Психологические технологии управления состоянием человека. — М: Смысл, 2009. — 311 с.
25. Леонтьев Д.А. Психология смысла / Д.А. Леонтьев. - М., 2003. - 216 с.
26. Лупандин, В.И. Математические методы в психодиагностика [Текст]: учебное пособие /В.И. Лупандин, Екатеринбург: УрФУ, 2012. – 88 с.
27. Люсин Д.В. Новая методика измерения эмоционального интеллекта: опросник ЭМИн / Д.В. Люсин//Психол. диагностика. - 2006. - № 4. - С. 3-22.
28. Люсин Д.В. Современные представления об эмоциональном интеллекте/Социальный интеллект: Теория, измерение, исследования / Под ред. Д.В. Люсина, Д.В. Ушакова - М.: Изд-во Института психологии РАН, 2004. - С. 29-36.
29. Люсин Д. В., Марютина О. О., Степанова А. С. Структура эмоционального интеллекта и связь его компонентов с индивидуальными особенностями: эмпирический анализ // Социальный интеллект: Теория, измерение, исследования. М.: Институт психологии РАН, 2004.
30. Макшанов С.И., Хрящёва Н.Ю., Сидоренко Е.В. Тренинг сензитивности. Часть II. Психогимнастика в тренинге / Под ред. Н.Ю. Хрящёвой – СПб, Ювента, 1999. С.82-172.
31. Манойлова М.А. Эмоциональный интеллект будущего педагога: акмеологическая диагностика и методы развития. (Учебно-методическое пособие). - Москва:«POLEOGRAFF PRESS», 2008.–128 с.
32. Манфред Кэ де Ври. Мистика лидерства. Развитие эмоционального интеллекта = The Leadership Mystique: A User's Manual for the Human Enterprise. — М: «Альпина Пабlishер», 2011. — С. 276.
33. Наследов, А. Д. Математические методы психологического исследования. Анализ и интерпретация данных [Электронный ресурс]:

- учеб. пособие / А. Д. Наследов. – Санкт-Петербург: Речь, 2012. – 392 с. –
Режим доступа: [http://e-lib.uspu.ru/opt/Psyho_MatMetPsyho\(Nasledov\).djvu](http://e-lib.uspu.ru/opt/Psyho_MatMetPsyho(Nasledov).djvu).
34. Орме Г. Эмоциональное мышление как инструмент достижения успеха.
М.: КСП+, 2003. С. 37.
35. Основные методы сбора данных в психологии [Текст]: учебное пособие
/Под ред. С.А. Капустина, М.: Аспект Пресс, 2012 – 160 с.
36. Остапенко, Р. И. Математические основы психологии [Текст]: учеб.-
метод. пособие / Р. И. Остапенко. – Воронеж: Изд-во ВГПУ, 2010. –
76 с.
37. Панфилова А. П., Михальченко С. С. Развитие эмоционального
интеллекта как составляющей социальной компетентности менеджеров //
Человек и общество. 2013. №4.
38. Пиаже Ж. Психология интеллекта // Избранные психологические труды.
М., 1969.
39. Практический интеллект / Р. Дж. Стернберг, Дж. Б. Форсайт, Дж.
Хедланд и др. СПб.: Питер, 2002.
40. Психологический словарь [Электронный ресурс]. – Режим доступа:
http://www.persev.ru/psychological_dictionary.
41. Рыбакова Н.А. Психотерапевтическая педагогика – Псков, 1999. – 197 с.
42. Рыбакова Н.А. Путеводитель профессионального саморазвития – Псков,
1998. – 177 с.
43. Савенков А. И. Эмоциональный и социальный интеллект как предикторы
жизненного успеха // Вестник практической психологии образования.
2006. №1. С. 30-38.
44. Сайт для автоматического расчета некоторых математико-
статистических критериев [Электронный ресурс]. – Режим доступа:
<http://www.-psycholok.ru/library.html>.
45. Санникова О.П. Эмоциональность в структуре личности: монография.
Киев Одесса: Хорс, 1995.

46. Сидоренко, Е. В. Методы математической обработки в психологии [Текст] / Е. В. Сидоренко. – Санкт-Петербург: Речь, 2001. – 350 с.
47. Симонов П.В.. Эмоциональный мозг. М.: Наука, 1981.
48. Скотникова А. М. Руководство по выполнению исследовательских работ студентов [Текст]: учебно-методическое пособие / авто А. М. Скотникова / ФГБОУ ВПО «Урал. гос. пед. ун-т.» – Екатеринбург: [б. и.], 2014 – 87 с.
49. Сокольникова Э.И. Особенности освоения метода «конкретных ситуаций» (case studies) в обучении.
50. Социальный интеллект: теория, измерение, исследования / Под ред. Д.В. Люсина, Д.В. Ушакова. - М.: Изд-во ИП РАН, 2004. - 213 с.
51. Стивен Дж. Стейн. Преимущества EQ. — М.: Баланс Бизнес Букс, 2005. — С. 384.
52. Теплов Б.М. Способности и одарённость. Психология индивидуальных различий. Тексты. - М., 1982. - 136 с.
53. Ушаков Д.В. Интеллект: структурно динамическая теория. - М.: Изд-во ИП РАН, 2003. - 264 с.
54. Холодная М.А. Психология интеллекта: парадоксы исследования. М., Томск, 1997.
55. Хозе Сильва, Филипп Миэле. Управление разумом по методу Сильва. – Минск, 1996. С.99
56. Шнайдер М.И. Основные направления исследования эмоционального интеллекта.
57. Энциклопедия психологических тестов. Т. 3. – М., 2000.
58. Энциклопедия психологических тестов. Т. 7. – М., 2000.
59. Юркевич В. Проблемы эмоционального интеллекта // Вестник практического психолога образования. 2005. № 3. С. 4-10.
60. Юсупов И. М. Психология эмпатии (Теоретические и прикладные аспекты): Дис. д-ра. психол. наук. С.-Петерб. Гос. Ун-т. СПб., 1995. 252 с.

61. Bar-On R., Parker J. D. A. The Handbook of emotional intelligence. San Francisco : Jossey-Bass, A Wiley Company, 2000.
62. Lazarus, R.S., & Folkman, S. (1984). Stress, appraisal and coping. New York: Springer.