

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВОДНОГО ГОСПОДАРСТВА ТА ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ
ІНСТИТУТ ПІСЛЯДИПЛОМНОЇ ОСВІТИ**

Кваліфікаційна робота (проект)

магістр _____
(освітній ступінь)

**на тему ПСИХОЛОГІЧНІ ЧИННИКИ ФОРМУВАННЯ
ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ЛІДЕРА В СФЕРІ БІЗНЕСУ**

Виконав здобувач спеціальності
053 «Психологія» _____
(шифр і назва освітньої програми, код та назва спеціальності)

Плюссер Руслана Станіславівна

Керівник Ставицький Олег Олексійович
(прізвище та ініціали)

Рецензент _____
(прізвище та ініціали)

Рівне - 2024

ЗМІСТ

ВСТУП

РОЗДІЛ 1. ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ У КОНТЕКСТІ СУЧАСНИХ НАУКОВИХ ДОРОБОК

1.1 Поняття та структура емоційного інтелекту

1.2 Емоційний інтелект у контексті лідерства

1.3 Психологічні чинники формування емоційного інтелекту лідера

Висновки до розділу 1

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ЛІДЕРІВ В БІЗНЕСІ

2.1 Методологія та методи дослідження

2.2. Організація та процедура дослідження

2.3. Аналіз результатів емпіричного дослідження

Висновки до розділу 2

РОЗДІЛ 3. ПРИЙОМИ ТА МЕТОДИ РОЗВИТКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ЛІДЕРА В СФЕРІ БІЗНЕСУ

3.1. Структура зміст та процедура програми розвитку емоційного інтелекту лідера

3.2. Аналіз результатів корекційного впливу на розвиток емоційного інтелекту лідера бізнесу

Висновки до розділу 3

ВИСНОВКИ

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

ДОДАТКИ

ВСТУП

Актуальність дослідження. Виконання будь – якого завдання або досягнення цілі потребує енергії, і не лише фізичної, яка допомагає керувати нашим тілом, а й мотивації, що дає змогу зосереджуватися і простежувати проекти до успішного завершення, не розчаровуючись, не відволікаючись і не здаючись. Виконуючи різноманітну роботу, щодня, ми покладаємося на різні джерела енергії. Незалежно від того, чи задовольняємо свої психологічні потреби, ми намагаємося запобігти болю від наслідків або працюємо заради винагород і результатів, наші тіло та мозок працюють злагоджено, щоб допомогти нам пережити цей день. Ми використовуємо ці потреби, наслідки й винагороди як мотиватори для роботи та дій.

Поняття “мотивація” всім нам відоме з народження. Мотивація є однією з п’яти складових емоційного інтелекту (разом із самоусвідомленням, саморегуляцією, емпатією та соціальними навичками). Вона включає внутрішню тягу до досягнення цілей, наполегливість і оптимізм. Високий рівень емоційного інтелекту може підсилювати мотивацію через розуміння своїх прагнень та способів їх досягнення.

Чимало авторів праць із психології погоджуються, що ми можемо об’єднати всі джерела людської мотивації у дві категорії: для досягнення і для запобігання болю. Протистояння досягнень і болю є також і в бізнесі. Запитайте себе: чи мета ваших щотижневих зустрічей у пошуку нових клієнтів чи в удосконаленні процесу приймання нових замовлень? Чи проводите ви їх за протоколом зібрань, а чи обговорюєте запізнення підлеглих або стан інвентарю? Це зустріч для досягнення, яке просуватиме ваш бізнес уперед? Чи зустріч для уникнення болю, яка дасть вам змогу розвиватися? Згадайте будь-яку мотивацію, яка нещодавно виникала у вас щодо кар’єри. Якщо ми говоримо, про лідера в сфері бізнесу, а саме торгівля, то це не про те, що просто продавати, це про команду на чолі з лідером. Лідерство – це вдосконалення, розвиток поточного стану речей і перетворення його на кращий. Лідер свідомо визначає в

якому напрямку йому рухатися і вести за собою команду. Лідерам не бракує сміливості впроваджувати зміни й нові ідеї заради майбутнього компанії. Визначення лідерства свідчить про те, що будь-хто в компанії може бути лідером, поки він або вона зацікавлені в удосконаленні компанії. Це про вигорання і емоційний інтелект.

Отже, актуальність теми на сьогоднішній день є дуже важливою. Ми маємо розуміти, що нестабільна ситуація впродовж останніх 4х років у світі та в Україні безпосередньо (війна) змінює фокус керівника, яка є ключова умова для стабілізування компанії зараз(сфера торгівлі), які є психологічні чинники формування емоційного інтелекту лідера в бізнесі. Важливим аспектом успішного розвитку організацій є і буде емоційний інтелект персоналу.

Об'єкт дослідження: емоційний інтелект

Предмет дослідження: психологічні особливості емоційного інтелекту лідера.

Мета дослідження: проаналізувати та дослідити, вплив емоційного інтелекту на лідерство, вплив емоційного інтелекту на продуктивність та співпрацю.

Виходячи з предмету і мети дослідження , нами були поставленні наступні завдання :

1. Проаналізувати які чинники впливають на емоційний інтелект лідера в сфері торгівлі.
2. Охарактеризувати як мозок народжує емоції, розуміти емоції і навчитися їх розвивати.
3. Експериментально дослідити емоційний стан керівного складу.
4. Розробити психокорекційну програму емоційного інтелекту в лідерів (керівників підрозділів) з метою підвищення розуміння та розвитку людей (персонал) для досягнення прибутку, сервісних показників в сфері торгівлі.

Методи дослідження :

- теоретичний аналіз наукової літератури з проблеми дослідження, їх систематизування та узагальнення, збір та обробка емпіричних даних (спостереження, анкетування, опитування, бесіди, тренінги);
- Кількісний аналіз (статистична обробка результатів).

В ході емпіричного дослідження застосовувались психологічні **методики**

:

1. Тест емоційного інтелекту EQ Н. Холл
2. Експрес-діагностика рівня соціальної фрустрації (Л. І. Вассерман) модифікація Л. Бойко.
3. Методика оцінки соціально-психологічного клімату в колективі.
4. Метод соціометрії Дж. Морено. Соціометричний статус.

Наукова новизна та теоретичне значення дослідження полягає в тому, що виявляє та класифікує конкретні психологічні фактори , які впливають на формування емоційного інтелекту лідерів у бізнесі : рівень самоусвідомленості , емпатія та соціальні навички , здатність до емоційної регуляції в умовах стресу.

Апробація та публікація матеріалів дослідження . Публікація матеріалів наукового дослідження на тему « ПСИХОЛОГІЧНІ ЧИННИКИ ФОРМУВАННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ЛІДЕРА В СФЕРІ БІЗНЕСУ » реалізовані в Збірнику наукових праць «Креативний простір», Випуск 22 . Наукові тези опубліковані в рамках проведення науково – практичної конференції «Креативна трансформація та модернізація сучасного суспільства , 7-9 листопада ., м. Харків 2024.С.36-38

База дослідження : Емпіричне дослідження проводилося на базі ТОВ “Метро Кеш енд Кері Україна” м. Рівне. В дослідженні брали участь 20 чоловік, які були поділені на дві групи (10 та 10 чоловік).

Структура магістерської роботи обумовлена логікою дослідження, його завданням і складається зі вступу, трьох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел. Загальний обсяг роботи складає 108 сторінок.

РОЗДІЛ 1. ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ У КОНТЕКСТІ СУЧАСНИХ НАУКОВИХ ДОРОБОК

1.1 Поняття та структура емоційного інтелекту

Емоційний інтелект (ЕІ) є здатністю розпізнавати, розуміти та керувати своїми емоціями та емоціями інших людей. В сучасних наукових дослідженнях це поняття набуло великого значення, оскільки вважається, що ЕІ може впливати на різні аспекти життя, від особистих взаємин до професійного успіху.

Основними компонентами емоційного інтелекту є:

- самосвідомість: здатність розпізнавати власні емоції та їхній вплив на думки і поведінку;
- саморегуляція: уміння керувати своїми емоціями, особливо у стресових ситуаціях;
- мотивація: уміння керувати своїми емоціями, особливо у стресових ситуаціях;
- емпатія: здатність розуміти емоції інших людей і співпереживати їм;
- соціальні навички: уміння встановлювати та підтримувати стосунки, ефективно комунікувати, співпрацювати з іншими.

Сучасні наукові доробки [49, с.20-21].

1. Нейробіологія та емоційний інтелект: сучасні дослідження показують, що емоційний інтелект пов'язаний з певними структурами мозку, такими як мигдалина та префронтальна кора. Дослідження нейронних основ ЕІ допомагають краще зрозуміти, як емоції впливають на наші рішення та поведінку. [17, с.20].
2. Психометричні дослідження : створено різні інструменти для вимірювання ЕІ, як-от “Тест емоційного інтелекту Майєра-Саловей-Карузо” (MSCEIT).

Ці інструменти допомагають оцінити рівень ЕІ у різних групах людей. [25, с.220].

3. Вплив на професійне середовище: дослідження показують, що високий рівень ЕІ сприяє лідерським якостям, покращує роботу в команді та підвищує загальну ефективність роботи. [23, с.332].
4. Освіта та тренування: розробка програм навчання ЕІ для різних вікових груп та професій. Вважається, що ЕІ можна розвивати через спеціальні тренінги та освітні програми. [19, с.24].

Враховуючи вище написане може виникнути запитання, а де ж можна застосовувати емоційний інтелект. Чи дійсно він є такий важливий?

Емоційний інтелект на практиці застосовують в менеджменті: лідери з високим рівнем ЕІ здатні краще керувати командами, вирішувати конфлікти та підтримувати позитивну робочу атмосферу. Допомагає в освіті: краще взаємодіяти один з одним та з викладачами. Важливим аспектом є застосування в особистому житті: розвиток емоційного інтелекту дає можливість краще взаємодіяти з близькими людьми, підтримувати одне одного.

В умовах глобалізації, мінливості навколишнього середовища, посилення конкуренції та кризових ситуацій в світі особливої ваги при управлінні бізнес-процесами набуває вміння керівника емоційно стійко реагувати на несприятливі для бізнесу події, приймати оптимальні при цьому управлінські рішення, вселяти оптимізм в людей, які разом з ним працюють, надихати їх на подальшу роботу тощо. Відомо, що емоції однієї людини можуть впливати на емоційний стан навколишніх: заспокоїти інших, вселити в них віру в себе, чи навпаки - внести тривогу і неспокій. [14, с.61-67].

Останнім часом, особливого розголосу набуває таке поняття як емоційний інтелект (EQ). Про нього говорять не лише психологи, вчені психологи - біхевіористи, але й економісти – науковці, практики менеджменту. Ще донедавна, при прийнятті рішення щодо найму працівника на роботу (особливо

це стосується працівників апарату управління, оскільки вони мали б бути лідерами в межах своєї команди), чи підвищення його по посаді, переведення в іншу сферу діяльності тощо, HR – менеджери чи адміністрація компанії часто до уваги приймала рівень його IQ, тобто традиційний коефіцієнт інтелекту, який вказував на інтелектуальні здібності особи, тобто рівень володіння ним не лише специфічними знаннями, які вимагала його потенційна професія, але й загальною інформацією, логічним мисленням, здатністю оперувати отриманими даними тощо. Це було зумовлено тим, що успіх людини, як вважалося, напряду залежить від рівня його розумового розвитку.

Однак, з часом результати досліджень показали, що рівень розумового інтелекту лише на 20% впливає на успішність людини. Тобто інші 80% - це варіативні складові, які формують нашу особистість та забезпечують успішне життя. До них можна віднести наші психофізіологічні особливості, вплив сім'ї, рівень освіти тощо. Однак, вагоме місце серед них відводиться саме емоційному інтелекту [1,с. 226]. Часто, під емоційний інтелектом розуміють здатність особистості розпізнавати свої почуття та емоції, почуття та емоції інших людей, відслідковувати їх та керувати ними. У [2, с. 104-110] зазначено, що емоційний інтелект – це вміння аналізувати свої емоції та сторонніх людей, тобто диференціювати їх на позитивні та негативні, а також скеровувати себе та інших до виконання певних дій. Вперше цей термін було використано у 1990 році Пітером Саловейом та Дженом Масром. Їх дослідження показали, що особи, з високим рівнем розуміння емоцій, могли краще відновлюватися до роботи та формувати сприятливі до співпраці соціальні мережі. У подальшому їх працю продовжив Деніел Гоулман, який поставив під сумнів інформативність когнітивних тестів при визначенні рівня успішності людини [3, с. 480]. Важливість наявності та розвитку емоційного інтелекту у працівників сфери бізнесу зумовлено тим фактом, що підприємницька діяльність охоплює в собі не лише процеси купівлі – продажу, але й соціальну взаємодію, вміння спілкуватися з людьми, керувати своїми емоціями, надихати себе і інших до подальших дій,

оволодівати своїми страхами та гнівом під час кризових ситуацій, а також передавати свої емоції іншим людям, скеровувати їх на досягнення цільових показників компанії тощо. Як зазначається в [4, с.20], при прийнятті на роботу особи на керівну посаду приймаються до уваги його інтелектуальні здібності. А ключова причина звільнення – відсутність емоційного інтелекту.

Його актуальність була підкреслена і на Всесвітньому економічному форумі в Давосі, який був проведений в 2016 році. На ньому було представлено основні навички, якими повинна володіти особа для реалізації успішної кар'єри. Згідно представленої інформації, емоційний інтелект у 2020 році повинен займати 6 місце після таких навичок як комплексне рішення проблем, критичне мислення, креативність, управління персоналом, координування дій з іншими, відсунувши на задній план сервісне обслуговування, формування суджень та прийняття рішень, взаємодію, когнітивну гнучкість [4, с.20-23]. Отже, емоційний інтелект – це структура розумових здібностей людини, базована на свідомому чи підсвідомому інформаційному багажі знань, яка, взаємодіючи з розумовим інтелектом, дозволяє їй відслідковувати та сприймати свої почуття та емоції, почуття та емоції сторонніх людей, керувати ними, мінімізуючи чи посилюючи їх, створюючи основу для подальших дій, формувати позитивну соціальну взаємодію зі сторонніми людьми тощо [6,с.332].

З вищевказаного випливає, що вплив емоційного інтелекту можна умовно поділити на три сфери, які переплітаються між собою:

1. Я – особистість (визнання та розуміння своїх емоцій та почуттів, керування ними);
2. Ми – особистості (розуміння та сприйняття емоційної ситуації в стосунках з іншими, керування соціальною взаємодією);
3. Ти – особистість (розуміння та сприйняття емоцій, почуттів сторонніх людей, керування ними). [7, с.62].

Нам сьогодні необхідно навчитися , як жити за новими правилами. Наші результати залежать від рівня нашої організаційної здатності до змін (changeability), яка пов'язана з адаптивністю керівника і команди та правильною комунікацією.

Зараз пишеться історія 3-х контекстів: пострадянського, європейського і трансформаційного для всього світу.

Відповідно зараз відбуваються зміни , що впливають на керівника (лідера):

- Падіння економіки більше ніж на 40% та порушення всіх ланцюжків постачання. 61% українців мають роботу. 33% залишаються непрацевлаштованими. Перегляд бізнес-моделей компаній.
- В суспільстві посилюється важливість наявності "здорових" моральних цінностей.
- Енергетична криза та пошкоджена інфраструктура. Умови спілкування та співпраці постійно змінюються. Рівень напруги зростає.
- Міграція людей поза межі та в межах країни, закриття бізнесів у прифронтових регіонах. 56% опитаних хочуть залишатись на місці, 23% будуть релокуватися в межах країни.
- Індекс життєстійкості зберігається на високому рівні попри усі виклики. Історична спроможність українців проходити через всі випробування підсилює віру в перемогу та дає сили планувати майбутнє.
- Травматизація людей, ментальні та психологічні проблеми, значно знижений рівень продуктивності. [8, с.36].

З нами відбулась глобальна зміна всіх усталених норм життя: від стабільності і звичних опор – до абсолютної невизначеності, коли ми постійно перебуваємо в умовах фізичної загрози життю і не знаємо, чого чекати і не можемо на це впливати. Емоції, що переважають у настрої населення: напруженість, втома, надія. В стані страху і стресу в своїх судженнях і рішеннях ми спускаємося до абсолютно тваринних інстинктів і не здатні працювати

ефективно. І це є викликом для керівника. Ми ж розуміємо, що емоції та психологічні стани колег прямо впливають на працездатність, залученість і взаємодію.

Зараз спробуємо розібратися як війна змінює фокус керівника:

- Зміни – це нова форма.
- Стабільність – це довоєнний термін
- Невизначеність – це новий контекст.
- Непередбачуваність – це нова умова.

Найгірше, що ми можемо сказати собі та іншим – “Все буде добре. Це скоро закінчиться”. Єдине до чого ми маємо бути сьогодні готові – це до будь-чого.

Лідер (керівник) сприймає свою діяльність у 3-х вимірах в балансі:

1. Я – цінності, досвід, сильні сторони
2. Команда – відносини, взаємодія
3. Організація – стратегія, цілі, показники ефективності.

Зіткнувшись із великими змінами, фокус людей може змінюватися. Наші результати залежать від двох аспектів реальності. Ніхто не знає коли закінчиться війна, не знає чим все закінчиться, не може сказати, як ми впораємось, нічого не може гарантувати. Ми не можемо нічого знати точно, але ми можемо керувати увагою, енергією, часом, своїми станами, комунікацією в компанії. [10, с.968].

Реальність в організації:

- зовнішня – війна в країні;
- внутрішня – як реагує моя організація, як ми спілкуємося з клієнтами.

Реальність команди:

- зовнішня – війна в країні;

- внутрішня – який мій емоційний стан ? Як почуваються мої товариші по команді?

Реальність Я:

- зовнішня – війна в країні;
- внутрішня – як я це переживаю, реагую та спілкуюся?

Ключовою умовою для стабілізування компаній зараз залишаються незмінними два ключові завдання:

- Визначити і утримувати цілі та пріоритети із огляду на стратегічний курс;
- Залучати свою команду та працювати із власною ресурсністю.

На сьогодні світ потребує все більше лідерів, які якісно мислять і розвивають мислення в командах, а не тих, хто просто вміє організовувати роботу. В людино центричному світі завдання лідера через розвиток людей в команді досягати фінансових показників.

1.2 Емоційний інтелект у контексті лідерства

Глобалізація ринку праці робить емоційний інтелект особливо важливим у розвиненіших країнах. [22, с.91]. Емоційні знання особливо важать для лідера – ролі, що полягає в тому, щоби спонукати інших виконувати свою роботу ефективніше. Невміння лідера ладнати з людьми знижує успішність усіх навколо: гайнується час, зростає дратівливість, мотивація і лояльність тануть, панує ворожнеча та апатія. Наскільки лідер сильний чи слабкий в емоційних уміннях – один із найважливіших моментів, від якого залежать прибутки чи збитки організації.

“Менеджери роблять речі правильно, лідери роблять правильні речі”. (Уоренн Бенніс, американський психолог, провідний фахівець з питань лідерства). Слово лідер походить від англійського leader – що йде попереду, перший. В сучасній системі ефективного управління питань лідерства

приділяється велика увага. Компанії витрачають великі кошти на навчання своїх співробітників. Лідерам не притаманні такі якості, як низька самооцінка, невпевненість у собі, відсутність життєвих цілей, відсутність комунікативних навичок. Цікавим є той факт, що був зроблений висновок, що лідером потрібно народитися. Лідерство – це склад характеру і склад розуму, а ці два предмети викладати не можливо. Інші дослідники вважають інакше, а саме “лідерства необхідно і можна навчитися”.

В останні роки, компанії все більшу увагу приділяють управлінню нематеріальними активами разом з матеріальними. У цьому контексті, емоції. У прагненні підтримати когнітивні, емоційні та фізичні ресурси лідера, використання емоційного інтелекту є сучасним інструментом ефективного управління, який дозволяє окремій особі керувати великою кількістю працівників, що часто виконують унікальний (специфічний) набір ролей. Крім того, емоційні та особистісні компетенції є двома основними факторами, які, як доведено, безпосередньо пов'язані із продуктивністю (результативністю) в робочих умовах, що робить їх ідентифікацію та аналіз необхідними для ефективного менеджменту, так само як і зростаючий розвиток людського капіталу організації. [30, с.119].

Частково, емоційний інтелект – це відповідь на проблеми, з якими стикається бізнес у сучасному світі. З щільнішими бюджетами, зростаючими видатками та постійною вимогою випускати більше продукції за менші кошти, існує необхідність у розробці більш високого стандарту лідерських якостей, які ефективно відповідатимуть на виклики високої плинності кадрів, мінливого бізнес-середовища та постійно зростаючу потребу у покращених товарах та послугах. І, принаймні частково, вирішення цих проблем виявлено в лідерах, які володіють технічними знаннями так само добре, як і емоційними та соціальними навичками, що дозволяють прийняти та перемогти (подолати) вищезгадані виклики та максимізувати (посилити) людський потенціал їхніх організацій, при досягненні своїх особистих планів. [31, с.19].

Будь-якій організації, яка є провідною у своїй галузі, потрібно зберегти своїх найкращих працівників, щоб залишатись конкурентоспроможною. І якщо Ви поглянете на фактори, які сприяють на найвищому рівню креативності та ефективності на робочому місці в цих видах бізнесу, Ви знайдете складові емоційного інтелекту в 9 випадках із 10.

Це тому, що тривалість працевлаштування безпосередньо пов'язана із і стосунками окремих осіб з їхнім безпосереднім керівником. Деякі дані показують, що лише 11 відсотків працівників, які оцінили свого керівника як “чудового”, розглядали б можливість нового працевлаштування. Для порівняння – 40 відсотків з тих, що оцінили свого керівника як “поганого”, розглядали б можливість свого звільнення. [35, с.3].

Ваші навички можуть допомогти Вам знайти чудову роботу, проте емоційний інтелект є тим, що дозволить Вам зберегти її і, що важливіше, отримати підвищення та мотивувати тих людей, хто навколо Вас. Дійсно, деякі психологи вважають, що емоційний інтелект важить у два рази більше, ніж технічні та аналітичні навички разом узяті. І чим вище людина просувається в організації, тим більш вирішальним стає емоційний інтелект – що, насправді, не дивно, з огляду на високий ступінь лояльності, який потрібен, аби надихати людей на досягнення великих, складних чи довгострокових цілей. [41, с.123].

Зокрема, від лідерів зазвичай очікують, щоб вони були більш позитивними, доступними, теплими, емпатичними та оптимістичними, тобто володіли рисами, які багато хто вважає важливішими для успішного досягнення робочих цілей, ніж традиційний когнітивний інтелект. Причина цього може полягати в тому, що акцент на емоційний інтелект часто включає здатність стримувати будь-які негативні почуття та зосередитися, натомість, на позитивному результаті, – здатність, яка є вкрай необхідною для високопродуктивних лідерів та керівників. [11, с.109].

Яке відношення мають емоції до бізнесу?

Емоційна інформація відіграє визначальну роль у професійній діяльності кожної людини з того самого часу, як робочі відносини людей стали формуватися під впливом таких поведінкових форм, як кооперація та домінування, чия дія запускається саме емоціями.

Вміння розуміти емоційну інформацію та її вплив на організацію та особистість, це саме те, що вказує на розвиненість емоціонального інтелекту людини.

Бізнес-лідери, що здатні працювати з емоційною стороною своєї організації, наділяють сам процес управління новим змістом та значущістю, що підвищує якість застосування усіх управлінських інструментів.

До початку 1990-х феномен емоційного інтелекту (ЕІ) залишався недослідженою стороною особистості людини. Все змінилося після виходу в світ статті Дж. Майера та П. Саловея, в якій вперше описувався емоційний інтелект як здатність до сприйняття та розуміння емоцій, управління ними та використання їх для стимуляції мислення.

Історія розвитку концепції емоційного інтелекту налічує менш ніж три десятиліття, при цьому навіть у рамках такого незначного з погляду науки проміжку часу можна виділити декілька віх її становлення та розвитку. 1990 рік – вперше представлено поняття емоційного інтелекту та наведено його чотирьохкомпонентну модель, що отримала назву “модель здібностей” (Дж. Майер, П. Саловей). 1995 рік – на основі теорії Майера-Саловея та крос-культурних емпіричних досліджень представлено “змішану модель” емоційного інтелекту (Д. Гоулман) і “модель емоційного та соціального інтелекту” (Р. Бар-Он). 1996 рік – презентація першої психодіагностичної методики дослідження емоційного інтелекту (Р. Бар-Он). 2000 рік – до нашого часу – активний розвиток інструментарію дослідження та розвитку різноманітних аспектів (психофізіологічних, психологічних, соціальних, культурних) емоційного інтелекту (П. Саловей, Д. Майер, Д. Гоулман, Р. Бояціс, Е. Маккі, Г. Гарднер, К. Петрідіс). З самого початку дослідження емоційний інтелект вивчався в

контексті діяльності лідера. Безумовно, емоційний інтелект з усіма його складниками та компетенціями важливий для будь-якої людини, але для лідера високий рівень розвитку емоційного інтелекту є необхідністю, без якої діяльність організації приречена на невдачу. [42, с.67].

Ряд наукових досліджень, виконаних у Гарварді та Західному резервному університеті Кейза, переконливо свідчать про наявність прямого достовірного зв'язку між рівнем емоційного інтелекту лідера та успішністю діяльності його організації й рівнем задоволеності співробітників. [42, с.63].

Цікавий факт: Ще у 1988 році Рувен Бар-Он ввів поняття емоційного коефіцієнту (EQ – Emotional Quotient), по аналогії з поняттям інтелектуального коефіцієнту (IQ – Intelligence Quotient).

Структура емоційного інтелекту.

На сьогодні не існує єдиного підходу до визначення структурних компонентів емоційного інтелекту. Однією з найбільш широко використовуваних є модель здібностей, що включає в себе чотири основних компоненти.

Емоційний інтелект: сприйняття емоцій, використання емоцій, розуміння емоцій і управління емоцій. Всі компоненти наведеної моделі пов'язані між собою і мають однаково велике значення для реалізації практичного потенціалу емоційного інтелекту. [48, с.260].

Зміст та сутність компонента.

Сприйняття емоцій.

Відображає комплексну здатність людини до розпізнавання емоцій іншої людини не тільки за вербальними сигналами, а й за мімікою, позою, жестами, гучністю й тоном голосу та іншими невербальними ознаками. Сприйняття і розпізнавання власних емоцій та емоцій інших людей є найбільш базовим аспектом емоційного інтелекту, що робить можливим подальшу роботу, спрямовану на аналіз емоційної інформації. Людина, яка знаходиться у хорошому контакті з власними емоціями та переживаннями, набагато легше

зможе ідентифікуватися з іншою людиною і зрозуміти сутність її емоційного стану. Бізнес-лідер, який погано розуміє власні емоції і переживання, а також не здатен до розпізнання емоційних станів і проблем своїх підлеглих, цілковито втрачає можливість до керування емоційним життям власного колективу. [50, с.100].

Використання емоцій.

Вказує на здатність людини до використання емоцій з метою стимуляції різних видів інтелектуальної діяльності, таких як вирішення конкретних проблем та й просто розмірковування. Використання емоцій стає на пригоді бізнес-лідеру в ситуаціях, коли необхідно розв'язати в короткий термін складне багатокомпонентне завдання, що потребує великих витрат часу та уваги до окремих деталей. Понижений емоційний фон сприяє виконанню методичної, акуратної роботи, що потребує до себе особливої уваги. Добрий настрій сприяє прояву креативного мислення та творчої активності. Лідер з добре розвиненим емоційним інтелектом володіє здатністю до використання змін власного настрою для вирішення різнопланових практичних завдань. [52, с.158].

Розуміння емоцій.

Являє собою здатність не тільки до розуміння “мови емоцій”, а й до оцінки особливостей співвідношення між емоціями, здатність бачити різницю між емоціями (наприклад, різницю між станом захоплення та щастям). Включає в себе здатність до розуміння та вербального опису специфіки зміни емоційних станів. Бізнес-лідер може добре розпізнавати емоції та особливості їх перегляду на напівсвідомому рівні й взаємодіяти з оточуючими, спираючись на несвідоме інтуїтивне відчуття емоційних особливостей тієї чи іншої ситуації, це буде свідчити про недостатність розвиненості його здатності до розуміння емоцій як компоненту емоційного інтелекту. Тільки свідомий аналіз, що починається з вербалізації та детального опису емоційної сторони ситуації, може свідчити про розвинену здібність до розуміння емоцій. [42, с.63].

Управління емоціями.

Відоображає здатність людини до управління власними емоційними станами та емоційними станами інших людей. Управління емоціями здійснюється у контексті актуальних цілей людини, що ґрунтується на глибокому самоусвідомленні та детальному розумінні соціальної ситуації. Через “трансляцію” позитивних станів підлеглим бізнес-лідер тим самим забезпечує позитивну соціально-психологічну атмосферу в колективі, яка не тільки покращує самопочуття співробітників, а й позитивно впливає на ефективність праці.

Емоційний інтелект у діяльності бізнес-лідера Чому емоційний інтелект такий важливий саме для лідерів у сфері бізнесу? На відміну від інших сфер (державне управління, сфера освіти) існування бізнесорганізації цілковито залежить від її успішності і здатності отримувати прибутки тут і тепер. Якщо організація не може підлаштовуватися під сучасні тенденції, використовувати нові можливості та приносить тільки збитки, то вона досить швидко ліквідовується. Бізнес-сфера вимагає від лідера більшої відповідальності за власні рішення, а разом з тим й креативності та гнучкості, що неможливо без глибокого розуміння можливостей та особливостей власних підлеглих. Нездатність лідера до налагодження якісного контакту з членами свого колективу неодмінно буде відображатися на соціально-психологічній атмосфері та призводити не тільки до емоційних, а й до фінансових збитків. [54, с.3-28].

Розвинений емоційний інтелект дозволяє бізнес-лідеру:

- Знаходитися в гармонії з власними намірами та переживаннями.
- Забезпечувати довіру підлеглих і впевненість в успішності власного майбутнього.
- Створювати унікальний психологічний клімат, що спонукає підлеглих ділитися своїми ідеями та способами вирішення конкретних завдань.
- Майстерно керувати мотивацією підлеглих.
- Підтримувати у підлеглих високий рівень креативності та готовності до прийняття здорового ризику.

- Підтримання в колективі спрямованості на неперервний розвиток та навчання.
- Підвищувати продуктивність праці за рахунок раціонального управління емоційними станами в колективі.

1.3 Психологічні чинники формування емоційного інтелекту лідера

Вивчення психологічних чинників формування ефективного інтелекту лідера в умовах війни є досить актуальним та важливим предметом мультидисциплінарного дослідження, яке знаходиться на межі психологічної та економічної наук. Знання, отримані з подібного роду наукових розвідок стали б відповіддю на запит професіоналів-практиків, які працюють у сферах публічного управління та адміністрування, менеджменту і однієї миті вимушені були зіштовхнутися з тими викликами, які поставила перед ними війна. Утім, беззаперечним є той факт, що війна є особливим контекстом, який створює складні умови для керівників, вимагаючи від них специфічних навичок, стійкості та адаптації. Дослідження в цій області покликані встановити, як психологічні фактори впливають на здатність керівників ефективно функціонувати та досягати поставлених цілей. Один з головних психологічних чинників ефективної управлінської діяльності – це лідерські якості. Питання лідерства дуже часто ставало предметом численних досліджень, про що свідчить велика кількість доступної сьогодні літератури на цю тему [1-18 та ін]. Як влучно зауважили з “Bass & Bass” [11], лідерство є “широко обговорюваною та популярною темою”, але коли справа доходить до визначення цього поширеного поняття, розмаїття підходів швидше допомагає заплутатися у його дефініціях чи розуміння структури, аніж розібратися в них [12]. Однак справа була не в некомпетентності чи недостатньому дослідженні теми лідерства тими, хто писав про це, а в іншому прийнятому погляді на те, що таке лідер, що він робить і як ним стати, якщо взагалі можливо. Юкл [17] визначає лідерство як “процес впливу на інших у контексті порозуміння та погодження предмету, обсягів та

умов спільної діяльності, а також процес сприяння індивідуальним і колективним зусиллям для досягнення спільних цілей”.

Емоційний інтелект – ключовий фактор досягнення лідерства в команді та бізнесі. Сучасний світ рухається у напрямку нових технологій та інновацій з формуванням нового глобального простору, в якому головне місце займає людина з її інтелектуальними здібностями та особистісними якостями. Постає питання активного розвитку людського потенціалу, його застосування в кожній сфері діяльності суспільства, які сприяють соціально-економічному прогресу країни. Відповідаючи на виклики сьогодення, концепція емоційного інтелекту стає все більш актуальною в зарубіжних та вітчизняних дослідженнях.

У вітчизняній психології XX століття дослідження інтелекту розвивалися в кількох напрямках: вивчення психофізіологічних задатків загальних розумових здібностей (Б. Теплов, В. Небиліцин, Е. Голубєва, В. Русалов), емоційної та мотиваційної регуляції інтелектуальної діяльності (О. Тихомиров), когнітивних стилів (М. Холодна), як “здатності діяти в розумі” (Я. Пономарьов). В останні роки розвиваються такі нові напрями дослідження, як особливості “імпліцитних” теорій інтелекту (Р. Стернберг), регуляторні структури (А. Піаже), зв’язок інтелекту і креативності (Е. Торренс). [44, с.70].

Дж. Майєр і його колеги підкреслили різницю між двома основними моделями емоційного інтелекту. Модель здібностей – це уявлення про емоційний інтелект як про перетин емоцій і пізнання. Змішана модель висуває поняття емоційного інтелекту (EQ) як поєднання розумових і особистісних рис, притаманних кожній конкретній особі.

Взаємодія між емоційним та інтелектуальним “мозком” являє собою фізичне джерело емоційного інтелекту. Шлях емоційного інтелекту починається з органів відчуття та спинного мозку. Первинні почуття спочатку потрапляють саме сюди та мають ще пройти певний шлях до головного мозку перш ніж людина отримає можливість раціонально осмислити той досвід, який вона тільки

що отримала. Перш за все, інформація потрапляє до так званого old brain (від англ. – старий, або давній мозок) – лімбічної системи, місця, де генеруються емоції, і тільки після цього сигнали відправляються до лобових долей головного мозку для раціонального осмислення. Перша реакція людини на будь-які події саме емоційна. [45, с.376].

У міру тренування навичок емоційного інтелекту, мозок будує нейронні шляхи, які дозволяють перетворити тільки що засвоєну навичку в автоматичну звичку. Чим більш успішним буде досвід застосування навичок емоційного інтелекту, тим вище вірогідність того, що старі нейронні зв'язки, що забезпечували неефективні форми поведінки, будуть ставати слабкішими. Розвиток емоційного інтелекту можливий у будь-якої людини зі збереженим інтелектом, що демонструє мотивацію та здатність до навчання, окрім окремих випадків інтелектуальних патологій.

“Емоційний інтелект у бізнесі” розглядає емоційний інтелект як частину соціального інтелекту і трактує його як особистісний інтелект, що передбачає знання про себе та інших.

В Україні проблему емоційного інтелекту розглядають в контексті успішності життєдіяльності Е. Носенко, А. Четверик-Бурчак, С. Коваленко, Л. Ракітянська, ефективності професій типу “людина – людина” Я. Дубяга, О. Канавець, М. Ткалич, професійної та соціально-психологічної компетенстей Н. Губа, Н. Шевченко, впливу на адаптаційний потенціал особистості Я. Раєвська, емоційного вигорання Ю. Бохонкова, психоемоційного вигорання особистості в умовах війни Г. Пріб, Л. Бегеза, М. Маркова, Т. Лапінська, системи особистісних ресурсів та самоефективності С. Кас'янова, О. Креденцер, культурного інтелекту Л. Засекіна, проблеми діагностики емоційного інтелекту С. Дерев'янка, М. Журавльова.

Оцінка та формування емоційного інтелекту не тільки сприяють самореалізації особистості, але є необхідними складовими ефективності бізнесу

та підприємництва. Оскільки успіх людини в соціоекономічній сфері залежить від вміння розуміти емоційні переживання, здатності керувати емоційним станом та вмілого використання повного емоційного спектру для вирішення складних проблем і конфліктів, особливої актуальності проблема емоційного інтелекту набуває на початку професійній діяльності, зокрема бізнесу. [38].

Коефіцієнт інтелекту вимірювали і нарощували повсюдно, проте кількість конфліктів на роботі, нерозуміння між діловими партнерами, бізнесменів, які впали в депресію, чомусь не спадало. Виявилося, що успіх, у широкому значенні цього слова, залежить від іншого параметра. Процвітаючі люди мають високий рівень емоційного інтелекту, який і визначає ефективність їх взаємодії з оточуючими людьми і зі світом взагалі. [14].

Загальновідомо: працівники в гарному настрої більш схильні докладати додаткових зусиль для задоволення клієнтів, а це поліпшує результати компанії. Але насправді існує логарифм, який передбачає ці відносини: кожен відсоток поліпшення настрою персоналу дає 2% зростання доходу[15].

Емпатія не означає, що лідер має перейняти всі емоції кожного і намагатись усім догодити. Це буде жахливо, і про ефективність можна забути. Вона радше означає брати до уваги почуття працівників, а потім ухвалити зважене рішення, яке допомогло б спрямувати ці почуття у правильне русло. Що найважливіше, емпатія створює резонанс; лідери, які діють без неї, створюють дисонанс.

Натхнення разом із тріадою складників емоційного інтелекту — впевненістю, самосвідомістю й емпатією, дає змогу лідерам сформулювати мету, значущу для них та відповідну до цінностей їхніх підлеглих. Оскільки вони щиро вірять у це бачення мети, то можуть упевнено вести людей до неї. Коли настає час змінити орієнтири, упевненість та вміння бути каталізатором змін допомагають полегшити перехід. [37, с180].

Висновок до першого розділу:

У першому розділі магістерської роботи було розглянуто теоретичні основи емоційного інтелекту, його складові та значення в контексті лідерства в бізнесі. Здійснено аналіз сучасних підходів до розуміння емоційного інтелекту, а також визначено ключові психологічні чинники, які сприяють його розвитку у лідерів.

З огляду на проведений аналіз актуальних літературних джерел та апелюючи до кейсів власної психологічної практики зауважимо, що у надзвичайних обставинах, до яких можна віднести умови війни, емоційний інтелект лідера відіграє вагомую роль. Люди психологічно виснажені і тільки підтримка керівника, правильне розуміння свого колективу зможе направити в те русло в якому буде результат.

У результаті дослідження було виявлено, що емоційний інтелект відіграє вирішальну роль у ефективному управлінні та взаємодії з командою, що, у свою чергу, впливає на успіх бізнес-діяльності. Встановлено, що до основних психологічних чинників, які сприяють формуванню емоційного інтелекту, належать: самоусвідомлення, самоконтроль, емпатія, соціальні навички та мотивація. Ці чинники дозволяють лідерам краще розуміти себе, управляти своїми емоціями, ефективно спілкуватися з іншими та приймати обґрунтовані рішення в складних ситуаціях.

Узагальнюючи, можна стверджувати, що розвиток емоційного інтелекту у лідерів є багатогранним процесом, який залежить від ряду психологічних чинників. Для успішного управління в бізнесі необхідно приділяти особливу увагу розвитку цих навичок, оскільки вони сприяють створенню сприятливого робочого середовища, підвищенню ефективності роботи команди та досягненню стратегічних цілей організації.

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ЛІДЕРІВ В БІЗНЕСІ

Сучасній системі праці в Україні необхідні працівники, які можуть розуміти власні емоції та емоції інших людей, уміють контролювати їх у певному сенсі. Є дослідження, які доводять, що низька здатність до розуміння та контролю як своїх емоцій так й емоцій інших осіб призводить до численних проблем в організаціях, у неспроможності працівників до вирішення технологічних завдань, натомість високі показники емоційного інтелекту сприяють швидкому командутворенню та ефективній командній роботі, знижують рівень невпевненості та тривоги персоналу організації [Заграй, 47-54]. Цікавими для нас є роботи науковців, де розкрито зв'язок між емоційним інтелектом, особистістю, загальним інтелектом та ефективністю лідерства. Результати їх розвідок показали, що вищий емоційний інтелект у керівників-лідерів, які досягають більш високих результатів і сприймаються як ефективні лідери. З іншого боку, експеримент показав, що емоційний інтелект людини може бути ключовою детермінантою в ефективності спільної трудової діяльності [50, 100-103].

Водночас, у сучасному світі одним з найважливіших елементів успішної професійної діяльності є ефективна комунікація в процесі ділового спілкування. Найважливішою умовою ефективності ділового спілкування є знання ним власних комунікативних можливостей, рівня комунікативної компетентності. У психології комунікативну компетентність визначають як ситуативну адаптивність і вільне володіння вербальними і невербальними засобами соціальної поведінки [39 ,с. 26], сукупність навичок і умінь, необхідних для ефективного спілкування.

2.1 Методологія та методи дослідження

Не дивлячись на достатню кількість зарубіжних наукових робіт щодо вивчення як питання емоційного інтелекту, так і вивчення проблеми підвищення

ефективності комунікації, у вітчизняній науці все ще існує ряд проблем з визначення системи чинників, які обумовлюють успішність комунікації між менеджерами (лідери) та працівниками в сфері бізнесу – торгівля. Зокрема, у більшості наукових розвідок представлені зв'язки між показником емоційного інтелекту лідерів, керівників і менеджерів та успішністю керівництва трудовим колективом в різних сферах діяльності. Натомість, практично відсутні дослідження, де б аналізувався показник емоційного інтелекту усіх працівників в сфері бізнесу. В нашому випадку сфера торгівлі – Центр Оптової Торгівлі ТОВ “Метро Кеш Енд Кері Україна”. Це і обумовило актуальність вибраної теми дослідження. Ми вирішили теоретично вивчити та емпірично дослідити психологічні особливості емоційного інтелекту. А саме перевірити твердження про те, що емоційний інтелект може виступати вагомим чинником ефективної комунікації лідерів зі своїми командами (підлеглими).

Зокрема, імовірно, серед працівників із низьким рівнем емоційного інтелекту, внаслідок їх труднощів у розумінні емоційних станів колег під час професійної взаємодії, будуть переважати й знижені показники комунікації у виробничих стосунках. Це виражається у їх сприйнятті соціально-психологічного клімату в колективі як несприятливого, знижених показниках контактності, згуртованості, колективізму, при знижених даних емоційного та поведінкового аспектів взаємодії. Натомість, досліджуваним з високим рівнем емоційного інтелекту, скоріше за все, буде притаманна більш ефективна комунікація з позитивним сприйняттям соціально-психологічного клімату в трудовому колективі. У них буде переважати показники контактності, згуртованості та емоційної і поведінкової взаємодії.

Незважаючи на значну кількість теоретичних досліджень впливу емоційного інтелекту лідера в сфері бізнесу на свої команди, окремої уваги потребує використання діагностичних методів, які б сприяли виявленню рівня розвитку емоційного інтелекту лідера. Лідер має моніторити рівень не тільки

окремих колег, але й усієї команди, щоб досягти визначних результатів. [33, с.126].

Визначено такі основні завдання констатувального етапу дослідження: Емпірично дослідити рівень сформованості емоційного інтелекту у лідерів. Емпіричні дослідження можуть допомогти визначити, які підходи до навчання ЕІ є найбільш ефективними для розуміння своїх підлеглих. Результати емпіричних досліджень можуть бути корисними для розробки програм навчання та розвитку ЕІ, які могли б включати в себе ефективні методики, щоб б допомагали менеджерам розвивати свої емоційні компетентності. У світлі росту популярності формування ЕІ лідерів в сфері бізнесу, емпіричні дослідження є необхідним етапом вивчення даної теми. Вони допоможуть зрозуміти, які методи навчання ЕІ є найбільш ефективними, які фактори впливають на формування ЕІ, та які програми навчання можуть бути застосовані для лідерів (менеджерів) в сфері бізнесу (торгівля).

Дослідження проводили у кілька етапів:

1. Постановку проблеми та формування гіпотези.
2. Вибір методів дослідження та вибір відповідних інструментів для збору даних.
3. Збір даних та їх обробка.
4. Аналіз отриманих результатів та перевірка гіпотези.
5. Формулювання висновків та рекомендацій.

Постановка проблеми. Тепер емоційний інтелект стає все більш важливим. Адже не вміючи контролювати свої емоції лідер не може надихнути команду на досягнення фінансових показників в сфері бізнесу. Паралельно з фінансовими показниками є ще й стандарти обслуговування клієнтів в сфері торгівлі. Клієнт – це характер, настрій, емоція. Сфера торгівлі – це не просто. Таким чином, проблема полягає у вивченні особливостей формування емоційного інтелекту лідерів в сфері бізнесу.

Гіпотеза. Протягом останніх років відбувається відмова від авторитарних та абсолютистських методів управління. Для ефективного управління командами сьогодні потрібні нові інструменти та методи, відмінні від тих, що використовувались десятиліттями. Рівень емоційного інтелекту лідерів залежить від розуміння та розвитку своїх співробітників. В першу чергу – це надання особистої та індивідуальної цінності кожному з членів команди. Коли люди відчують, що керівництво їх розуміє, вони стають більш сприйнятливими до завдань і проблем компанії. Такі співробітники більш залучені в робочий процес і намагаються працювати якомога краще, щоб збільшити прибуток бізнесу.

Для реалізації поставлених завдань було застосовано такі методики дослідження:

1. Тест емоційного інтелекту EQ Н. Холл.
2. Експрес – діагностика рівня соціальної фрустрації (Л. І. Вассерман) модифікація Л. Бойко.
3. Методика оцінки соціально-психологічного клімату в колективі.
4. Метод соціометрії Дж. Морено. Соціометричний статус.

2.2. Організація та процедура дослідження

В дослідженнях було задіяно 20 учасників. Це менеджери різних департаментів торговельного центру, які в своєму підпорядкуванні мали від 5 до 20 співробітників.

Сформовано було дві групи учасників по 10 чоловік. На ресурсі підприємства було викладено файл з датами проведення зустрічей. Учасники записувалися самі, їх ніхто не групував. Кожна група мала по 5 зустрічей, в різні дні та години.

I. Методика діагностики емоційного інтелекту Н. Холла.

Для дослідження психологічних особливостей емоційного інтелекту лідерів, обрано методику визначення рівня емоційного інтелекту Н. Холла (див. Додаток А).

В основу опитувальника покладено декілька шкал, які вимірюють різні складові емоційного інтелекту, а саме: емоційна обізнаність; управління власними емоціями; самотивація; емпатія; розпізнавання емоцій інших людей тощо. Методика створена таким чином, що при підрахунку результатів можна визначити як рівні парціального емоційного інтелекту за кожною зі шкал окремо, так і загальний рівень емоційного інтелекту при підсумовуванні всіх шкал. Це проілюстровано отриманими в ході дослідження результатами (див. Додаток Д). Це важливо, оскільки, за будь-якого рівня емоційного інтелекту можна чітко бачити рівень кожної із його складових. Таким чином, можна не лише виявити розподіл досліджуваних за високим, середнім або низьким рівнями емоційного інтелекту але і особливості прояву його складових у кожного досліджуваного.

II. Експрес–діагностика рівня соціальної фрустрації (Л. І. Вассерман) модифікація Л. Бойко.

Дана методика є важливим інструментом для лідерів, які прагнуть покращити емоційний клімат у своїй команді, підвищити рівень задоволеності співробітників та створити більш продуктивне робоче середовище. (Додаток Б)

Дана діагностика використовувалася для розуміння декількох аспектів лідерів:

- Розуміння емоційного стану команди. Лідер має розуміти своїх співробітників, а саме чи задоволені вони робочим середовищем, які стосунки в команді.
- Поліпшення командної динаміки. Визначивши джерела фрустрації, лідери можуть вжити заходів для їх усунення, створивши більш сприятливу атмосферу для співпраці та взаємодії.

- Підвищення мотивації. Розуміння причин фрустрації може допомогти лідерам розробити стратегії для підвищення мотивації та задоволення співробітників, що, у свою чергу, сприяє покращенню продуктивності.
- Лідер має розуміти чи присутній скритий конфлікт в команді. Знання рівня соціальної фрустрації в команді може допомогти лідерам виявити потенційні конфлікти ще до їх виникнення, що дозволяє запобігти ескалації проблем.
- Лідер має вміти і може навчитися краще комунікувати зі своїми підлеглими, враховуючи емоційний контекст, що допоможе встановити довірливі стосунки в команді.
- Розвиток особистісних навичок. Лідери, які усвідомлюють важливість соціальної фрустрації, можуть самі працювати над своїм емоційним інтелектом і соціальними навичками, що підвищить їхню ефективність у ролі керівників.

III. Методика оцінки соціально-психологічного клімату в колективі

Дана методика діагностує рівень сформованості колективу і дає змогу (під час багатократного дослідження) прослідкувати динаміку його розвитку.

Метою даної методики є дослідження рівня соціально-психологічного клімату в організації, колективі, групі. Для обробки даних за методикою оцінки психологічного клімату в колективі, потрібно всі результати дослідження скласти. Спочатку складаємо “+”, потім “-“, далі від більшої величини віднімаємо меншу по кожному члену колективу окремо. Потім всі сумовані дані по кожному члену колективу складаємо і ділимо на кількість опитаних. Результати заносяться до таблиці (Додаток В).

Тестування може проводитись як із занесенням ініціалів в протокол дослідження, так і анонімно.

Інтерпретація отриманих даних полягає у визначенні ступеню сприятливості:

- 22 і < – високий ступінь сприятливості соціально-психологічного клімату;
- 8-22 – середній ступінь сприятливості соціально-психологічного клімату;
- від 0 до -8 – початковий ступінь несприятливості соціально-психологічного клімату;
- від -8 до -10 – середній ступінь несприятливості соціально-психологічного клімату;
- -10> – високий ступінь несприятливості соціально-психологічного клімату.

IV. Метод соціометрії Дж. Морено. Соціометричний статус.

Соціометрія (мікросоціологія) – створені Дж. Морено наука про суспільство, психологічна теорія суспільства і одночасно експериментальний метод, соціально-психологічний тест, які забезпечують вивчення і регуляцію відносин між людьми, які застосовуються для оцінки міжособистісних емоційних зв'язків в групі. На сьогодні існує переважно як ланка соціології, соціальної психології і групової психотерапії, спрямована на вивчення і гармонізацію міжособистісних відносин в малих групах з використанням різних кількісних методів і інструментальних методик. В основі теоретичної соціометрії лежить бажання пояснити всі сторони соціального життя (економічну, політичну) станом емоційних відносин між людьми, їх симпатіями і антипатіями один щодо одного. У сучасній психології застосовують соціометричну методику для вивчення групової диференціації, в якій членам групи пропонують дати відповідь на такі, наприклад, питання “Кого зі своєї групи ти запросив би на свій день народження?”, “З ким зі своєї групи ти хотів би готуватися до заліку?”, “Кого б ви хотіли бачити в ролі керівника?”. Учасник дослідження повинен

назвати трьох членів своєї групи, вказати, кого з них він хотів би вибрати в першу чергу, кого в другу і кого – в третю. Цей метод дозволяє виявити реальну позицію людини в колективі за різними ознаками: діловим якостям, популярності, міжособистісним стосункам. [18, с.96-104].

Поняття “соціометричний статус” ввів Я. Морено. Під ним він мав на увазі не положення людини в соціальній групі, а саму систему міжособистісних стосунків. Окрім, Я. Морено питанням соціометричного статусу займалися Т. А. Репіна, Я. Л. Коломинський, В. В. Абраменкова.

Соціометричний або емоційний статус – це положення суб’єкта в системі міжособистісних стосунків в групі.

В соціометрії прийнято виділяти такі категорії статусів: соціометричні “зірки” ті, хто має перевагу, прийняті, знехтувані, ізольовані.

Коломинський побудував свою класифікацію, яка базується лише на позитивних виборах один одного.

Статус визначається кількістю отриманих виборів. Досліджуваних можна віднести залежно від цього до однієї з чотирьох статусних категорій:

- 1 – “лідери” – 5 і більше виборів;
- 2 – “ті, кому віддають перевагу” – 3- 4 вибори;
- 3 – “знехтувані” – 1-2 вибори;
- 4 – “знедолені” – 0 виборів. [8]

1-ша і 2-га статусна групи є сприятливими. Виходячи з цього, ми можемо знати, наскільки сприятливий статус кожної людини у групі. Іншими словами, наскільки кожна людина є бажаною в системі міжособистісних відносин, чи відчують оточуючі до цієї людини симпатію чи ні. Залежно від цього можна говорити про емоційний клімат групи для кожного окремо: теплий, сприятливий, холодний, відчужений.

Інструкція для респондентів нашого дослідження (Додаток Г) звучала наступним чином: «Напишіть відповіді на наступні три запитання: “Хто, на вашу думку, є лідером у вашому колективі?”, “Кому, з вашого колективу, ви надаєте

перевагу у спілкуванні?”, “До кого б звернулися по допомогу у разі потреби?”. Ви повинні вказати трьох людей до кожного питання.

Наступним етапом дослідження, було формування вибірки досліджуваних. Етап формування вибірки відповідає меті дослідження. Вибірку становлять – 20 менеджерів різних департаментів Центру оптової торгівлі ТОВ “Метро Кеш Енд Кері Україна”. Вік досліджуваних становить від 35 до 55 років.

Етап безпосереднього проведення дослідження передбачав тестування респондентів за підібраними психодіагностичним комплексом методик.

Процедура тестування відбувалась у груповому форматі. Емпіричне дослідження відбувалося шляхом заповнення відповідних бланків психодіагностичних методик.

Подальший аналіз та обробка результатів експерименту проводилися на наступному етапі психодіагностичного дослідження впливу емоційного інтелекту на систему соціальної взаємодії у менеджерів. Аналіз проводився шляхом кількісної математичної обробки отриманих даних та кореляційним методом аналізу взаємозв’язків між вказаними поняттями за формулою Пірсона. Інтерпретація отриманих результатів відбувалась шляхом аналізу даних.

2.3. Аналіз результатів емпіричного дослідження

Особливості структури та властивості емоційного інтелекту лідерів вивчалися за допомогою методики Н. Холла, спрямованої на визначення досліджуваного феномену. Як відомо, методика Н. Холла складається з тридцяти тверджень і містить п’ять шкал, за якими виявляють як загальний рівень самого емоційного інтелекту, так і його парціальні рівні за такими показниками, як:

- емоційна обізнаність (здатність усвідомлювати і визнавати власні емоції та їх наслідки, а також усвідомлювати почуття інших людей; люди, компетентні в цьому відношенні знають, які емоції вони відчувають і чому, уявляють собі зв’язок між власними почуттями і тим, що вони думають,

- роблять або кажуть, користуються керівним усвідомленням своїх цінностей і цілей);
- управління своїми емоціями (емоційна відхідливість, емоційна гнучкість, іншими словами, довільне керування власними емоціями);
 - самомотивація (сила, що спонукає до дій і яка підвладна власної свідомості; це ключовий елемент, який робить з “носія емоційного інтелекту”, яскраво вираженого лідера, “одержимого” досягненнями);
 - емпатія (співпереживання, тобто розуміння емоційного стану, проникнення у переживання іншої людини);
 - здатність до розпізнавання емоцій інших людей (здатність розуміння людини при використанні різних каналів експресії: міміки, мови, вегетативної та рухової реакцій).

Це дозволяє не лише виявити високий, середній або низький рівні емоційного інтелекту, але й описати його особливості.

Таблиця 2.1

, яка відображає дані щодо рівнів емоційного інтелекту учасників за різними показниками:

Показники емоційного інтелекту лідерів групи №1

Показник	Висок а	Середн я	Низьк а		
Емоційна обізнаність	10	-	-		
Управління емоціями	3	5	2		
самомотивація	3	-	7		
Емпатія	3	7	-		
Здатність до розуміння емоцій інших	3	7	-		

Ця таблиця показує розподіл учасників за різними рівнями розвитку кожного показника емоційного інтелекту.

На основі вказаних даних можна зробити такі висновки:

1. Емоційна обізнаність є найсильнішою стороною всіх учасників, оскільки всі 10 мають високий рівень за цим показником. Це означає, що учасники добре усвідомлюють свої емоції і, ймовірно, розуміють, як ці емоції впливають на їхню поведінку.
2. Управління емоціями розподіляється нерівномірно: лише 3 учасники мають високий рівень, тоді як у більшості (5 учасників) цей показник на середньому рівні, і ще 2 учасники мають низький рівень. Це свідчить про те, що частина учасників може мати труднощі з контролем своїх емоцій у стресових ситуаціях.
3. Самомотивація є відносно слабким аспектом, оскільки лише 3 учасники мають високий рівень, а 7 учасників мають низький. Це може вказувати на проблеми з внутрішньою мотивацією та схильність відчувати демотивацію або втрачати енергію, особливо при зіткненні з перешкодами.
4. Емпатія розвинена на середньому рівні у більшості учасників (7), і лише 3 учасники демонструють високий рівень. Це означає, що частина групи може потребувати розвитку навичок співчуття та розуміння почуттів інших людей.
5. Здатність до розуміння емоцій інших так само, як і емпатія, є середньорозвиненим показником для 7 учасників, тоді як 3 учасники мають високий рівень. Це свідчить про те, що для більшості учасників можливе вдосконалення у здатності розпізнавати та правильно інтерпретувати емоції інших людей.

На основі даних вказаних в таблиці 2.1 можна зробити висновок, що у групі є сильна **емоційна обізнаність**, але **самомотивація** та **управління емоціями**

виявляються слабшими аспектами. **Емпатія та розуміння емоцій інших** мають середній рівень розвитку, що також потребує уваги. Ці дані вказують на те, що для покращення загального емоційного інтелекту групи доцільно зосередитися на розвитку навичок самотивації, регулювання емоцій та розуміння інших.

На основі вище вказаних даних ми можемо визначити загальний інтегративний рівень емоційного інтелекту в групі №1.

Щоб визначити загальний інтегративний рівень емоційного інтелекту у відсотках, розрахуємо середній відсоток високого рівня для кожного показника, а потім знайдемо середнє значення. Загальний інтегративний рівень емоційного інтелекту для цієї групи становить **44%**, що свідчить про помірний рівень емоційного інтелекту.

Висновок про загальний інтегративний рівень:

Враховуючи, що лише один компонент (емоційна обізнаність) є високо розвиненим, у той час як інші аспекти перебувають на середньому або низькому рівні, загальний інтегративний рівень емоційного інтелекту для групи можна оцінити як **середній**. Це вказує на потребу в розвитку навичок саморегуляції, самотивації, емпатії та розуміння емоцій інших людей для покращення загального рівня емоційного інтелекту.

Тепер розглянемо показники емоційного інтелекту осіб в групі №2.

Таблиця 2.2

, яка відображає дані щодо рівнів емоційного інтелекту учасників за різними показниками:

Показники емоційного інтелекту лідерів групи №2

Показник	Висока	Середня	Низька
Емоційна обізнаність	10	-	-
Управління емоціями	4	3	3
самотивація	4	-	6

Емпатія	3	6	-
Здатність до розуміння емоцій інших	4	6	-

На основі парціальних показників емоційного інтелекту для групи можна зробити такі висновки:

1. Емоційна обізнаність. Всі 10 учасників демонструють високий рівень емоційної обізнаності. Це свідчить про те, що всі учасники добре усвідомлюють свої емоції та їхній вплив на поведінку. Високий рівень цього показника є важливим фундаментом для інших аспектів емоційного інтелекту, оскільки знання власних емоцій є основою для ефективного управління ними та розуміння емоцій інших.
2. Управління емоціями. Лише 4 учасники мають високий рівень здатності контролювати свої емоції, у 3 учасників цей рівень середній, і ще 3 демонструють низький рівень. Такий розподіл показує, що управління емоціями є відносно слабким компонентом для групи загалом, і майже половина учасників (6) може мати труднощі у стресових або емоційно насичених ситуаціях. Це свідчить про можливу потребу в розвитку навичок емоційної регуляції для більш ефективного управління своєю поведінкою в складних обставинах.
3. Самомотивація. Високий рівень самомотивації спостерігається лише у 4 учасників, тоді як 6 учасників мають низький рівень цього показника. Це свідчить про те, що більшість учасників можуть мати труднощі з підтриманням внутрішньої мотивації, особливо при зіткненні з перешкодами чи довгостроковими цілями. Низький рівень самомотивації може впливати на загальну продуктивність та здатність досягати поставлених цілей, і це є важливою зоною для покращення.
4. Емпатія. Лише 3 учасники мають високий рівень емпатії, тоді як більшість (6 учасників) демонструють середній рівень. Це означає, що хоча учасники

загалом здатні виявляти певне співчуття та розуміння почуттів інших людей, їм може не вистачати глибшого рівня емпатії, який дозволяє краще розуміти емоційний стан оточуючих. Для створення сприятливого емоційного клімату та ефективної міжособистісної взаємодії в колективі доцільно зосередитися на покращенні емпатії.

5. Здатність до розуміння емоцій інших. Високий рівень розуміння емоцій інших спостерігається у 4 учасників, а середній рівень — у 6 учасників. Це свідчить про достатній, але не дуже високий рівень здатності групи до сприйняття та інтерпретації емоцій оточуючих. Учасники здатні розуміти емоції інших людей на базовому рівні, але можуть мати труднощі з повним і правильним трактуванням чужих емоцій, що може впливати на якість міжособистісного спілкування.

З цих даних ми бачимо, що група демонструє сильну **емоційну обізнаність**, що є хорошим фундаментом для розвитку інших компонентів емоційного інтелекту. Однак такі аспекти, як **управління емоціями, самомотивація, емпатія та розуміння емоцій інших людей**, мають лише середній або низький рівень розвитку.

Це свідчить про необхідність спрямованих зусиль на вдосконалення цих навичок, особливо самомотивації та управління емоціями, які можуть впливати на особисту ефективність та міжособистісні відносини.

Інтегративний рівень емоційного інтелекту в групі №2 становить 80%, це свідчить про високий рівень емоційного інтелекту. Це вказує на те, що учасники мають розвинуті навички в розумінні та управлінні своїми емоціями, а також у розумінні емоцій інших.

Отже, одержані результати свідчать про те, що більшість лідерів вміють керувати своїми емоціями та спрямовувати їх у конструктивне русло на середньому рівні.

Опитувальник **Експрес–діагностика рівня соціальної фрустрації (Л. І. Вассерман) модифікація Л. Бойко (Додаток Б.)**

таб.2.3. для групи №1.

Ми бачимо в таблиці 2.5 що згідно з результатами експрес-діагностики рівня соціальної фрустрації, більшість учасників (5 осіб) мають помірний рівень фрустрації, що свідчить про середній рівень переживання соціальної напруженості та стресу. Двоє учасників мають високий рівень соціальної фрустрації, що може вимагати уваги та подальшого аналізу для виявлення причин. Один учасник має невизначений рівень фрустрації, що може потребувати додаткових досліджень або уточнень. Двоє учасників мають дуже низький рівень фрустрації, що свідчить про їхню стійкість до соціальних стресорів.

Таб. 2.5

Рівень соціальної фрустрації	Кількість учасників	Відсоток учасників (за потреби)
Високий рівень	2	20%
Помірний рівень	5	50%
Невизначений рівень	1	10%
Дуже низький рівень	2	20%
Загалом	10	100%

Це нам дає можливість розробити рекомендації для кожної з груп за рівнем фрустрації.

Опитувальник групи №2 представлені в (Додаток Б) таб. 2.4.

Ми ж в таб.2.6 бачимо наступні результати:

Таб.2.6

Рівень соціальної фрустрації	Кількість учасників	Відсоток учасників (за потреби)
Високий рівень	3	30%
Помірний рівень	5	50%
Невизначений рівень	2	20%
Загалом	10	100%

Ці дані дозволяють рекомендувати додаткову підтримку для учасників з високим рівнем соціальної фрустрації, а також продовжувати моніторинг стану учасників з помірним рівнем.

Підсумовуючи дані двох груп можемо зробити наступний висновок:

- учасники першої групи в середньому демонструють дещо нижчий рівень соціальної фрустрації порівняно з другою групою. У першій групі лише 20% мають високий рівень фрустрації, тоді як у другій групі цей показник становить 30%. Також у першій групі є 20% учасників із дуже низьким рівнем фрустрації, в той час як у другій групі таких учасників немає.

Це може свідчити про кращу адаптованість або більш сприятливі умови для соціальної взаємодії у першій групі. Можливо, учасники першої групи мають більш розвинені механізми подолання стресу або меншу соціальну напруженість. З іншого боку, друга група потребує додаткової підтримки, оскільки її учасники загалом демонструють більш високий рівень фрустрації, що може негативно позначатися на їхньому загальному психоемоційному стані та якості життя.

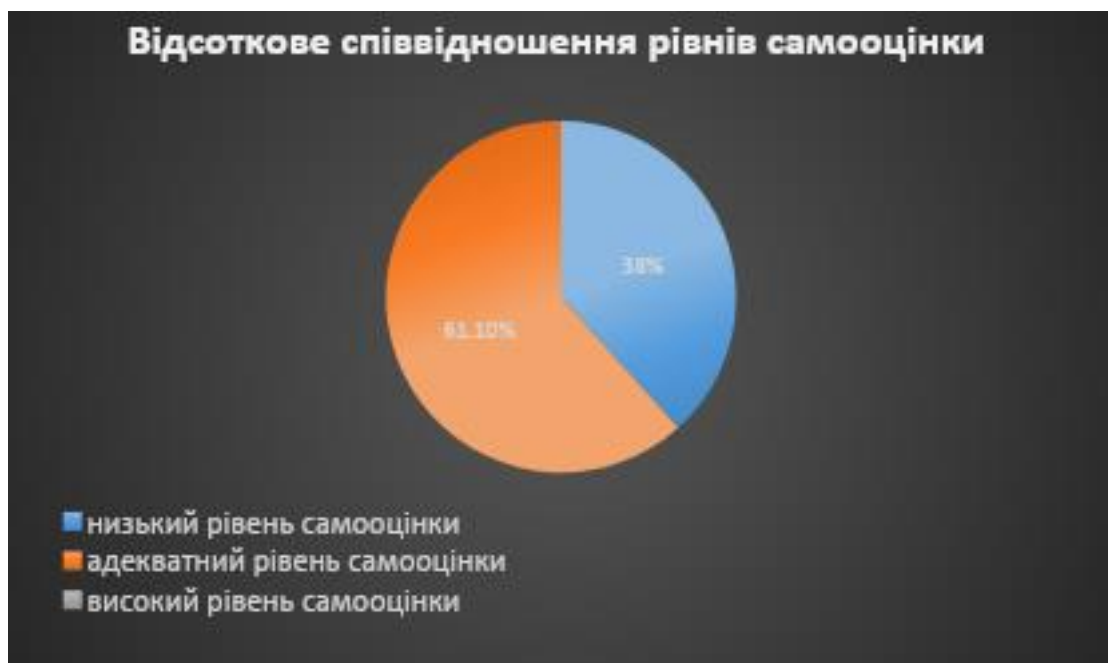


Рис.2.1 Результат діагностики самооцінки групи № 1

Виходячи із отриманих результатів діагностики самооцінки менеджерів групи №1, що висвітлені на рис.2.1. можна зробити висновок про те, що низьким рівнем самооцінки увінчалися результати 38% досліджуваних. Це доволі значимий результат, що говорить про низький рівень впевненості в собі, у власних силах, у власні соціальній значимості.

Проте, переважна кількість досліджуваних - 61,1% мають адекватний рівень самооцінки. Цей результат характеризує більше половини менеджерів групи №1, як впевнених у власних силах особистостей.

Результати діагностики групи №2 зображені на рис.2.2. Отримані дані свідчать про те, що 59% менеджерів даної групи мають адекватний рівень самооцінки. У той час, як 17,6% досліджуваних мають низький рівень самооцінки. 23,5% досліджуваних менеджерів групи №2 володіють високим рівнем самооцінки, що свідчить про завищені уявлення про власні сили, можливості та викривлене уявлення про себе.

Аналізуючи отримані результати дослідження самооцінки обох груп можна зробити висновок про те, що переважна більшість респондентів володіють адекватною самооцінкою.

Переоцінити значення адекватної самооцінки у лідерів важко. Адже, саме самооцінка є структурним компонентом самосвідомості.

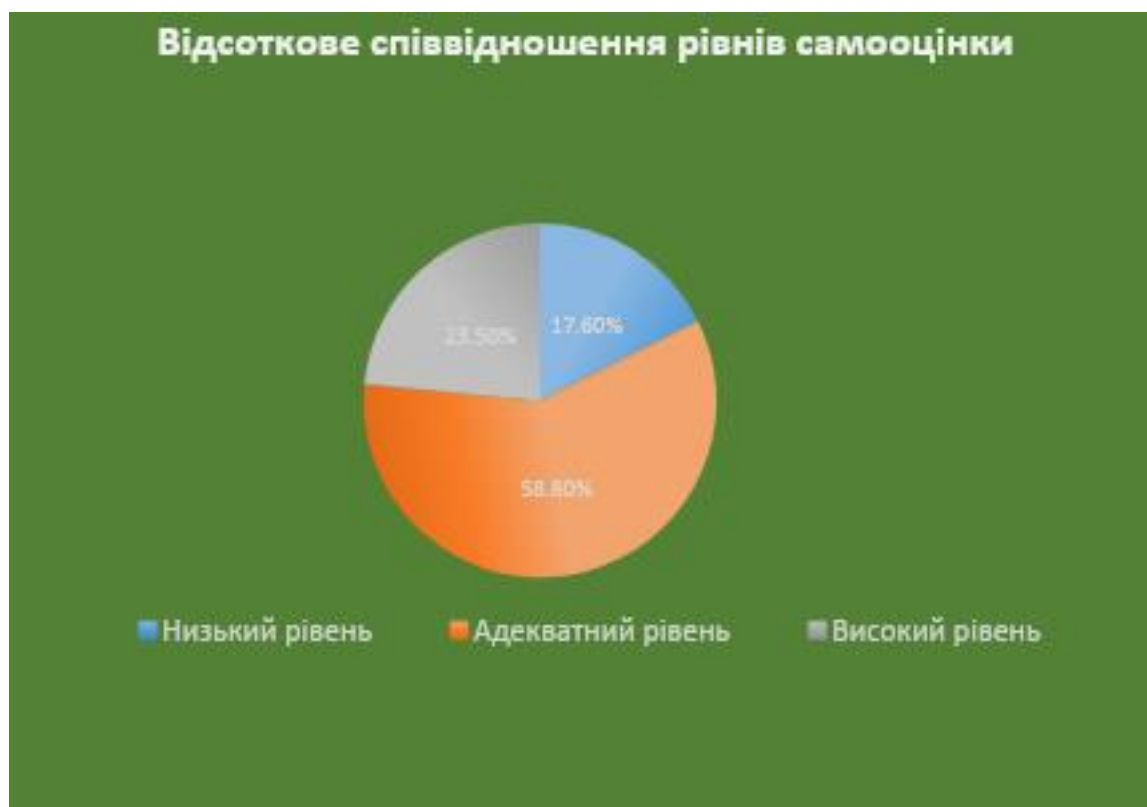


Рис.2.2 Результат діагностики самооцінки групи № 2

Таблиця 2.7

Взаємозв'язок між складовими емоційного інтелекту та показником самооцінки лідерів обох груп

Показники емоційного інтелекту	Самооцінка
Емоційна обізнаність	0,371288*
Управління своїми емоціями	0,26924*
Самомотивація	0,368013*
Емпатія	0,267343*
Здатність до розуміння емоцій інших	0,163908

* $p \leq 0,05$; ** $p \leq 0,01$; *** $p \leq 0,001$

Результати отримані внаслідок кореляційного аналізу свідчать про те, що високої позитивної кореляції на статистичному рівні значущості не виявлено з

жодним із компонентів емоційного інтелекту. Проте, результати свідчать, що існує середня позитивна кореляція між показником самооцінки та такими складовими емоційного інтелекту як: емоційною обізнаністю та самомотивацією. Це означає, що розвиток вказаних компонентів емоційного інтелекту у сформованих особистостях, які займають керівні посади детермінується рівнем самооцінки. А разом із тим, самооцінка досліджуваних зростає при розвитку емоційної обізнаності та самомотивації.

Отриманий результат свідчить про те, що емоційний розвиток певним чином обумовлює самооцінку людей займаючи керівні посади. Це свідчить про те, що самооцінка, як індикатор соціального життя особистості зазнає впливу під час розвитку емоційного інтелекту.

Проаналізовані результати свідчать про те, що самооцінка є складовою частиною розвитку емоційної компетентності особистості. Виходячи з цього, сфера самосвідомості виступає як перспективна у розвитку емоційного інтелекту особистості.

Ці результати є надзвичайно важливими у контексті розробки програми розвитку емоційного інтелекту лідера в сфері бізнесу.

Результати методики оцінки психологічного клімату лідерів різних департаментів (відділів) висвітлені на рис 2.3. Отримані дані свідчать про те, що високим ступенем сприятливості психологічного клімату увінчалися результати 16,6% досліджуваних групи №1 та 17,6% досліджуваних групи №2. Це свідчить про те, що приблизно однакова кількість досліджуваних лідерів із обох груп на високому рівні задоволені психологічним кліматом в своїх відділах (департаментях). Половина менеджерів групи №1 вважають психологічний клімат сприятливим на середньому рівні. Такий самий результат зафіксований у групі №2.

Початковим або низьким ступенем сприятливості психологічного клімату визначились результати 16,6% респондентів групи №1 та 17,6% лідерів групи №2.

11,1% досліджуваних групи №1 відзначили психологічний клімат у групі, як несприятливий початкового ступеню. У той час як група №2 визначила даний показник у кількості 5,8% досліджуваних.

Визначальним є те, що досліджувані групи №1 у кількості 5,5% відзначили середній ступінь несприятливості психологічного клімату. Це свідчить про те, що дані досліджувані вважають психологічний клімат групи, як несприятливий, тобто неприємний, непродуктивний.

Також, отримані результати дають змогу робити висновок про те, що у жодній групі учасників не відзначився високий ступінь несприятливості психологічного клімату.

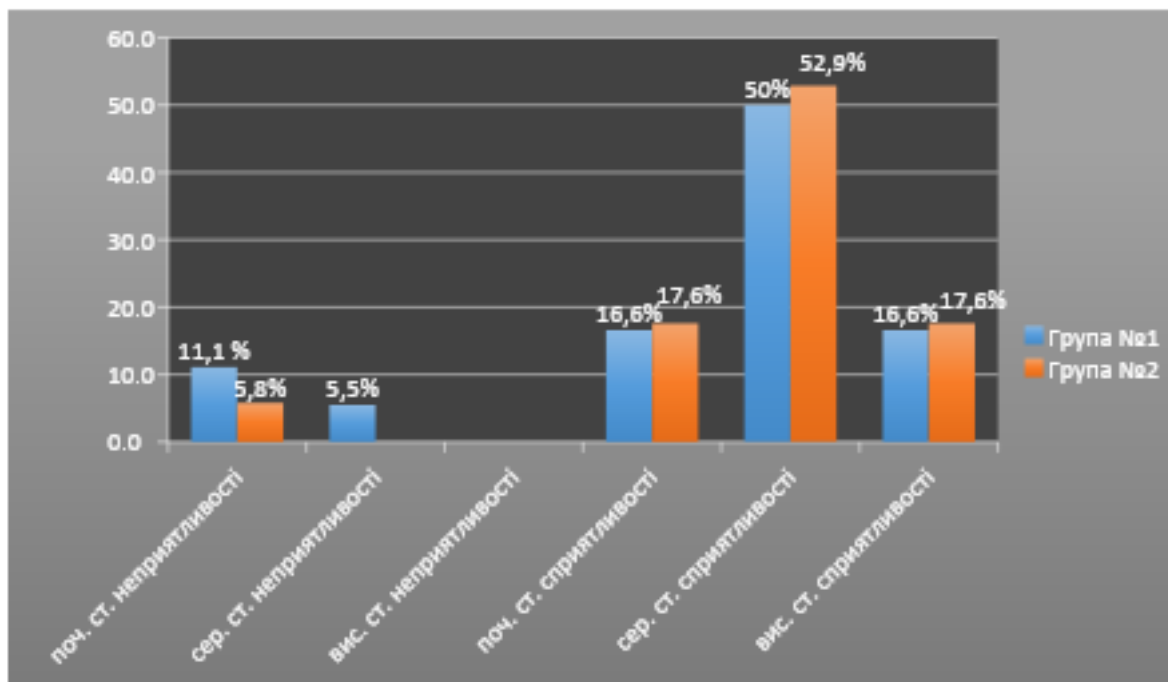


Рис.2.3 Збірна гістограма результатів дослідження психологічного клімату групи №1 та №2

Таблиця 2.8

Взаємозв'язок між емоційним інтелектом та психологічним кліматом обох груп

<i>Показники EI</i>	<i>Психологічний клімат</i>
Емоційна обізнаність	0,339659*
Управління своїми емоціями	0,137319
Самотивація	0,362311*
Емпатія	0,356853*
Здатність до розуміння емоцій інших	0,318105*
Загальний показник EI	0,381152*

* $p \leq 0,05$; ** $p \leq 0,01$; *** $p \leq 0,001$

Виходячи із даних кореляційного аналізу між показниками емоційного інтелекту та показником психологічного клімату групи можна зробити висновок про те, що високої позитивної кореляції на статистичному рівні значущості не виявлено з жодним із компонентів емоційного інтелекту.

Проте, результати свідчать, що існує середня позитивна кореляція між показником психологічного клімату та такими складовими емоційного інтелекту як: емоційною обізнаністю, самотивацією, емпатією та здатністю до розуміння емоцій інших. Це означає, що існує певна взаємозалежність між вказаними структурними елементами емоційного інтелекту та психологічним кліматом. Це може означати те, що із зростанням рівня емоційного інтелекту

зростають показники сприятливості психологічного клімату групи. А разом із тим, сприятливість психологічного клімату певним чином детермінує розвиток загального рівня емоційного інтелекту, а також таких його показників як: емпатія, здатність до розуміння емоцій інших, самомотивація та емоційна обізнаність.

Отриманий результат свідчить про те, що емоційний інтелект та його властивості впливають на показник психологічного клімату.

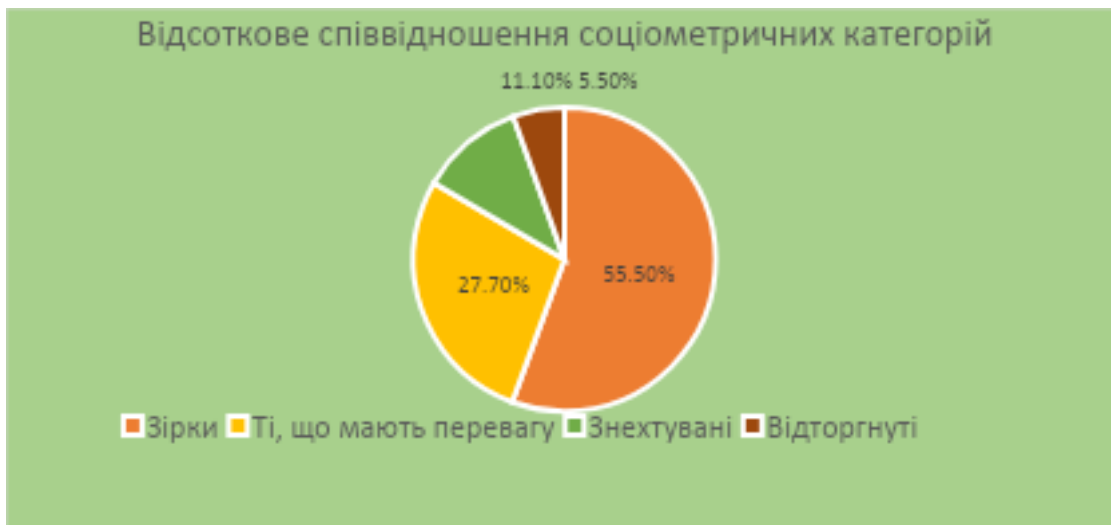


Рис.2.4 Соціометричні категорії групи №1

Результати проведення методики соціометрії для визначення соціометричного статусу досліджуваних зафіксовані на рис.2.4. Виходячи із цих даних, можна зробити висновок про те, що 55,5% учасників групи № 1 належать до соціометричної категорії зірки, що говорить про емоційну популярність цих осіб. 27,7% досліджуваних належать до категорії тих, що мають перевагу. До категорії знехтувані у групі №1 належать 11,1% респондентів. Категорія відторгнутих отримала 5,5% лідерів групи №1.



Рис.2.5 Соціометричні категорії групи №2

Результати соціометричної діагностики групи №2 продемонстровані на рис. 2.5.

Аналізуючи отримані дані, можна стверджувати, що 58,8% досліджуваних належать до категорії зірки. У той час, як 41,1% досліджуваних лідерів групи №2 відносяться до категорії тих, що мають перевагу.

Таблиця 2.9

Взаємозв'язок між емоційним інтелектом та психологічним кліматом обох груп

Показники Е І	Соціометричний статус
Емоційна обізнаність	0,561309*
Управління своїми емоціями	0,677974*
Самомотивація	0,65431*
Емпатія	0,560677*
Здатність до розуміння емоцій інших	0,288225
Загальний показник ЕІ	0,692089*

* $p \leq 0,05$; ** $p \leq 0,01$; *** $p \leq 0,001$

Отримані результати, що наведені у таблиці 2.6. свідчать про те, що існує висока позитивна взаємозалежність між показником емоційного інтелекту та соціометричним статусом досліджуваних лідерів.

Це означає, що зі зростанням показника емоційного інтелекту змінюється і соціометричний статус особистості. У той час, як зростання соціометричного статусу, в свою чергу, детермінує розвиток емоційного інтелекту.

Високу позитивну кореляцію також простежуємо у показника соціометричного статусу та таких компонентів емоційного інтелекту, як самомотивація та управління своїми емоціями. Це свідчить про те, що ці характеристики взаємообумовлені та певним чином детермінують розвиток один одного.

Дещо нижча, але теж висока позитивна кореляція відзначається у показників емоційної обізнаності та емпатії із соціометричним статусом досліджуваних. Це свідчить про те, що ці категорії пов'язані між собою на статистичному рівні значущості.

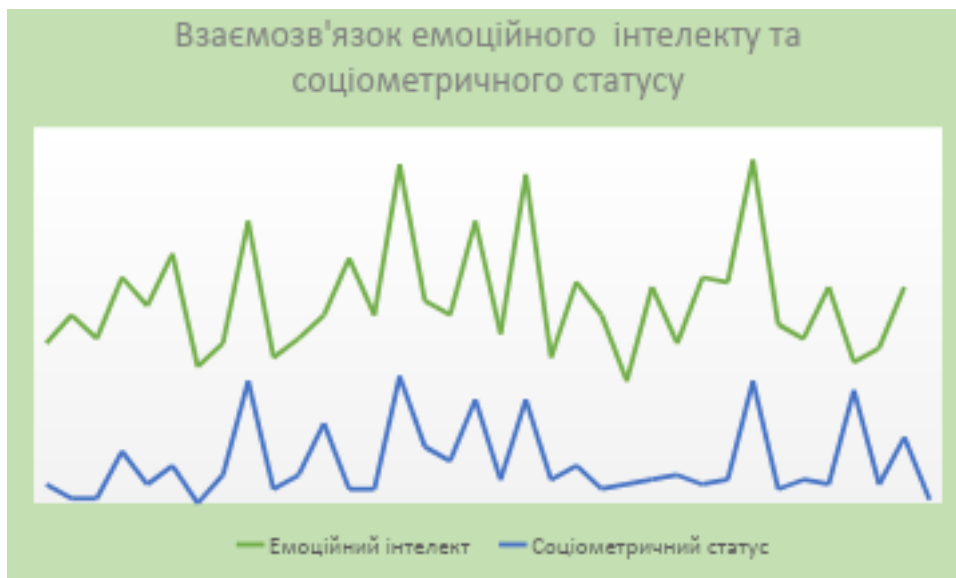


Рис.2.6 Кореляційний зв'язок між емоційним інтелектом та соціометричним статусом досліджуваних

На рис.2.6 продемонстрований взаємозв'язок між рівнем емоційного інтелекту досліджуваних осіб та соціометричним статусом, який вони займають у групі.

Отримані нами дані під час проведення кореляційного аналізу між емоційним інтелектом та соціометричним статусом дозволяють нам простежити неабиякий вплив емоційного інтелекту на соціометричний статус досліджуваних осіб у їх групі. Під впливом емоційного інтелекту змінюється статус об'єкта у групі.

Висновки до другого розділу

Провівши емпіричне дослідження та проаналізувавши отримані результати, можна зробити наступний висновок про вплив емоційного інтелекту на систему соціальної взаємодії у лідерів в сфері бізнесу, в нашому випадку, це сфера оптової торгівлі.

Переважній кількості досліджуваних характерний низький та середній рівень розвитку емоційного інтелекту. Це свідчить про те, що лише невелика кількість досліджуваних лідерів здатна використовувати емоції для сприяння мисленню, ідентифікувати власні емоції та регулювати їх з метою особистісного зростання, підвищення якості міжособистісних стосунків, душевної гармонії та високої якості особистого життя.

Щодо розвитку складових компонентів емоційного інтелекту спостерігається наступна тенденція. Показник емоційної обізнаності на високому рівні розвитку присутній приблизно у 11% досліджуваних лідерів . Решта досліджуваних володіє емоційною компетентністю на низькому та середньому рівнях. Це свідчить про їх низьку здатність розуміти емоційне життя, як власне, так і оточуюче.

Показник управління власними емоціями, що свідчить про вміння володіти власною палітрою емоцій та компетентно її застосовувати у переважній кількості досліджуваних розвинений на низькому рівні.

Отже, одержані результати свідчать про те, що більшість лідерів не достатньо вправні у керуванні своїми емоціями та спрямовуванні їх у конструктивне русло.

Вивчення такої соціально-психологічної характеристики, як самооцінка увінчалось наступними результатами. Переважній більшості досліджуваних властива адекватна самооцінка.

Половина лідерів групи №1 вважають психологічний клімат сприятливим на середньому рівні. Такий самий результат зафіксований у групі №2.

Також, отримані результати дають змогу робити висновок про те, що у жодній групі учасників не відзначився високий ступінь несприятливості психологічного клімату.

Результати проведення методики соціометрії для визначення соціометричного статусу досліджуваних зафіксовані на рис.2.4. Виходячи із цих даних, можна зробити висновок про те, що 55,5% учасників групи № 1 належать до соціометричної категорії зірки, що говорить про емоційну популярність цих осіб. 27,7% досліджуваних належать до категорії тих, що мають перевагу. До категорії знехтувані у групі №1 належать 11,1% респондентів. Категорія відторгнутих отримала 5,5% лідери групи №1.

Аналізуючи отримані дані, можна стверджувати, що 58,8% досліджуваних лідерів групи №2 належать до категорії зірки. У той час, як 41,1% досліджуваних лідерів групи №2 відносяться до категорії тих, що мають перевагу.

Щодо взаємозв'язку між емоційним інтелектом та самооцінкою досліджуваних лідерів, то кореляція між ними дає можливість зробити наступний висновок. Між вказаними показниками існує середня позитивна кореляцію. Що свідчить про певний рівень взаємообумовленості даних показників.

Отриманий результат свідчить про те, що існує деякий значущий зв'язок між зростанням рівня одного показника та зростанням іншого. Тобто, розглядаючи самооцінку, як складову самосвідомості у лідерів, можна вважати її детермінантою розвитку емоційного інтелекту. Розвиток самооцінки, підняття її рівня може розглядатися, як чинник розвитку емоційного інтелекту лідерів у сфері бізнесу.

Виходячи із даних кореляційного аналізу між показниками емоційного інтелекту та показником психологічного клімату групи можна зробити висновок про те, що високої позитивної кореляції на статистичному рівні значущості не виявлено з жодним із компонентів емоційного інтелекту.

Проте, результати свідчать, що існує середня позитивна кореляція між показником психологічного клімату та такими складовими емоційного інтелекту як: емоційною обізнаністю, самомотивацією, емпатією та здатністю до розуміння емоцій інших. Це означає, що існує певна взаємозалежність між вказаними структурними елементами емоційного інтелекту та психологічним кліматом. Це може означати те, що із зростанням рівня емоційного інтелекту зростають показники сприятливості психологічного клімату групи. А разом із тим, сприятливість психологічного клімату певним чином детермінує розвиток загального рівня емоційного інтелекту, а також таких його показників як: емпатія, здатність до розуміння емоцій інших, самомотивація та емоційна обізнаність.

Отриманий результат свідчить про те, що емоційний інтелект та його властивості впливають на показник психологічного клімату.

Проаналізовані результати кореляційних зв'язків свідчать про те, що існує висока позитивна взаємозалежність між показником емоційного інтелекту та соціометричним статусом досліджуваних менеджерів.

Це означає, що зі зростанням показника емоційного інтелекту змінюється і соціометричний статус особистості. У той час, як зростання соціометричного статусу, в свою чергу, детермінує розвиток емоційного інтелекту.

Високу позитивну кореляцію також простежуємо у показника соціометричного статусу та таких компонентів емоційного інтелекту, як самомотивація та управління своїми емоціями. Це свідчить про те, що ці характеристики взаємообумовлені та певним чином детермінують розвиток один одного.

Дещо нижча, але теж висока позитивна кореляція відзначається у показників емоційної обізнаності та емпатії із соціометричним статусом досліджуваних. Це свідчить про те, що ці категорії пов'язані між собою на статистичному рівні значущості.

Отримані нами дані під час проведення кореляційного аналізу між емоційним інтелектом та соціометричним статусом дозволяють нам простежити неабиякий вплив емоційного інтелекту на соціометричний статус досліджуваних осіб у їх групі. Під впливом емоційного інтелекту змінюється статус об'єкта у групі.

Проінтерпретовані та проаналізовані результати комплексного дослідження дають можливість максимально глибоко та широко розглянути особливості впливу емоційного інтелекту та його складових та систему соціальної взаємодії у лідерів. Отримані результати дають змогу побудувати на їх фундаменті максимально глибоку та продуктивну корекційно-розвиткову програму спрямовану на розвиток емоційного інтелекту у лідерів з метою покращення міжособистісних стосунків у колективі для досягнення фінансових та сервісних показників.

РОЗДІЛ 3. ПРИЙОМИ ТА МЕТОДИ РОЗВИТКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ЛІДЕРА В СФЕРІ БІЗНЕСУ

3.1. Структура зміст та процедура програми розвитку емоційного інтелекту лідера

3.2. Аналіз результатів корекційного впливу на розвиток емоційного інтелекту лідера бізнесу

Висновки до розділу 3

3.1. Структура зміст та процедура програми розвитку емоційного інтелекту лідера

Питання задоволеності роботою займає важливе місце в житті кожної активної працездатної людини. Рівень задоволеності роботою є складним явищем, яке впливає на продуктивність праці та на фінансові результати бізнесу. Оцінка задоволеності персоналу допомагає з'ясувати мотивацію працівників в сфері бізнесу (торгівля), відносини з керівництвом, та передбачити стабільність та лояльність персоналу. Мотивація для професійного розвитку та самовдосконалення також має важливе значення.

Ми ж розуміємо, що є такий момент як професійне вигорання. І якщо лідер буде мати такий показник, то про емоційний інтелект, про мотивацію команди навіть не буде йти мова. Відповідно і очікувати фінансовий результат та сервісні показники в бізнесі (в нашому випадку сфера торгівлі) не має сенсу.

Згідно з дослідженнями, міцна корпоративна культура є важливим фактором, що сприяє покращенню продуктивності та працездатності працівників, а також формуванню позитивного соціально-психологічного клімату в колективі підприємства [Martins, с.36].

Розвиток емоційного інтелекту (EI) лідера в бізнесі сприяє підвищенню ефективності управління командою, зміцненню взаємовідносин і здатності справлятися зі стресом.

Програма розвитку емоційного інтелекту лідера зазвичай включає кілька ключових компонентів, що спрямовані на вдосконалення навичок саморегуляції, емпатії, соціальної обізнаності та мотивації. Ось загальна структура програми, зміст та рекомендовані джерела, що можуть допомогти в розробці такої програми.

Однією з головних причин вигорання лідера може бути недостатній контроль над власними емоціями та реакціями на зовнішні подразники. Крім того, лідер може стикнутися зі складними ситуаціями, коли його поради та допомога не мають бажаного результату. Такі ситуації можуть викликати почуття невдачі, безсилля та розчарування.

Іншою причиною емоційного вигорання може бути надмірна зайнятість, яка веде до перевантаження та недосипу. Недостатній відпочинок та час для себе можуть погіршувати емоційний стан та викликати відчуття втоми та безсилля.

Щоб запобігти емоційному вигоранню, лідери повинні навчатися контролювати свої емоції та реакції на зовнішні подразники, забезпечувати достатній відпочинок та час для себе, вести здоровий спосіб життя та регулярно проводити саморефлексію.

Емоційний інтелект (ЕІ) – це здатність ідентифікувати, розуміти та використовувати власні емоції в позитивних цілях, щоб зняти стрес і тривогу, ефективно спілкуватися, співчувати іншим, подолати труднощі та розв'язувати конфлікти. Коли мова йде про щастя та успіх у ваших стосунках, кар'єрі та особистих цілях, ЕІ має таке ж значення, як і більш відомий IQ [59, с. 189].

Програма розвитку емоційного інтелекту лідера зазвичай включає кілька ключових компонентів, що спрямовані на вдосконалення навичок саморегуляції, емпатії, соціальної обізнаності та мотивації.

Структура програми. Ось основні методи і прийоми, які сприяють розвитку емоційного інтелекту в бізнес-лідерів:

1. Самоусвідомлення

- емоційний щоденник: записування власних емоцій та ситуацій, у яких вони виникають, допомагає лідеру краще розуміти свої емоційні реакції та їхній вплив на роботу.
- рефлексія: виділення часу для аналізу своїх емоційних реакцій після важливих зустрічей або подій дозволяє розвивати більш об'єктивне уявлення про себе.
- зворотній зв'язок: запитання зворотного зв'язку від колег та команди щодо власних емоційних проявів і поведінки.

2. Саморегуляція

- техніки дихання та медитації: практики глибокого дихання, медитації чи mindfulness допомагають знижувати стрес і зберігати спокій у складних ситуаціях.
- метод “стоп – реакції”: коли виникає сильна емоція, лідер може зробити коротку паузу, щоб переосмислити ситуацію та уникнути імпульсивних рішень.
- контроль мови: замість різких слів, використання позитивних і конструктивних фраз для вирішення конфліктів та спокійного обговорення.

3. Мотивація

- встановлення значущих цілей: лідер може мотивувати себе та команду, ставлячи досяжні, але амбітні цілі, що підвищують внутрішню мотивацію та залученість.
- зосередження на досягненнях, а не на невдачах: Аналіз успішних результатів підвищує впевненість і допомагає уникати самокритики.
- візуалізація успіху: уявлення бажаного результату та емоцій, які він принесе, допомагає підсилити мотивацію.

4. Емпатія

- практика активного слухання: лідер вчиться слухати команду, відтворюючи і відображаючи їхні почуття і думки для кращого розуміння їхніх потреб.
- спостереження за невербальними сигналами: розуміння мови тіла та емоційних сигналів інших допомагає точніше інтерпретувати їхні емоції та реагувати належним чином.
- проведення активних діалогів: регулярні зустрічі для обговорення емоційного клімату в команді сприяють відкритості й розумінню потреб команди.

5. Соціальні навички

- розвиток навичок комунікації: лідери вдосконалюють навички ефективної комунікації шляхом участі в тренінгах, які допомагають висловлювати думки ясно та з розумінням.
- командні вправи та рольові ігри: Симуляції реальних робочих ситуацій або рольові ігри допомагають практикувати навички роботи з командою, вирішення конфліктів і розвиток емпатії.
- робота над зворотнім зв'язком: конструктивний зворотний зв'язок дає можливість лідеру коригувати свою поведінку та удосконалювати взаємодію з командою.

6. Менторство і коучинг

- індивідуальний коучинг: робота з бізнес-коучем або психологом допомагає лідеру розвивати емоційний інтелект, отримувати професійні поради та відпрацьовувати складні ситуації.
- Менторинг: Спілкування з досвідченими наставниками, які можуть поділитися своїм досвідом управління емоціями та взаємодії з командою.

7. Використання цифрових інструментів

- платформа для зворотного зв'язку: це хороша можливість, яка дає лідеру регулярно отримувати зворотний зв'язок від команди.

Розвиток емоційного інтелекту допомагає лідерам краще розуміти потреби своєї команди, створювати підтримуючу та продуктивну робочу атмосферу, підвищувати рівень залученості співробітників і сприяє прийняттю більш обґрунтованих рішень.

Корекційна програма спрямована на розвиток емоційного інтелекту лідерів в сфері бізнесу, зокрема в галузі торгівлі.

Дослідження впливу емоційного інтелекту на лідера є важливою темою для вивчення, оскільки лідери можуть мати в своєму підпорядкуванні емоційно збуджених працівників, що може впливати на якісне виконання своїх посадових та функціональних обов'язків. Лідери можуть стикатися з емоційно збудженими клієнтами. Зустріч із емоційно збудженими клієнтами може мати різноманітні наслідки для лідера в галузі торгівлі. Ось основні можливі наслідки: підвищення рівня стресу, зниження ефективності, виснаження ресурсів емоційного інтелекту, виникнення конфліктів, негативний вплив на команду, погіршення якості обслуговування клієнтів, ризик професійного вигорання.

Недостатній рівень емоційного інтелекту може призвести до того, що лідери не зможуть ефективно працювати, мотивувати команду свою, вирішувати проблеми клієнтів та не зможуть знайти відповідний підхід до вирішення виробничих питань та сервісного обслуговування клієнтів. Це може призвести до того, що почнуть звільнятися співробітники, будуть скарги від клієнтів. Навпаки, якщо лідер має високий рівень емоційного інтелекту, він може краще розуміти емоційні стани своїх співробітників, краще з ними комунікувати, бути рольовою моделлю для них, знайти ефективні способи підтримки та розв'язання їхніх проблем. Також вмотивована команда – фінансовий результат та задоволений клієнт.

Ми склали план дій, який мав на меті успішно виконати поставлені завдання у відведений час.

Етапи формування емоційного інтелекту у ході програми:

1. **Мотиваційно-ціннісний (етап усвідомлення)** спрямований на розуміння та усвідомлення:

- важливості емоційної компетентності у соціальному житті особистості;
- впливу емоційної обізнаності на міжособистісне спілкування лідерів;
- своєї відповідальності за власні життєві перспективи;
- власної базової життєвої позиції, життєвих переконань, внутрішніх настанов – як ресурсів вдосконалення емоційної компетентності;
- екзистенціальної цінності життя “тут і тепер”.

На цьому етапі відбувається формування образу емоційно-компетентної людини, а самооцінювання емоційних компетенцій допомагає визначити напрями власного емоційного розвитку.

2. **Пізнавальний.** Робота на цьому етапі спрямована на засвоєння знань про власну емоційну сферу, її структуру та можливості управління нею.

3. **Навчальний.** Цей етап спрямований на набуття навичок управління власною емоційною сферою.

4. **Практичний.** Реалізація набутих під час групової роботи навичок для запровадження змін у реальному житті.

5. **Творчий.** Творче застосування отриманих навичок під час практичних, творчих завдань.

Показники ефективності корекційної програми:

- 1) Сформоване вміння аналізувати власні емоції, почуття. Здатність до саморефлексії.
- 2) Стійке вміння ідентифікувати власні емоції, давати їм назву.
- 3) Сформоване вміння екологічно проявляти емоції та почуття.

- 4) Вміння приймати будь-які власні емоційні прояви як позитивні, так і негативні.
- 5) Уявлення про спектр базових емоцій та почуттів людини.
- 6) Формування навичок емпатії.
- 7) Підвищення рівня комунікативної компетентності.
- 8) Адекватний рівень самооцінки.

Основні форми роботи:

- ✓ Міні-лекція; дискусії;
- ✓ Індивідуальна робота;
- ✓ Робота в малих групах та в парах;
- ✓ Групова дискусія;
- ✓ Бесіда та обговорення проблемних і актуальних питань;
- ✓ Мозковий-шторм;
- ✓ Рухливі, практичні та релаксаційні вправи;
- ✓ Творчі завдання.

Норми взаємодії:

1. Конфедичійність .
2. Присутність “тут і тепер”.
3. Цінувати час один одного.
4. Правило “стоп”.
5. Акцентувати увагу на власних відчуттях, емоціях.

Норми обговорюються, доповнюються учасниками на першому вступному занятті.

Технічне обладнання:

- ✓ Артматеріали;
- ✓ Картки із емоційними портретами;
- ✓ Фліпчарт;
- ✓ Комп’ютер або ноутбук та обов’язково ввімкнена камера.

Кількість занять у програмі: 9 занять. Заняття проводили зовнішні психологи.

Тривалість заняття: 3 год.

Частота зустрічей: 2 – рази у місяць.

Кількість учасників: 10 учасників група №2

Характеристика групи: група гетерогенна, вік учасників 35 – 55 років.

Тематика занять:

- Заняття №1 “Знайомство із емоціями та емоційним інтелектом”.
- Заняття №2 Тренінг “Лідерська прокачка”.
- Заняття №3 Тренінг “Емоційний капітал лідера”.
- Заняття №4 “Подорож світом емоцій та почуттів”.
- Заняття №5 “Палітра моїх емоцій”.
- Заняття №6 “Вербальна та невербальна мова емоцій”.
- Заняття №7 “Емпатія, як ключ до ефективної комунікації”.
- Заняття №8 “Самоцінність та шлях до свого Я”.
- Заняття №9 “Мистецтво жити емоційно”.

Вступне заняття №1: “Знайомство із емоціями та емоційним інтелектом”

Мета та завдання: ознайомлення із програмою тренінгу, погодження норм групової взаємодії, виявлення очікувань учасників; інформування про складові частини емоційного інтелекту; самодіагностика ЕІ; моделювання образу гармонійної емоційно компетентної особистості.

Коло питань: емоції супроводжують будь-яку діяльність людини, проникають в кожен психічний процес. Вербальне та невербальне

висловлювання емоцій. Ідентифікація власних емоційних проявів. Емоційні діалоги.

Хід роботи:

Вправа на знайомство “Казкова самопрезентація”

Мета: Виявлення уявлень учасників про себе, зняття напруги та емоційних блоків, створення умов для саморозкриття.

Ресурси: метафоричні картки із зображеннями казкових героїв.

Інструкція: учасникам пропонується витягнути карту із казкової колоди і розповісти про себе від імені казкового героя. Розповісти про себе можна, як правду, так і казкові вигадки. Проаналізувати у чому подібність із цим казковим героєм, а в чому відмінність. В кінці вправи проаналізувати казкові презентації та отримати зворотній зв'язок про емоції та почуття, які проживали під час самопрезентації.

Коментар спікера: В чому твоя особливість? Що для тебе складно?

Узгодження основних норм взаємодії

Мета: підготовка безпечного простору для активної та відкритої взаємодії у групі.

Хід. Узгодження основних норм взаємодії. Їх пропонує психолог і якщо група їх приймає, тоді записує їх на фліпчарті. Учасники можуть пропонувати свої безпечні правила.

Коментар психолога-тренера: У всього у світі, в будь-якій системі є свої правила, норми, що створюють простір безпеки. От і у нашої групи будуть свої правила під час подорожі до світу власних емоцій. Норми взаємодії створюють атмосферу безпеки, довіри, доброзичливості та співпраці, допомагають досягненню цілей. Як ви думаєте чи потрібні правила нашій групі? Для чого вони нам?

Вправа на формування та усвідомлення очікування учасників:

“Калейдоскоп очікувань”

Мета: усвідомлення та раціоналізація очікувань учасників від подальшої роботи у корекційно-розвивальній групі.

Хід роботи: учасники розповідають про свої очікування, записують їх на паперових “скельцях” та закріплюють на спеціально підготовленому склі.

Інформаційне повідомлення та міні-дискусія “Емоційний інтелект. Що? Де? Коли?”

Мета: дати учасникам інформаційну довідку про емоційний інтелект, його компоненти, властивості та шляхи розвитку. Сформувати в учасників уявлення про образ емоційно обізнаної, компетентної людини.

Текст повідомлення: Емоція (з лат. *emovere* – хвилювати, збуджувати) – це психічне відображення навколишнього світу у формі короткочасних переживань людини, що виражають її ставлення до дійсності, своїх дій та інших, реакцію на вплив внутрішніх і зовнішніх подразників. Завдяки емоціям люди не лише відчують, сприймають, уявляють чи розуміють навколишню дійсність, а й переживають її. Переживання завжди суб’єктивні, вони не існують поза психікою. Емоційна реакція є показником ставлення людини до того, що відбувається. Чим більше значення мають для людини життєві зміни, тим більш глибокими є переживання емоцій та почуттів. Емоції завжди пов’язані із задоволенням чи незадоволенням важливих потреб людини.

Часто поняття “емоція” та “почуття” використовують як синоніми, проте їхні значення різні. На відміну від емоцій, які мають короткотривалий характер реагування на ситуацію, почуття відображають довготривале, стійке та узагальнене емоційне ставлення людини до конкретних об’єктів. Емоції є основою психіки, джерелом психічної енергії. І хоча проблемні комплекси людини формуються навколо емоційного ядра, водночас саме в емоціях

народжуються найголовніші цінності (К. Юнг). Важко переоцінити те значення, яке мають для нас емоції. Емоції і сприйняття. Переживання емоцій, настроїв визначають сприйняття та інтерпретацію подій навколишнього світу. Радісна людина сприймає світ з оптимізмом, доброзичливо ставиться до оточуючих, згадує приємні моменти життя, думає про хороше. У пригніченому стані частіше пригадує неприємні події життя, негативно ставиться до себе, поведінка інших людей здається підозрілою. Отож, емоційний стан таки накладає відбиток на те, як бачимо світ, ставимось до минулого досвіду. Емоції і пізнавальні процеси. Емоції впливають на пам'ять, мислення і уяву людини. Ефект «звуженого зору» сприйняття має свій аналог у пізнавальній сфері. Сильна емоція, наприклад, страх, впливає на процес мислення. Переляканій людині важко оцінити альтернативні рішення, а тим більш вибрати найкраще. У стані підвищеного інтересу деякі люди бувають настільки захоплені, що не помічають нічого довкола.

Емоційно насичена інформація краще осмислюється і запам'ятовується. Сильне емоційне переживання може розглядатися як особливий, незвичайний стан свідомості. Ідея різних станів свідомості відома від античних часів. Ефективність роботи залежить від того, що люди відчують, виконуючи її. Емоції можуть її стимулювати (на radoшах гори перевертають) або заважати (у розпачі все валиться з рук). Почуваючи відразу до певної діяльності, хочеться її уникнути. Емоції мотивують життя, вибір усіх найважливіших починань. Здебільшого організовуємо своє життя таким чином, щоб максимізувати досвід позитивних емоцій і мінімізувати досвід негативних (С. Томкінс). Емоції є мотиваторами тоді, коли виникає прагнення уникнути подій, що передбачають негативні емоції, або включитися в ситуації, які обіцяють позитивні переживання. В позитивних емоціях прихована сила, потенціал якої розквітає в променях нашої уваги.

Більшість емоцій відіграють ключову роль у формуванні рис характеру і виникненні конкретних емоційних розладів. Допитливі люди наповнені

інтересом, агресивні – злістю, доброзичливі – добротою, прихильністю, любов'ю, впевнені – вірою, довірою до світу. Емоції, які часто повторюються, стають рисами характеру. Особливу роль відіграють емоції у міжособистісній взаємодії. Вони урізноманітнюють спілкування, збільшують можливості взаєморозуміння, оскільки несуть додаткову інформацію, дають змогу “заглянути” у внутрішній світ іншої людини. Емоції можуть і зміцнювати стосунки, і руйнувати їх. Це залежить від емоційної компетентності співрозмовників. Емоційні реакції знаходять вияв у діях, поведінці. Поведінка є показником того, наскільки людина уміє управляти емоціями. Емоції впливають на ухвалення важливих рішень, оскільки рішення містять емоційний компонент. Емоції і здоров'я. Існує глибокий взаємозв'язок емоцій з центральною нервовою системою, з ендокринною системою, зі способом мислення і фізіологічним станом. Інтенсивні думки різного забарвлення, а також зміна настрою людини можуть змінювати показники хімічного складу крові, а також впливати на роботу різних органів. Шкідливий вплив на здоров'я людини негативних емоцій загальновідомий. Сильні і тривалі негативні емоції (зокрема, довго стримувана злість) спричиняють патологічні зміни в організмі: виразку шлунку, дискінезію жовчних шляхів, захворювання видільних систем, гіпертонію, серцевий напад, розвиток новоутворень та ін. Позитивні емоції (радість, задоволення, щастя) зцілюють людину. Розвиток емоційної компетентності позитивно впливає на здоров'я. [Матійків І. М.]

Хід роботи: психолог розповідає учасникам про емоції та емоційний інтелект. Після того запитує в учасників про прослухане. Згодом дає учасникам коротку інформаційну шпаргалку у якій вказані основні базові емоції людини та їх функції. Після обговорення зворотній зв'язок.

Коментар: Що таке емоційний інтелект? Як він впливає на життя людей? Чи відчули ви на собі вплив емоцій на власне життя? Цей вплив позитивний чи негативний? Чому? Які функції виконує емоційний інтелект? Для чого нам емоційна сфера? Які функції у емоцій?

Техніка самодіагностики емоційного інтелекту Холла

Мета: провести самодіагностику рівня емоційного інтелекту за методикою Холла. Визначити рівень загального показника емоційного інтелекту та його складових: емоційної обізнаності, емпатії, регуляції емоцій, розуміння емоцій інших, самомотивації.

Ресурси: роздруківка із діагностичним тестом та ключами для обрахунку.

Хід роботи: учасникам роздають матеріал для самодіагностики. Поки вони проходять тест грає класична музика із аудіопрогравача. Після обрахунку своїх результатів відбувається обговорення отриманих результатів та їх аналіз. Учасники висловлюють свої очікування чи побоювання щодо розвитку емоційного інтелекту та його складових.

Коментар психолога-тренера: які результати ви отримали? Чи задовольняють вони вас? Щоб ви хотіли змінити?

Вправа “Образ емоційно-гармонійної людини”

+ міні дискусія

Мета: створення в учасників образу емоційно компетентної людини.

Ресурси: ватман, вирізки із журналів, фарби, олівці, арт-декоративні матеріали, ножиці, клей, скоч.

Хід роботи: Учасники групою створюють образ-колаж емоційно-компетентної людини поділившись на 2 групи. Після завершення кожна підгрупа презентує свій колаж і розповідає чому саме такими характеристиками повинна володіти емоційно компетентна людина. Підгрупа конкурент коментує роботу і таким чином відбувається міні дискусія.

Згодом відбувається зворотній зв'язок щодо групової роботи, емоцій та почуттів які виникали, створеного образу.

Коментар: Чи вдалося створити образ емоційно обізнаної людини? Що заважало? Що допомагало роботі? Чи задоволені роботою? Щоб вдосконалили у образі? Які почуття виникали під час роботи? Чи вдалося з ними впоратися?

Домашнє завдання:
“Емоційний щоденник”

Мета: навчити учасників відслідковувати власні емоційні прояви впродовж дня, аналізувати їх.

Коментар: Вам потрібно завести блокнот, зошит і в ньому 2 рази вдень зранку і ввечері записувати всі свої відчуття. Якщо складно відчути, описуйте думки. Корисно робити це кольоровими ручками, де б кожен колір означав певний відтінок вашого настрою. Згодом під час занять ми будемо аналізувати ваші щоденники і простежувати динаміку розвитку емоційного інтелекту.

Зворотній зв'язок від учасників щодо домашнього завдання та заняття.

Заняття №2 Тренінг “Лідерська прокачка”

Мета: дати розуміння лідерам для чого потрібна мотивація. Мотивація – річ динамічна, змінюється під дією різних зовнішніх та внутрішніх факторів. Лідер має моніторити рівень не тільки окремих колег, але й усієї команди, щоб досягти визначних результатів. Здатність знаходити спільні мотиватори у команді – завдання кожного члена команди. (Апелло Ю. ст. 156).

Хід роботи: учасникам команди роздаються самоклеючі картки на яких потрібно написати, які є мотиватори у ваших командах. І ці картки потрібно наклеїти на фліпчарт. І коли всі учасники команди зробили цю вправу. Обговорити, чи співпадають мотиватори учасників з 10 мотиваторами Юргена Апелло. Була використана практика: кейс “Загадкова трійка”. Команда з 10 чоловік була поділена на дві підгрупи. Кожній підгрупі потрібно було дати відповіді на питання:

1. У кого з команди проблеми з мотивацією?
2. У кого з залученістю та задоволеністю? Чому ви так вважаєте?

3. Які дії варто зробити лідеру, щоб виправити ситуацію?

На цю вправу виділялося 15хв., після чого один із учасників команди ділився результатами.

Коментар: Чи вдалося зрозуміти, що потреба, пов'язана з вашими мотиваторами, вдовольняється? Як зрозуміти, які мотиватори у вас домінують в команді?

Домашнє завдання:

Намалювати і заповнити таблицю Мотиваційний простір:

1. Рівень мотивації (0-10)
2. Драйвери мотивації
3. Дії що мотивують
4. Чи є прояви демотивації і її причини?

Заняття №3 Тренінг “Емпатійне лідерство” - формула ефективного лідера

Мета: розібратися як впливає емпатія на продуктивність, лояльність та залученість співробітників.

Хід роботи: Дискутували хто такий лідер – друг, лідер – менеджер, емоційний лідер, ефективний лідер. Був мозговий штурм – формула ефективного лідера – це коли когнітивна емпатія вище за емоційну.

Домашнє завдання:

Сотворити колесо особистого успіху.

Це візуальне представлення допомагає краще зрозуміти пріоритетність кожної сфери в досягненні особистого балансу.

Заняття №4 “Подорож світом емоцій та почуттів”

Мета: розвиток ідентифікації емоцій, навички емпатії та самоусвідомлення власних емоційних проявів.

Привітання із учасниками. Повідомлення теми.

Притча “Істина – в серці”

Згідно зі східною легендою, боги вирішили створити Всесвіт. Вони створили зірки, сонце, місяць, моря, гори, квіти, хмари, згодом людину і наостанок – Істину. Задумалися боги над тим, куди сховати Істину, щоб людина не змогла її знайти. “Давайте розмістимо на найвищій гірській вершині”, – сказав один. “Давайте сховаємо її на найдальшій зірці”, – сказав другий. “Давайте покладемо її на дно глибокої і темної безодні”. “Давайте розмістимо її на зворотному боці місяця”. Нарешті наймудріший і найстаріший Бог сказав: “Ми сховаємо істину в серці людини. Вона буде шукати її у Всесвіті, не знаючи, що носить її постійно в собі”. Про що ця притча? Істина знаходиться усередині нас самих. Стародавні араби вважали, кожна людина – це великий правитель, у розпорядженні якого є три мудрих візира з іменами – Розум, Почуття і Тіло. Коли великому правителю необхідно ухвалити рішення, він уважно і з повагою вислуховує трьох власних візирів. Іноді він погоджується з одним із них: Розумом, Тілом чи Почуттями, а деколи вислухає всіх – і зробить по-своєму. [Матійків І.]

Вправа “Я сьогодні поділюсь...”

Мета: проаналізувати власний настрій, свої емоції, зрозуміти, що не буває поганих емоцій, створення атмосфери безпеки.

Хід роботи: психолог пропонує учасникам розповісти про свій настрій і поділитися ним з учасниками. Під час виконання вправи діє правило: “Коли ділишся негативними емоційними переживаннями – їх стає менше. Коли ділишся позитивними переживаннями вони примножуються”. Зворотній зв'язок після вправи.

Коментар: не буває хороших і негативних емоцій. Всі емоції важливі та потрібні для нас. Це ніби наші орієнтири, що вказують шлях. Чи вдалося вам поділитися своїми емоціями? Чи вдалося відчутти і розділити емоції інших учасників?

Актуалізація норм та правил взаємодії. Опитування щодо виконання самостійного завдання.

Вправа “Емоційні портрети”

Мета: продіагностувати вміння учасників розпізнавати невербальні прояви емоцій, навчитися ідентифікувати емоції інших.

Ресурси: карти із зображенням емоційних портретів.

Хід роботи: кожен учасник отримує декілька “емоційних карток”, певний час розглядає їх, а згодом розповідає про зображені емоції. В кінці психолог і учасники аналізують виконання вправи.

Коментар: Чи вдалося вам розпізнати базові емоції людини на картинках? Що було складним? Чи легко було виконати це завдання? Що заважало правильно сприйняти емоції? Які емоції та почуття ви проживали під час виконання завдання?

Перегляд відеоролику про базові емоції людини

Мета: навчити учасників ідентифікувати невербальні прояви емоцій.

Коментар: розкажіть чи стала для вас новою ця інформація? Як ідентифікувати позитивні емоції? Як вони виглядають на обличчі? Як відрізнити

гнів від розпачу? Чим відрізняється здивування від страху? Як на обличчі виглядає радість, захоплення?

Вправа “Казка про базові емоції”

Мета: закріпити в учасників знання про базові емоції, підкріпити ці знання емоційними переживаннями.

Хід роботи: Потрібно написати казку, де головні герої – це базові емоції (провина, гнів, інтерес, відраза, сум, презирство, радість, страх, сором, здивування). Після – групова дискусія.

Коментар: чи вдалося вам створити казку? Які емоції відчували під час написання казки? Чи всі емоції присутні в вашій казці? Хто відсутній? Які функції виконують казкові емоції? Які почуття викликали у вас казки інших учасників?

Вправа із елементами арт-терапії “Емоційний арт-бук”

Мета: емоційно відреагувати власні переживання, закріпити уявлення про власний емоційний спектр та його прояви.

Ресурси: альбоми для малювання на кожного учасника, арт-матеріали, декор та інше, аудіозапис класичної музики.

Хід роботи: кожен із учасників повинен створити власний арт-бук емоцій, де кожна сторінка має свою емоцію. Учасникам потрібно створити сторінку для кожної базової емоції, задекорувати, промалювати на цій сторінці все, що пов’язано для учасників саме із цією емоцією, можна використовувати вирізки з газет, журналів, наклейки та інше.

Коментар: Які відчуття та емоції були, коли ви малювали сторінки арт-буку? Що хотіли зобразити під час малювання кожної сторінки?

Вправа “Дякую за..”

Мета: проаналізувати роботу на занятті та навички які сформувалися, створити позитивний настрій.

Хід роботи: психолог пропонує учасникам проаналізувати за, що вони вдячні цьому дню, заняттю, собі та іншим.

Коментар: за що ви готові подякувати собі? Як пройшло сьогоднішнє заняття? Що відчували? Що нового навчилися?

Підбиття підсумку. Нагадування про домашній щоденник емоцій.

Заняття №5 “Палітра моїх емоцій”

Мета: формування уявлення про власні емоційні реакції, навички емоційної саморегуляції, закріплення знань про власну емоційну сферу та регуляцію її проявів.

Історія про двох друзів

Одного разу друзі посперечалися, і один з них дав ляпаса іншому. Останній, відчуваючи біль, написав на піску: “Сьогодні мій найкращий друг дав мені ляпаса”. Вони пішли далі, дорогою побачили оазис і вирішили поплавати. Той, який отримав ляпаса, почав тонути, і друг його врятував. Прийшовши до тями, він написав на камені: “Сьогодні мій найкращий друг врятував мені життя”. Тоді рятівник запитав: “Коли я тебе образив, ти написав на піску, а тепер пишеш на камені. Чому?”. Друг відповів: – Коли хтось нас ображає, краще написати це на піску, щоб вітри могли це стерти. Коли хтось чинить добре, краще вигравіювати це на камені, щоб ніякий вітер не зміг це стерти. Навчіться писати образи на піску і гравіювати радощі на камені. [13]

Вправа “Сьогодні я...”

Мета: навички емоційної саморефлексії, сформувати вміння самоаналізу власної емоційної сфери.

Хід роботи: учасникам пропонується розповісти про свій настрій за допомогою метафоричного смаку. Наприклад: “Я сьогодні на смак як ...Це тому, що мій настрій.” Проаналізувати настрій.

Коментарі: Чи складно було відчувати власний настрій? Чому? З чим пов’язані складнощі? Чи сподобалося вам ідентифікувати власний настрій метафоричними образами?

Аналіз щоденника емоцій та притчі.

Вправа “Емоції поезії”

Мета: навчити учасників відрізняти емоційні прояви, ідентифікувати свої емоції, використовувати вербальні та невербальні прояви емоцій, вчитися регулювати власні емоції.

Ресурси: картки із поезією, картки із назвами емоцій.

Хід роботи: учасники повинні витягнути із мішечка карту із поезією та 2 емоціями. Кожен учасник повинен продекламувати вірш із двома різними емоційними інтонаціями. Після виконання завдання потрібно проаналізувати хід вправи. Отримати зворотній зв'язок від учасників.

Коментар: Які емоції було складно емоційно відтворювати? Чи легко було шукати потрібну емоційну інтонацію під час читання поезії? Які емоції легко відтворювалися? Що заважало емоційно змінювати інтонацію?

Вправа: “Настрій музики”

Мета: розвиток емпатії та здатності до відчуття власного настрою, емоційного фону, відслідкувати, що впливає на зміни настрою.

Ресурси: аудіопрогравач із записами різних музичних композицій.

Хід роботи: учасникам пропонують прослухати музику різних жанрів від класики до хіп-хопу і провідчувати власні емоції, їх зміну, динаміку, інтенсивність.

Коментар: Що відчували під час прослуховування? Яка музика вас заспокоїла? Яка надихнула? Яка композиція спровокувала у вас негативні емоції? З чим це пов'язано?

Вправа “Місце де живуть емоції”

Мета: творчо опрацювати інформацію про власну емоційну сферу, зняти емоційні бар'єри через активізацію творчого потенціалу та креативності.

Хід: учасникам пропонується уявити де у тілі можуть жити різні емоції. Як може виглядати їх домівка, який побут цих емоцій. Учасники повинні намалювати це місце. Важливо простежити чи живуть разом позитивні та негативні емоції.

Коментар: Які емоції ви відчували під час малювання? Чи легко вдалося уявити місце де живуть емоції? Чи разом живуть позитивні та негативні емоції? Чому так?

Вправа: “Емоції з середини”

Мета: навички емпатії та ідентифікації емоцій.

Ресурси: картки із назвами різних предметів.

Хід роботи: учасникам пропонується написати метафоричне есе від імені предмета який витягнули із мішечка. Максимально детально наповнити емоційний світ цього предмета переживаннями, думками. Основне завдання оживити цей предмет та наповнити його емоціями. Важливо простежити власні творчі та емоційні блоки. В кінці вправи зворотній зв'язок та аналіз виконання.

Коментар: Які емоції переживали під час написання? Що було особливо складним? З чим це може бути пов'язано? Якими переживаннями наповнене ваше есе? Та інші.

Підбиття підсумків. Нагадування про домашнє завдання.

Заняття №6 “Вербальна та невербальна мова емоцій”

Мета: навчити учасників навичок емоційної саморегуляції та обізнаності, усвідомлення важливості знань про власну емоційну сферу, вербалізація емоцій та почуттів.

Принцип бамбука

Коли засновник джиу-джитсу Акаяма Сиробеї, прогулюючись взимку садом, звернув увагу на те, що великі та могутні гілки ламаються під товстим шаром снігу, а тонкі, молоді гілочки прогинаються, скидаючи сніг, і залишаються неушкодженими. Згідно з легендою, це привело вчителя до створення досконалої системи боротьби. Ця ідея є однією з базових у східній філософії. В Китаї вона була сформульована як “принцип бамбука”. Не варто жорстко протистояти труднощам, під натиском обставин бажано відступити, прогнутися, для того, щоб потім розпрямитися, скинути вантаж і відновити свої позиції. Бамбук вибраний тут як ідеальний образ, оскільки порівняно з іншими матеріалами він володіє найбільшою гнучкістю і пружністю. При цьому, для того, щоб утримати бамбук у зігнутому стані, потрібна навіть більша енергія, ніж для того, щоб зігнути його. Практично ніхто не здатний прикладати надзусилля протягом тривалого часу. В цьому і є секрет “непереможності” бамбука. На сході “бамбуковість” асоціювалася з мудрістю, поміркованістю. Життєва мудрість полягає у вмінні знайти золоту середину. Неприємно спілкуватися і з тими, хто “страшний у гніві” або “несамовитий в радості”, і з тими, чий згаслий погляд свідчить про повну байдужість до того, що відбувається. Емоційні крайнощі: і бурхливі, некеровані переживання, і байдужість, відсутність емоційної залученості створюють дискомфорт у спілкуванні. Інтуїтивно більшість людей відчують “золоту середину”, яка забезпечує найбільш сприятливу атмосферу в комунікативних ситуаціях. Ознакою розвинутої емоційної компетентності є асертивність у поєднанні з гнучкістю поведінки. [13]

Вправа “Німе привітання”

Мета: усвідомлення важливості як вербальної, так і невербальної передачі емоцій.

Хід роботи: учасникам пропонується привітатися за допомогою певного руху, жесту, міміки. За умови, що це привітання повинно передати ваш стан, почуття. Всі учасники стоять у колі та повторюють привітання. Після виконання учасники аналізують хід роботи, складнощі.

Коментар: Чи вдалося вам передати свій настрій через рух? Чого не вистачало? Яка цінність цієї вправи? Що ви відчували під час виконання.

Аналіз домашнього щоденника емоцій.

Вправа “Метафоричний словник”

Мета: збагачення знань про власну емоційну сферу, закріплення знань про власні базові емоції, почуття та стани.

Хід роботи: Учасникам пропонується створити словник власних емоцій у метафоричних образах. Кожен словник повинен бути відбитком індивідуальності вашої емоційної сфери. Зліва записуємо емоцію чи стан, який ви часто проживаєте, а справа її метафоричний образ. Наприклад, сором- щічки, ніби запечені червоні яблука і т.д.

Коментар: Чи сподобалося вам виконання вправи? В чому були складнощі? Що було легким? Чим цінна ця вправа для нас? Які відчуття виникали під час творення власного словника емоцій?

Інформаційне повідомлення про невербальну мову емоцій.

Мета: збагачення знань про власну емоційну сферу.

Окрім вербальної існує ще мова виразних рухів. Почуття, емоції – це внутрішні реакції, які мають зовнішні прояви, вони можуть бути висловлені через основні канали самовираження – рухи, голосові прояви й очі (А. Лоуен). Зазвичай люди використовують усі канали комунікації водночас. Смуток

зароджується всередині, зовні виражається сльозами, похмурістю. Сльози є майже універсальною ознакою смутку. Гнів може проявитись як крик. Від злості людина може червоніти, тремтіти. Люди, які нервують, кусають губи, вкриваються потом. Щасливі люди “випромінюють” позитив. Сміх є досить поширеною ознакою радості та задоволення. Плач, крик або сміх сприяють послабленню напруження та зниженню стресу. Переживання емоцій – це один бік медалі, а їхнє вираження і вивільнення пов’язаної з ними енергії – інший. Вираження емоцій відбувається на вербальному й невербальному рівнях. Іноді можна почути: “Я не знаю, як передати це словами”. Мається на увазі, що почуття настільки глибокі або складні, що для них важко підібрати слова і легше передати невербальною мовою. [13]

Коментар: Чи знаєте ви шляхи невербальних проявів емоцій? Що таке невербальне висловлювання емоцій? Чи вмієте ви екологічно висловлювати свої емоції та почуття?

Вправа “Емоції тіла”

Мета: навчити учасників передавати емоції за допомогою невербальних проявів.

Ресурси: картки із назвами емоцій та почуттів, картки із назвами різних частин тіла.

Хід роботи: Учасники витягують із переліку картку із емоцією та частиною тіла. Завдання полягає у тому, що учасники повинні передати емоцію за допомогою невербального прояву тією частиною тіла назву, якої отримали. Решту учасників повинні здогадатися емоцію. Після виконання аналізується хід виконання.

Коментар: Чи вдалося вам передати емоцію? В чому полягала складність? Які відчуття були під час виконання вправи? Що було легким?

Вправа “Зіпсований телефон”

Мета: тренування навичок емоційної обізнаності.

Хід роботи: Правила гри схожі на гру “Зіпсований телефон”. Тренер задає одному із учасників емоцію. І учасники повинні передати цю емоцію по колу. Аналізується те чи дійшла до кінця емоція яку задавав тренер. В кінці вправи отримується зворотній зв'язок.

Коментар: Чи вдалося вам передати, зрозуміти емоцію? Які почуття були? Що заважало вам передавати емоцію?

Вправа “Передай усмішку”

Мета: створити позитивний фон на завершення заняття, узагальнити роботу.

Хід роботи: Учасникам пропонується посміхнутися учаснику, що поруч і поділитися думками щодо заняття, нових знань та вмінь. І так по колу.

Коментар: Чи вдалося вам досягнути поставлених цілей? Що нового навчилися? Чи сподобалося вам заняття?

Заняття №7 “Емпатія, як ключ до ефективної комунікації”

Мета: навички у розпізнаванні емоцій та почуттів інших людей, вміння співпереживати, відчувати емоційний стан інших, навички емпатійного спілкування, комунікативна компетентність.

Притча “Відстань”

Одного разу учитель запитав у своїх учнів: – Чому, коли люди сваряться, вони кричать? – Тому, що втрачають спокій, – сказав один. – Але навіщо ж кричати, якщо інша людина знаходиться з тобою поряд? – запитав учитель. – Чи не можна з ним говорити тихо? Навіщо кричати, якщо ти розсерджений? Учні пропонували свої відповіді, але жодна з них не влаштувала учителя. Врешті-решт він пояснив: – Коли люди невдоволені один одним і сваряться, їхні серця віддаляються. Для того, щоб скоротити цю відстань і почути один одного, їм

доводиться кричати. Чим сильніше вони гніваються, тим голосніше кричать. – А що відбувається, коли люди закохуються? Вони не кричать, навпаки, говорять тихо, бо їхні серця знаходяться дуже близько. А коли закохуються ще сильніше, що відбувається? – продовжував учитель. – Не говорять, а тільки перешіптуються і стають ще ближчими у своїй любові. Врешті-решт навіть перешіптування стає непотрібним. Вони тільки дивляться один на одного і усе розуміють без слів. Отже, коли сперечаєтесь, не дозволяйте вашим серцям віддалятися один від одного, не вимовляйте слів, які ще більше збільшують відстань між вами. Адже може прийти день, коли відстань стане така велика, що не знайдете зворотного шляху...

Коментар. Емоції становлять основу людських стосунків. Розуміння почуттів інших людей, чуйність допомагають встановлювати і підтримувати позитивні, емоційно комфортні взаємостосунки. Добрі стосунки роблять нас сильнішими, сприяють розвитку самоповаги, оздоровлюють психологічно і наповнюють щастям. Емоції і почуття за своєю природою – суб'єктивні переживання, у спілкуванні виконують роль послання або повідомлення, зміст яких не завжди зрозумілий. У сфері соціальних стосунків діють соціально-культурні норми, навіть санкції на вираження емоцій. У діловому спілкуванні прийнято контролювати свої емоції, у стосунках з близькими більше спілкуватися на рівні емоцій. [13]

Коментар: наше тіло та розум створені досконалими. Але лише в наших руках відповідальність за те, як ми будемо їх використовувати – для розуміння, розвитку, гармонії чи руйнування, зла та іншого. Чи вмієте ви ефективно використовувати вашу емоційну сферу?

Вправа “Павутинка настрою”

Мета: усвідомлення власної відповідальності за свої емоції, створення атмосфери безпеки та дружби.

Ресурси: клубок кольорових ниток для в'язання.

Хід роботи: учасникам пропонується взяти кінець нитки і розповісти про свій сьогоднішній настрій, емоційний стан. Після розповіді, тримаючи край нитки передати клубок із нитками будь кому із групи. Кожна людина повинна мати у руках нитку, яку можна обплутати на пальці або зап'ястя. Під час виконання вправи повинна створитися ниткова павутина.

Коментар: Що вдалося усвідомити під час виконання вправи? Чи впливав настрій учасників на ваші відчуття та павутину? Які відчуття були під час виконання?

Вправа “Маска”

Мета: навички емпатійного слухання, вербальний прояв емоцій.

Ресурси: шаблони масок для маскараду, декоративні матеріали.

Хід роботи: учасникам пропонується створити маску власної емоції, тієї яку часто проживаєте, яка їм найбільше властива. Маска повинна відтворювати певний емоційний стан. Після створення маски учасникам пропонується розділитися на групи. І у групах, одягнувши маску, розповісти історію із свого життя під час якої переживалися дуже сильні інтенсивні емоції. Суть вправи полягає в усвідомленні навичок емпатійного слухання.

Коментар: Що вдалося усвідомити під час виконання вправи? Чи вдалося відчувати емоції людини, що розповідала? Як впливала маска на розповідь? Про що була ваша маска? Які відчуття були під час малювання маски? Чому саме такі емоції вирішили зафіксувати на масці?

Вправа “Роль”

Мета: тренування навичок емпатії.

Хід роботи: психолог пропонує учасникам розділитися парами. І у парах протягом однієї хвилини розповісти як тривав ваш ранок, які емоції відчували. Після хвилини розмови учасники повинні розповісти про ранок який вони слухали від імені іншого учасника.

Коментар: Що вдалося усвідомити під час виконання вправи? Чи вдалося відчувати емоції людини під час 1хв розмови? Чи вдалося іншому учаснику передати ваші почуття враження від ранку? Які відчуття були під час виконання ролі іншої людини?

Вправа “Вежа”

Мета: навички комунікації та емпатії.

Ресурси: Папір, картон, газети, стрічки, клей, скотч та інше.

Хід роботи: психолог пропонує учасникам розділитися на групи. Завдання учасників у групах побудувати якомога вищу та стабільнішу вежу не використовуючи мовлення, тобто виконуючи вправу у тиші, мовчки. Після того її потрібно презентувати, зробити своєрідне відкриття. Після виконання учасниками аналізується хід вправи, чи вдалося побудувати вежу, як із навичками презентації.

Коментар: Що вдалося усвідомити під час виконання вправи? Які були емоції під час виконання? Що було складним? У чому була легкість? Як вдалося встановити комунікацію? Хто брав активнішу участь? Хто був більш пасивним? Що вам заважало?

Прослуховування класичної музики та ароматерапія. Аналіз заняття.

Зворотній зв'язок.

Заняття №8 “Самоцінність та шлях до свого Я”

Мета: усвідомлення відповідальності за власне життя, формування адекватної самооцінки, формування загального позитивного фону.

Притча “Іспит”

Настав час Майстру перевірити своїх учнів. Він покликав трьох з них, узяв білий аркуш паперу, крапнув на нього чорнило і запитав: Що ви бачите? Перший відповів – “Чорна пляма”, другий – “Клякса”, третій – “Чорнило”. Розчарований

Майстр мовчки пішов до своєї келії. Пізніше учні запитали: Чому Ви засмутилися? Майстер відповів: Ніхто з вас не побачив білого аркуша. []

Вправа “Казковий Я”

Мета: навички любові до себе, вміння самопрезентації.

Ресурси: метафоричні карти із зображеннями казкових героїв.

Хід роботи: учасникам пропонується витягнути одну із карток із казковим героєм і розповісти про себе від його імені. Створити власну казкову історію. Вигадати власну казку де учасник головний герой.

Коментар: Які емоції викликала у вас вправа? Які думки найчастіше у вас про себе? Чи вдалося розповісти про себе? Чи вигадали казку?

Вправа: “Я очима...”

Мета: аналіз знань про себе.

Хід: Розділити аркуш паперу на стільки частин скільки є важливих, значимих людей у житті. На кожному виділеному краю листка написати твердження про себе від імені важливої людини. В кінці написати 20 тверджень про себе власних. Здійснити аналіз уявлень про себе. Порівняти їх із реальністю.

Коментар: Наскільки думки ваших рідних впливають на вашу самооцінку та знання про себе? Що ви відчували під час прописування тверджень від імені близьких людей? Що нового вдалося усвідомити для себе?

Вправа “Світ всередині мене”

Мета: створення позитивного ставлення до себе, пошук шляхів до розкриття власної унікальності та любові до себе.

Хід: створити розповідь про себе, як про планету, місто або будинок. Розповісти максимально творчо і детально. Створити екскурсію власним внутрішнім світом. Продумати до деталей чим може бути наповнене це місце,

хто там живе, який там стан справ. В кінці вправи, після зачитування можна промалювати це місце, що сприяє емоційному відреагуванню та розслабленню.

Коментар: Чи вдалося вам написати розповідь про світ всередині себе? Що там сподобалося? Що виявилось новим? Які виникали труднощі при виконанні вправи?

Арт-терапевтична вправа “Моя самоцінність”

Мета: емоційне відреагування, створення позитивного ставлення до себе та власної цінності.

Ресурси: глина для ліплення, серветки, вода та інше.

Хід: учасникам пропонується виліпити із глини образ власної самоцінності, цінності себе, самооцінки. Під роботи розслабитися та зануритися у власні роздуми.

Коментар: Які відчуття були під час ліплення? Чи сподобався вам процес? Чи задоволені ви результатом? Як цей образ стосується вашої самоцінності? Що нового дізналися про себе? Що цінного знайшли у собі під час вправи?

Вправа “Моя унікальність...”

Мета: підвищення рівня самооцінки та любові до себе.

Хід: учасникам пропонується розповісти про власну унікальність, про те, що у вас особливе. Після чого проаналізувати виконання та результат.

Коментар: чи вдалося знайти особливе в собі? Як ця розповідь вплинула на вас? Які відчуття виникали? Що вдалося усвідомити?

Узагальнення заняття. Домашнє завдання: Написати 50 тверджень про себе починаючи із слів: “Я люблю себе, бо...” і 20 тверджень про себе відповідей на запитання “Хто я?”.

Заняття №9 “Мистецтво жити емоційно”

Мета: провести підсумок виконаної роботи над собою, проаналізувати власні емоційні навички.

Притча “Непросте завдання”

Бог виліпив людину з глини, і залишився у нього невикористаний шматок. – Що ще тобі зліпити? – запитав Бог людину. – Зліпи мені щастя, – попросила вона. Нічого Бог не відповів, лише поклав людині в долоню шматочок глини, що залишився. Кожній людині від народження дається “шматочок глини”, з якого вона може виліпити своє майбутнє за власним вибором, стосунки з оточуючими, щасливе життя. “Хочеш бути щасливим, будь!” – сказав К. Прутков. [13]

Вправа “Барвограй настрою”

Мета: дізнатися настрій учасників, створити позитивну атмосферу дружби та прийняття.

Ресурси: кольорові стрічки, ватман, скоч.

Хід роботи: учасникам пропонується розповісти про свій настрій за допомогою певного кольору стрічки. Стрічку потрібно обрати відповідно до настрою і прикріпити її на ватмані, де буде створена стрічкова картина всієї групи.

Коментар: З яким настроєм ви прийшли? В чому полягала складність? Чи сподобалася вам вправа? Які емоції викликала у вас вправа?

Вправа “Казка про емоції в моєму житті”

Мета: узагальнити прожитий емоційний досвід, творчо перетворити отримані знання.

Хід роботи: учасникам пропонується створити казку про себе із емоціями. Про зміни в житті, які принесли емоційні навички. Про власне знайомство із емоційним інтелектом.

Коментар: Що вдалося усвідомити під час написання казки? Які відчуття були коли прописували? Які зміни відбулися у вашому житті під час нашої з вами роботи?

Вправа “Логотип”

Мета: узагальнення отриманих знань, фіксація прожитого емоційного досвіду та перетворення його на новий творчий досвід.

Ресурси: кольорові ручки, папір, фарба та інше.

Хід роботи: учасникам пропонується створити власний логотип, де б були зафіксовані за допомогою певних символів основні інсайти та зміни, що відбулися під час роботи над вдосконаленням власної емоційної сфери. Проаналізувати свої цінності, зміни.

Коментар: Як відбувався процес роботи? Що відчували? Які емоції? Чим особливий ваш логотип? Що ви вкладали у цей символ?

Вправа “Рецепти емоційного життя”

Мета: узагальнення набутого досвіду.

Хід роботи: ця вправа узагальнює цикл занять та підсумовує набутий досвід. Кожен учасник повинен створити власний рецепт щасливого емоційного життя, де б компонентами стали основні цінності, знання про себе, світ та базові емоції людини.

Коментар: Що вдалося змінити у собі? Що нового дізналися про себе? Які зміни побачили у житті, спілкуванні? Що входить у ваш рецепт емоційного життя? Чи задоволені ви ним?

Вправа “Ресурс”

Мета: активізувати ресурси учасників для подальшої роботи над собою.

Ресурси: метафоричні картки.

Хід роботи: учасники витягують одну метафоричну карту із казковим предметом і аналізують її, як власний ресурс для продовження роботи над власною емоційною сферою.

Коментар: який ресурс ви отримали? Яким чином він повинен допомогти вам у роботі над собою? Чим це було корисно для вас?

Підбиття підсумку. Зворотній зв'язок від учасників та тренера.

Побажання та прощання.

Дана тренінгова програма являє собою схему на основі якої можна поглибити та вдосконалити психологічний тренінг.

Опис і оцінка ефективності результатів тренінгової програми формує завершальну частину нашого тренінгового циклу. На стадії оцінки результатів відбувається визначення того, чи були досягнуті поставлені цілі.

Ці вправи мають спільну мету – допомогти людям стати більш усвідомленими та чутливими до своїх емоцій та почуттів. Кожна з цих вправ спрямована на розвиток певних навичок, які допоможуть впоратися зі стресом, розвивати емпатію та уважне слухання, підготуватися до публічного виступу та розібратися у своїх почуттях та емоціях. Виконуючи ці вправи, людина може зрозуміти себе краще, знизити рівень стресу та тривоги, покращити взаємодію з іншими людьми, розвинути навички самоаналізу та саморозвитку. Отже, ці вправи можуть бути корисними для всіх, хто бажає покращити своє емоційне благополуччя та життєву якість.

3.2. Аналіз результатів корекційного впливу на розвиток емоційного інтелекту лідера бізнесу

Емоційний інтелект є критично важливим для лідера бізнесу, оскільки він визначає здатність розуміти та керувати як власними емоціями, так і емоціями інших. Це значно впливає на кілька аспектів лідерства: покращення комунікації, ефективне управління стресом, розвиток навичок емпатії, покращення прийняття рішень, зміцнення корпоративної культури.

Ціллю корекційного впливу було підвищення рівня емпатії, навичок саморегуляції і зниження рівня стресу. Ми живемо в час війни і стрес прямо впливає на емоційний інтелект лідера. В розділі 3.1 детально описано вправи, тренінги, домашні завдання, мозкові штурми. Після методів, що використовувалися для розвитку емоційного інтелекту було повторно проведено методології з досліджуваною групою №2 за допомогою методики Н. Холла.

Таблиця 3.2

Показник	Висок а	Середн я	Низьк а
Емоційна обізнаність	10	-	-
Управління емоціями	4	5	1
Самотивація	4	1	5
Емпатія	4	3	3
Здатність до розуміння емоцій інших	5	5	-

На основі показників за методологією Холла можна зробити наступні висновки про рівень емоційного інтелекту в групі.

Група демонструє високий рівень емоційної обізнаності, що є сильною стороною, і це може стати основою для розвитку інших складових емоційного інтелекту. Водночас результати вказують на потребу в покращенні самотивації та емпатії, оскільки низькі рівні цих показників можуть обмежувати ефективність взаємодії та досягнення поставлених цілей. Цікавим є той факт, що показники покращилися в управлінні емоціями, самотивацією, емпатією, здатністю до розуміння інших. Проте в порівнянні з початковим проходженням тесту зона для розвитку залишається самотивація і емпатія.

Чому так? Що не так було? Як би ми не говорили, але війна вносить свої корективи. В дані групі є особи в яких на війні чоловіки, сини. Учасники під час проходження тренінгів інколи проявляли збудження, підвищення тону. Також вплинуло малий проміжок часу. Дана корекційна програма мала би бути затверджена на рік. Емоційний інтелект – це щоденна праця, навчання, виклик рухатися вперед.

Висновок до третього розділу.

Розроблена нами корекційно-розвивальна програма побудована на основі ґрунтового теоретичного аналізу та комплексного психодіагностичного дослідження. Психокорекційна програма побудована із врахуванням всіх базових вимог до програм розвитку емоційного інтелекту та на основі принципів групової взаємодії.

Заняття програми передбачають активне набуття соціально-психологічного досвіду, розвитку емоційного інтелекту та його структурних компонентів. Заняття програми послідовні та структуровані відповідно до правил розробки тренінгових занять.

Апробація авторської корекційної програми дозволить вдосконалити її зміст та підлаштувати відповідно до індивідуальних вимог групи. Потрібно раз в три місяці давати зворотній зв'язок менеджеру про його роботу.

Отже реалізація даної корекційно-розвиткової програми передбачає розвиток емоційної обізнаності, вдосконалення вміння управляти власними емоціями, формування навичок емпатії, сприяння розвитку навичок розуміння емоцій інших, розвиток самомотивації, формування адекватної самооцінки та самоусвідомлення, корекцію та розвиток комунікативних умінь. Це було основними завданнями які ми ставили собі під час її розробки.

ВИСНОВОК

Узагальнюючи та підсумовуючи викладені в роботі результати теоретичного та емпіричного аналізу проблеми впливу емоційного інтелекту лідера в сфері бізнесу.

У першій частині дослідницької роботи ми здійснили теоретичний аналіз особливостей впливу емоційного інтелекту на лідера.

Друга частина нашого дослідження присвячена емпіричному вивченню емоційного інтелекту та його структурних компонентів, як детермінант змін у лідера в сфері бізнесу. На основі аналізу теоретичних та емпіричних даних було сформовано корекційно-розвивальну програму розвитку емоційного інтелекту у лідерів. Програма побудована із урахуванням особливостей розвитку емоційного інтелекту, які вдалося встановити в ході дослідження. Зміст розробленої програми представлено в третьому розділі нашої роботи.

В ході аналізу теоретичних джерел ми встановили, що емоційний інтелект лідерів визначається як особистісне утворення, що забезпечує значне розширення кола чинників, здатних викликати емоційний відгук; емоційну забарвленість особистіснозначущих відносин в колективі (морально-етичних почуттів, потреби в дружбі й любові), підвищення їх самоконтролю та саморегуляції.

За результатами теоретичного аналізу обґрунтовано взаємозв'язок впливу емоційного інтелекту та його базових структурних компонентів на соціальну взаємодію та визначено вектори подальшого емпіричного дослідження. Під час теоретичного аналізу нами визначено основні точки перетину емоційного інтелекту та особливостей соціальної взаємодії у лідерів. Основними компонентами системи соціальної взаємодії у лідерів нами було визначено самооцінку менеджерів керівної ланки, як індикатор соціалізації та складову самосвідомості, сприятливість психологічного клімату та соціометричний статус досліджених лідерів у групі.

Емпіричне дослідження будувалося на основі отриманих нами теоретичних знань про структуру та властивості емоційного інтелекту та закономірності його впливу на соціальну взаємодію лідерів зі своїми командами.

Емпіричне дослідження побудоване у контексті даної теми, дало можливість отримати дані про те, що переважній кількості досліджуваних притаманний середній рівень розвитку емоційного інтелекту. Це свідчить про те, що лише невелика кількість досліджуваних осіб здатна використовувати емоції для сприяння мисленню, розуміти емоції й регулювати їх з метою особистісного зростання, свого психічного здоров'я, душевної гармонії та високої якості особистого життя. Загальний показник емоційного інтелекту на високому рівні представлений лише у близько 9% досліджених.

Щодо розвитку складових компонентів емоційного інтелекту спостерігається наступна тенденція. Показник емоційної обізнаності на високому рівні розвитку присутній приблизно у 11% досліджуваних осіб юнацького віку. Решта досліджуваних володіє емоційною компетентністю на низькому та середньому рівнях. Це свідчить про їх низьку здатність розуміти емоційне життя, як власне, так і оточуюче.

Показник управління власними емоціями, що свідчить про вміння володіти власною палітрою емоцій та компетентно її застосовувати у переважній кількості досліджуваних розвинений на низькому рівні.

Отже, одержані результати свідчать про те, що більшість лідерів не достатньо вправні у керуванні своїми емоціями та спрямовуванні їх у конструктивне русло.

Вивчення такої соціально-психологічної характеристики, як самооцінка увінчалася наступними результатами. Переважній більшості досліджуваних властива адекватна самооцінка.

Половина студентів групи №1 вважають психологічний клімат сприятливим на середньому рівні. Такий самий результат зафіксований у групі №2.

Результати проведення методики соціометрії для визначення соціометричного статусу досліджуваних зафіксовані на рис.2.4. Виходячи із цих даних, можна зробити висновок про те, що 55,5% учасників групи №1 належать до соціометричної категорії зірки, що говорить про емоційну популярність цих осіб. 27,7% досліджуваних належать до категорії тих, що мають перевагу. До категорії знехтувані у групі №1 належать 11,1% респондентів. Категорія відторгнутих отримала 5,5% респондентів групи №1.

Аналізуючи отримані дані, можна стверджувати, що 58,8% досліджуваних групи №2 належать до категорії зірки. У той час, як 41,1% досліджуваних групи №2 відносяться до категорії тих, що мають перевагу.

Щодо взаємозв'язку між емоційним інтелектом та самооцінкою досліджуваних лідерів, то кореляція між ними дає можливість зробити наступний висновок. Між вказаними показниками існує середня позитивна кореляцію. Що свідчить про певний рівень взаємообумовленості даних показників.

Отриманий результат свідчить про те, що існує деякий значущий зв'язок між зростанням рівня одного показника та зростанням іншого. Тобто, розглядаючи самооцінку, як складову самосвідомості у лідерів, можна вважати її детермінантою розвитку емоційного інтелекту. Розвиток самооцінки, підняття її рівня може розглядатися, як чинник розвитку емоційного інтелекту лідерів в сфері бізнесу.

Виходячи із даних кореляційного аналізу між показниками емоційного інтелекту та показником психологічного клімату групи можна зробити висновок про те, що високої позитивної кореляції на статистичному рівні значущості не виявлено з жодним із компонентів емоційного інтелекту.

Проте, результати свідчать, що існує середня позитивна кореляція між показником психологічного клімату та такими складовими емоційного інтелекту як: емоційною обізнаністю, самомотивацією, емпатією та здатністю до розуміння емоцій інших. Це означає, що існує певна взаємозалежність між

вказаними структурними елементами емоційного інтелекту та психологічним кліматом. Це може означати те, що із зростанням рівня емоційного інтелекту зростають показники сприятливості психологічного клімату групи. А разом із тим, сприятливість психологічного клімату певним чином детермінує розвиток загального рівня емоційного інтелекту, а також таких його показників як: емпатія, здатність до розуміння емоцій інших, самомотивація та емоційна обізнаність.

Отриманий результат свідчить про те, що емоційний інтелект та його властивості впливають на показник психологічного клімату.

Проаналізовані результати кореляційних зв'язків свідчать про те, що існує висока позитивна взаємозалежність між показником емоційного інтелекту та соціометричним статусом досліджуваних осіб лідерів.

Це означає, що зі зростанням показника емоційного інтелекту змінюється і соціометричний статус особистості. У той час, як зростання соціометричного статусу, в свою чергу, детермінує розвиток емоційного інтелекту.

Високу позитивну кореляцію також простежуємо у показника соціометричного статусу та таких компонентів емоційного інтелекту, як самомотивація та управління своїми емоціями. Це свідчить про те, що ці характеристики взаємообумовлені та певним чином детермінують розвиток один одного.

Дещо нижча, але теж висока позитивна кореляція відзначається у показників емоційної обізнаності та емпатії із соціометричним статусом досліджуваних. Це свідчить про те, що ці категорії пов'язані між собою на статистичному рівні значущості.

Отримані нами дані під час проведення кореляційного аналізу між емоційним інтелектом та соціометричним статусом дозволяють нам простежити неабиякий вплив емоційного інтелекту на соціометричний статус досліджуваних осіб у їх групі. Під впливом емоційного інтелекту змінюється статус об'єкта у групі.

Проінтерпритовані та проаналізовані результати комплексного дослідження дають можливість максимально глибоко та широко розглянути особливості впливу емоційного інтелекту та його складових та систему соціальної взаємодії у лідерів. Отримані результати дають змогу побудувати на їх фундаменті максимально глибоку та продуктивну корекційно-розвиткову програму спрямовану на розвиток емоційного інтелекту лідерів в сфері бізнесу з метою покращення міжособистісних стосунків у командах.

Під час розробки програми ми зробили акцент на розвитку таких складових частин емоційного інтелекту, як: емпатія, емоційна обізнаність, асертивність, самооцінка, самомотивація, емоційна компетентність.

Розвиток та формування цих складових компонентів побудований на отриманих нами теоретичних та емпіричних знаннях про властивості емоційного інтелекту та особливостях його впливу на систему соціальної взаємодії лідерів. Програма розроблена із урахуванням специфіки лідерів, так як вони мають доступно інформувати свої команди.

Основними засобами та формами, що є інструментами даної програми є методи арт-терапії та казкотерапія.

Актуальність даної теми, зумовлює нас продовжувати подальші наукові пошуки шляхів розвитку емоційного інтелекту з метою впровадження програм розвитку емоційного інтелекту у систему сучасної освіти.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андрієвська В. В., Драніщева Е. І., Тищенко С. П. та ін. Методологічні проблеми трансформації комунікативної компетентності психолога в інформаційному суспільстві: монографія Андрієвської за ред. В. В. Кропивницький: Імекс-ЛТД, 2017. с. 226.
2. Бгаргава Р. Завжди їжте лівою рукою (15 секретів досягнення успіху в роботі й щоденному житті) Харків, 2020. с.104-110
3. Барретт Л. Ф. Як народжуються емоції: Таємне життя мозку. Лебеденка. пер. з англ. Я. Лебеденка. Харків: Клуб сімейного дозвілля, 2018. с. 480.
4. Березюк Г. Емоційний інтелект як детермінанта внутрішньої свободи особистості. Львів: Психологічні студії Львівського ун-ту., 2018. с. 20-23.
5. Богданова І. В. Напрямки корекції синдрому хронічної втоми та синдрому емоційного вигорання. Харків: Державна установа “Інститут неврології, психіатрії та наркології НАМН України”, 2021.
6. Бойко В. Синдром емоційного вигорання: діагностика і профілактика. Хмельницький: Кронос, 2018. с. 332.
7. Бойко С. Т. Функціональний аналіз патогенних текстів (до проблеми психологічних аспектів медіа - освіти). Київ: Наукові записки Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України. Ніка-Центр, 2017. Вип.39: с. 62-74.
8. Буркова Л. В. Теоретико-методологічні засади застосування інноваційних технологій у підготовці фахівців соціономічних професій у вищій школі. Черкаси, 2019. с. 36.
9. Вайдел Л Серійний переможець (П'ять дій для створення вашого циклу успіху). книголав/Київ, 2018. с. 159-162
10. Варій М. Й. Загальна психологія. Навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2017. с. 968.
11. Виготський Л. С. Про психологічні системи: Педагогіка, 1982. Т. Збірка творів: у 6 томах.: с. 109-131.

- 12.Вилюнас В. К. Емпіричні характеристики емоційного життя. Психол. журнал, 1997. Т. 18 №3: с. 26-34.
- 13.В'язова Р. В., Ураков Д. В. Діалог як складова сучасних комунікативних відносин. ред. В. Г. Кремень (голова) В. І. Луговий (заст. голови), А. М. Гуржій (заст. голови), О. Я. Савченко (заст. голови) та Кременя за заг. ред. В. Г. Київ: Педагогічна думка, 2018. с. 448.
- 14.Гацько А. Ф., Смігунова О. В. Емоційний інтелект як стратегічний важіль лідерства. Харків: Вісник Харківського національного технічного університету сільського господарства імені Петра Василенка., 2018. Вип. 177: с. 61-67.
- 15.Гончаренко С. Етичний кодекс ученого. Естетика і етика педагогічної дії: Збірник наукових праць. Київ-Полтава: 2017. Вип.1: с. 25-34.
- 16.Горностай П. П., Титаренко Т. М. Психологія особистості: словник-довідник. Київ: Рута, 2017. с. 293.
- 17.Гоулман Д. Емоційний інтелект. Саморозвиток. ред. пер. Гумецька С. Л. Харків: Віват, 2019. с. 512.
- 18.Дерев'янко С. П. Емоційний інтелект як чинник соціально-психологічної адаптації особистості до студентського середовища. Київ, 2019. с. 20.
- 19.Зарицька В. В. Необхідність розвитку емоційного інтелекту особистості в процесі її підготовки до професійної діяльності. Одеса: Вісник Одеського національного університету. Серія: Психологія., 2018. Вип.16: Т. 15: с. 13-24.
- 20.Зарицька В. В., Борисенко В.М. Емоційна компетентність як детермінантна складова професійного становлення фахівців соціономічного напрямку: Молодий вчений, 2017. №4: с. 241-245.
- 21.Карікаш В. П'ять вершин на життєвому шляху: психотерапія через трансформацію екзистенційної ідентичності. Позитум Україна: 2018. Вип.2: с. 18-20.

22. Кіселева Е. А., Саннікова О. П. Психологічна проникливість та її діагностика. Одеса: Виховання економічної культури., 1997. с. 91-98.
23. Ленґс А. Емоції та існування. ред. О. А. Шипиловой. пер. з нім. Харків: Гуманітарний Центр, 2017. с. 332.
24. Ліберман М., та Нізани Ш. М. Professional Burnout Among Social Workers: Risk Factors and Prevention Strategies: Journal of Social Work Education, 2018. с. 115-127.
25. Максименко С. Д. Основи генетичної психології. Київ: НППЦ Перспектива, 1998. с. 220.
26. Максимова Н. Ю. Психотравмуюча ситуація як детермінанта адиктивної поведінки неповнолітніх. Вид-во ДОК-К, 1996. Українська психологія: сучасний потенціал. Матеріали Четвертих Костюківських читань: Т. 2: 3: с. 136-144.
27. Маслач К. Burnout: The Cost of Caring: Prentice-Hall., 1982. с. 25-37.
28. Медіна Дж. Правила розвитку мозку дитини. Київ: Наш Формат, 2017. с. 200-201.
29. Наволокова Н. П. Енциклопедія педагогічних технологій та інновацій. Навчально-методичний посібник. Серія “Золота педагогічна скарбниця”. Харків: Основа, 2018. с. 176.
30. Наталія Б., Жидецький Ю., Когут Я., Пряхіна Н., Ясінський В. Стрес та стресостійкість в діяльності працівників правоохоронних органів. Львів: 2020. с. 119.
31. Носенко Е. Л. Емоційний стан та мовлення. Київ: Вища школа., 1981. с. 192.
32. Носенко Е. Л. Емоційний стан як посередничий фактор впливу самооцінки на ефективність інтелектуальної діяльності підлітка: Психол. журнал., 1998. Т. 19: с. 16-26.
33. Носенко Е. Л., Коврига Н. В. Емоційний інтелект: концептуалізація феномену. Київ: Вища школа, 2019. с. 126.

34. Носенко Е. Л., Єгорова С. М. Пам'ять і емоційний стан. Дніпро: ДНУ, 1996. с. 176.
35. Носенко Е. Л., Коврига Н. В. Емоційна розумність як детермінанта успішності життєдіяльності людини і шляхи її операціоналізації. Дніпро: Вісник Дніпропетровського університету. Серія „Педагогіка і психологія”, 2020. Вип.6: с. 3-9.
36. Панок В., Титаренко Т., Чепелева Н. та ін. Етичний кодекс психолога. Основи практичної психології. Київ: Либідь, 2018. Вид.3: с. 573.
37. Приходько Ю. О. Практична психологія: введення в професію. Київ: НПУ імені М.П. Драгоманова, 2018. с. 180.
38. Прохненко Ю. О. 7 вправ у розвиток емоційного інтелекту. 2021.
39. Робертс Р. Д., Меттьюс Дж., Зайднер М., Люсін Д. В. Емоційний інтелект: проблеми теорії, вимірювання та застосування на практиці: Психологія. Журнал Вищої школи економіки., 2017. с. 3-26.
40. Саннікова О. П. Емоційність в структурі особистості. Одеса: Хорс, 1995. с. 334.
41. Саннікова О. П. Емоційність та регуляція активності спілкування: Питання психології, 1984. Т. 3: с. 123-128.
42. Саннікова О. П. Системний аналіз емоційності.: Наука і освіта, 1997. с. 63-67.
43. Саннікова О. П. Співвідношення стійких індивідуально-типових особливостей емоційності та комунікабельності. Питання психології, 1982. №2.: с. 109-115.
44. Стів Мак-Клатчі Будь лідером. Вирішуй плануй дій. Харків. 2020. с. 70-79
45. Сергєєнкова О. П., Столярчук О. А., Коханова О. П., Пасєка О. В. Вікова психологія: навч. посіб. Київ: ТОВ “Центр учбової літератури”, 2018. с. 376.
46. Словник української мови. Академічний тлумачний словник. 1970-1980.

- 47.Титаренко Т. М. Життєвий світ особистості: структурно-генетичний підхід Київ: АПН України. Інститут психології., 1994. с. 305.
- 48.Ферацці К. Ваш надійний тил (Як налагодити зв'язки, що приведуть до успіху) Харків. 2018.с. 259-260
- 49.Фенске Д. А. Три швидкі способи зняти стрес. Поради психолога. 2021.
- 50.Філатова О. В. Емоційний інтелект як показник інтегрального розвитку особистості: Персонал, 2020. с. 100-103.
- 51.Чебикін А. Я. Розпізнавання емоцій школярами педагогами: Питання психології, 1991. №5. с. 74-80.
- 52.Чебикін А. Я. Теорія та методика емоційної регуляції навчальної діяльності. Одеса: АстроПринт, 1999. с. 158.
- 53.Bradberry T., Greaves J. Emotional Intelligence 2.0: TalentSmart, 2019.
- 54.Figley C. R. Compassion fatigue: Toward a new understanding of the costs of caring. Secondary traumatic stress: Self-care issues for clinicians, researchers, and educators. / ред. Stamm H. 1995.с. 3-28.
- 55.Frankl V. E. Man's search for meaning: Simon and Schuster., 1963.
- 56.Gartic phone - зіпсований телефон [Онлайн-ресурс] // garticphone.com. 2023 р. <https://garticphone.com/uk/assets>.
- 57.Heinl R. 4 Reasons Emotional Intelligence is the Key to Thriving in the Era of Artificial Intelligence: SIY Global., 2023.
- 58.Kuyda E., & Dudchuk P. Replika. [Онлайн-ресурс]. 2023 р. <https://replika.ai/>.
- 59.Laengle A. Burn-out from the point of view of existential analysis: Internationale Gesellschaft für Logotherapie und Existenzanalyse., 2008.
- 60.Martins L. L. & Kellermanns F. W. Effectiveness of Virtual Teams: A Review of Empirical Research and Implications for Future Research: Academy of Management Perspectives, 2014. с. 36-58.
- 61.Maslach C. & Leiter M. P. Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry: World Psychiatry, 2016. с. 103-111.

62. Nagoski E. ta Nagoski A. Burnout: The Secret to Unlocking the Stress Cycle: Ballantine Books, 2019.
63. Salovey, P. & Mayer, J. D. Emotional intelligence. Imagination, Cognition and Personality, 1990.

Додаток А

ТЕСТ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ EQ Н. Холл

Методика призначена для виявлення здібності особистості розуміти відносини, що репрезентуються в емоціях, і керувати своєю емоційною сферою на основі прийняття рішень. Вона складається з 30 тверджень і містить п'ять шкал:

- шкала 1 - "Емоційна обізнаність";
- шкала 2 - "Управління своїми емоціями" (емоційна відхідливість, емоційна неригідність);
- шкала 3 - "Самотивація" (довільне управління своїми емоціями);
- шкала 4 - "Емпатія";
- шкала 5 - "Розпізнавання емоцій інших людей" (вміння впливати на емоційний стан інших).

Інструкція:

Нижче наведені висловлювання, які так чи інакше відображають різні сторони життя. Праворуч від кожного твердження напишіть цифру, виходячи з вашого ступеня згоди з ним: повністю не згоден (-3 бали); в основному не згоден (-2 бали); переважно не згоден (-1 бал); частково згоден (+1 бал); в основному згоден (+2 бали); повністю згоден (+3 бали).

Тестовий матеріал

1. Для мене як негативні, так і позитивні емоції служать джерелом знання про те, як чинити в житті.
2. Негативні емоції допомагають мені зрозуміти, що я повинен змінити у своєму житті.
3. Я спокійний, коли відчуваю тиск від інших.
4. Я здатний спостерігати зміни своїх почуттів.

5. Коли необхідно, я можу бути спокійним і зосередженим, щоб діяти відповідно до запитів життя.
6. Коли необхідно, я можу викликати у себе широкий спектр позитивних емоцій, таких як веселощі, радість, внутрішній підйом і гумор.
7. Я стежу за тим, як я себе почуваю.
8. Після того як щось засмутило мене, я можу легко впоратися зі своїми почуттями.
9. Я здатний вислуховувати проблеми інших людей.
10. Я не зациклююсь на негативних емоціях.
11. Я чутливий до емоційних потреб інших.
12. Я можу діяти на інших людей заспокійливо.
13. Я можу змусити себе знову і знову встати перед обличчям перешкоди.
14. Я намагаюся підходити до життєвих проблем творчо.
15. Я адекватно реагую на настрої, спонукання і бажання інших людей.
16. Я можу легко входити в стан спокою, готовності і зосередженості.
17. Коли дозволяє час, я звертаюся до своїх негативних почуттів і розбираюся, в чому проблема.
18. Я здатний швидко заспокоїтися після несподіваного засмучення.
19. Знання моїх справжніх почуттів важливе для підтримки "гарної форми".
20. Я добре розумію емоції інших людей, навіть якщо вони не виражені відкрито.
21. Я можу добре розпізнавати емоції за виразом обличчя.
22. Я можу легко відкинути негативні почуття, коли необхідно діяти.
23. Я добре вловлюю знаки у спілкуванні, які вказують на потреби інших людей.
24. Люди вважають мене добрим знавцем переживань інших.
25. Люди, які усвідомлюють свої справжні почуття, краще управляють своїм життям.
26. Я здатний поліпшити настрій інших людей.

27.Зі мною можна порадитися з питань відносин між людьми

28.Я добре налаштовуюся на емоції інших людей.

29.Я допомагаю іншим використовувати їх спонукання для досягнення особистих цілей.

30.Я можу легко відключитися від переживання неприємностей.

Ключ

Шкала 1 - пункти 1, 2, 4, 17, 19, 25.

Шкала 2 - пункти 3, 7, 8, 10, 18, 30.

Шкала 3 - пункти 5, 6, 13, 14, 16, 22.

Шкала 4 - пункти 9, 11, 20, 21, 23, 28.

Шкала 5 - пункти 12, 15, 24, 26, 27, 29.

Обробка та інтерпретація результатів

Рівні парціального емоційного інтелекту у відповідності зі знаком результатів:

- 14 і більше - високий;
- 8-13 - середній;
- 7 і менше - низький.

Інтегративний рівень емоційного інтелекту з урахуванням домінуючого знаку визначається за такими кількісними показниками:

- 70 і більше - високий;
- 40-69 - середній;
- 39 і менше - низький.

В першій групі №1 з 10 чоловік отримали результати тестування парціального емоційного інтелекту.

1. Емоційна обізнаність висока – всі 10 учасників.
2. Управління своїми емоціями – 3 учасника - висока / 5 учасників - середня / 2 учасника - низька.
3. Самомотивація – 3 учасника – висока / 7 учасників - низька.
4. Емпатія – 3 учасника – висока / 7 учасників - середня.

5. Розуміння емоцій інших людей – 3 учасники – висока / 7 учасників - середня.

Результати інтегративного рівня емоційного інтелекту в групі Г1 наступні:

- 3 учасники – високий емоційний інтелект;
- 5 учасників – середній емоційний інтелект;
- 2 учасники – низький емоційний інтелект.

Друга група №2 мала наступні результати.

Парціальний емоційний інтелект:

1. Емоційна обізнаність висока – всі 10 учасників;
2. Управління своїми емоціями – 4 учасника – висока / 3 учасників – середня / 3 учасника - низька.
3. Самомотивація – 4 учасника – висока / 6 учасників - низька.
4. Емпатія – 3 учасника – висока / 6 учасників - середня.
5. Розуміння емоцій інших людей – 4 учасники – висока / 6 учасників - середня.

Результати інтегративного рівня емоційного інтелекту в групі №2 становлять:

- 4 учасники - високий емоційний інтелект;
- 6 учасників - середній емоційний інтелект.

Додаток Б

Експрес–діагностика рівня соціальної фрустрації (Л. І Вассерман) модифікація Л. Бойко.

На психологічному рівні емоції напряму впливають на толерантність індивіда до фрустрації, зокрема, радісні емоції – її підвищують, а сумні емоції – навпаки, можуть привести до зниження толерантності до фрустрації [Izard]. При цьому, якщо людина думає, що поведінка іншої особи направлена проти неї особисто, то емоції пов'язані з неможливістю досягнення мети посиляться.

Управляти людьми, давати їм завдання, контролювати виконання цих завдань це є відповідальність. Кожен менеджер в тій чи іншій мірі знаходиться в психологічній напруженій ситуації.

Інструкція:

Вам пропонується опитувальник, який фіксує ступінь вашої незадоволеності соціальними досягненнями в основних аспектах життєдіяльності.

Прочитайте та дайте відповідь на запитання відповідно до запропонованих балів:

- (0 балів) - повністю задоволений;
- (1 бал) - скоріше задоволений;
- (2 бали) - важко відповісти;
- (3 бали) - скоріше не задоволений;
- (4 бал) - повністю не задоволений;

Опитувальник

Чи задоволені ви:

1. Своєю освітою.
2. Взаємовідносинами з колегами по роботі.
3. Взаємовідносинами з адміністрацією на роботі.

4. Взаємовідносинами з суб'єктами своєї професійної діяльності (діти).
5. Змістом своєї роботи в цілому.
6. Умовами професійної діяльності.
7. Своїм становищем у суспільстві.
8. Матеріальним становищем.
9. Житлово-побутовими умовами.
10. Відносинами з чоловіком.
11. Відносинами з дітьми.
12. Відносинами з батьками.
13. Обстановкою у суспільстві (державі).
14. Відносинами із друзями, найближчими знайомими.
15. Сферою послуг і побутового обслуговування.
16. Сферою медичного обслуговування.
17. Проведенням дозвілля.
18. Можливістю проводити відпустку.
19. Можливістю вибору місця роботи.
20. Своїм способом життя в цілому.

Обробка даних

По кожному пункту визначається (в балах) рівень фрустрації.

Вираховується набрана сума балів і ділиться на 20 (число питань).

Інтерпретація результатів

- 3,5-4 бали- високий рівень соціальної фрустрації;
- 3,0-3,4 бали - підвищений рівень фрустрації;
- 2,5 - 2,9 бала-помірний рівень фрустрації;
- 2,0-2,4 бали - невизначений рівень фрустрації;
- 1,5-1,9 бала-знижений рівень фрустрації;
- 0,5-1,4 бала-дуже низький рівень;
- 0-0,4 бала- фрустрірованність відсутня або майже відсутня.

Ознайомившись з результатами опитування учасників першої групи

№1 бачимо, що:

Таб.2.3

№	питання	уч 1	уч 2	уч 3	уч 4	уч 5	уч 6	уч 7	уч 8	уч 9	уч10
1	Чи задоволені ви своєю освітою?	0	0	0	4	2	1	2	2	2	3
2	Чи задоволені ви взаємовідносинам и з колегами по роботі?	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3
3	Чи задоволені ви взаємовідносинам и з адміністрацією на роботі?	1	2	2	3	3	3	4	4	4	0
4	Чи задоволені ви взаємовідносинам и з суб'єктами своєї професійної діяльності (діти)?	0	2	3	3	1	1	1	2	3	2
5	Чи задоволені ви змістом своєї роботи в цілому?	1	2	2	1	2	0	0	1	1	4
6	Чи задоволені ви умовами професійної діяльності?	0	0	4	4	4	1	2	3	3	2
7	Чи задоволені ви своїм становищем у суспільстві?	0	0	2	1	1	3	3	4	2	2

8	Чи задоволені ви матеріальним становищем?	1	1	0	2	0	3	3	2	2	4
9	Чи задоволені ви житлово-побутовими умовами?	2	2	2	3	2	3	4	1	1	1
10	Чи задоволені ви відносинами з чоловіком?	0	0	1	1	2	2	2	1	1	1
11	Чи задоволені ви відносинами з дітьми?	1	1	1	2	2	3	3	3	4	2
12	Чи задоволені ви відносинами з батьками?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	Чи задоволені ви обстановкою у суспільстві (державі)?	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
14	Чи задоволені ви відносинами із друзями, найближчими знайомими?	1	1	1	1	1	1	0	2	1	1
15	Чи задоволені ви сферою послуг і побутового обслуговування?	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
16	Чи задоволені ви сферою медичного обслуговування?	2	2	1	1	3	3	3	3	4	3
17	Чи задоволені ви проведенням дозвілля?	1	1	1	1	0	0	0	0	2	2

18	Чи задоволені ви можливістю проводити відпустку?	1	1	1	1	1	3	3	2	2	2
19	Чи задоволені ви можливістю вибору місця роботи?	2	2	1	2	2	1	1	1	0	0
20	Чи задоволені ви своїм способом життя в цілому?	2	2	2	1	1	0	1	1	2	

- 2 учасника мають високий рівень;
- 5 учасників - помірний рівень;
- 1 учасник невизначений;
- 2 учасника - дуже низький.

Учасники другої групи №2 мали наступні результати:

- учасники мають високий рівень;
- 5 учасників мають помірний рівень;
- 2 учасники мають невизначений рівень.

Таблиця 2.4

№	питання	уч 1	уч 2	уч 3	уч 4	уч 5	уч 6	уч 7	уч 8	уч 9	уч 10
1	Чи задоволені ви своєю освітою?	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3
2	Чи задоволені ви взаємовідносинам и з колегами по роботі?	0	1	2	2	3	3	2	2	2	3
3	Чи задоволені ви взаємовідносинам и з адміністрацією на роботі?	2	2	2	2	1	2	3	3	3	0

4	Чи задоволені ви взаємовідносинам и з суб'єктами своєї професійної діяльності (діти)?	2	2	2	3	3	3	3	1	1	2
5	Чи задоволені ви змістом своєї роботи в цілому?	4	4	2	2	2	3	3	3	3	4
6	Чи задоволені ви умовами професійної діяльності?	0	0	4	4	4	1	2	3	3	2
7	Чи задоволені ви своїм становищем у суспільстві?	0	0	2	1	1	3	3	4	2	2
8	Чи задоволені ви матеріальним становищем?	1	2	2	2	0	1	1	2	2	4
9	Чи задоволені ви житлово-побутовими умовами?	2	2	2	3	2	3	4	1	1	1
10	Чи задоволені ви відносинами з чоловіком?	0	0	1	1	2	2	2	1	1	1
11	Чи задоволені ви відносинами з дітьми?	1	1	1	2	2	3	3	3	4	2
12	Чи задоволені ви відносинами з батьками?	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1
13	Чи задоволені ви обстановкою у суспільстві (державі)?	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3

14	Чи задоволені ви відносинами із друзями, найближчими знайомими?	1	1	1	1	1	1	0	2	1	1
15	Чи задоволені ви сферою послуг і побутового обслуговування?	4	1	2	0	2	2	2	2	2	2
16	Чи задоволені ви сферою медичного обслуговування?	2	2	1	1	3	1	1	1	2	2
17	Чи задоволені ви проведенням дозвілля?	1	1	1	1	0	2	2	2	2	2
18	Чи задоволені ви можливістю проводити відпустку?	1	1	1	1	1	3	3	2	2	2
19	Чи задоволені ви можливістю вибору місця роботи?	2	2	3	3	2	1	1	1	0	0
20	Чи задоволені ви своїм способом життя в цілому?	3	3	2	1	1	0	1	1	2	2

Додаток В

Бланк методики дослідження соціально-психологічного клімату групи

Інструкція: Оцініть, будь ласка, як саме виявляються переховані ознаки психологічного клімату у вашому колективі. Для відповіді на запропоновані питання необхідно:

- прочитайте спочатку запропонований текст ліворуч, потім – праворуч;
- в середній частині аркуша виставте «+» під оцінкою, яка, на Вашу думку, відповідає істині.

Рівень соціально – психологічного клімату в колективі можна оцінити за такими полярними профілями:

3; 2; 1; 0; -1; -2; -3

3 - ознака виявляється в колективі завжди;

2 - ознака виявляється в більшості випадків;

1 - ознака виявляється доволі часто;

0 – ні дана, ні протилежна якість не виявляється чітко, або як та так і інша проявляються в однаковому ступені.

-1; -2; 3; виявляються у протилежному значенні від вище перерахованих значень.

№ пп	Позитивні ознаки	3	2	1	0	- 1	- 2	- 3	№ пп	Негативні ознаки
1.	Переважає бадьорий, життєрадісний настрій								1.	Переважає гнітючий настрій
2.	Доброзичливість у стосунках, взаємна симпатія								2.	Конфліктність у стосунках і антипатії

3.	У стосунках між угрупованнями існує взаємна прихильність							3.	Угрупування конфліктують між собою
4.	Членам колективу подобається бути всім разом, брати участь у спільній діяльності							4.	Члени колективу виявляють байдужість до спілкування, демонструють негативне ставлення до спільної діяльності
5.	Успіхи чи невдачі товаришів викликають співпереживання, щирі участь всіх членів колективу							5.	Успіхи та невдачі товаришів залишають байдужими чи викликають почуття заздрощів
6.	З повагою ставляться до думки один одного							6.	Кожен вважає свою думку найправильнішою, виявляє нетерпимість до інших думок
7.	Успіхи та невдачі колективу переживають як свої власні							7.	Успіхи і невдачі колективу не знаходять підтримки у членів колективу
8.	У тяжкі хвилини для колективу відбувається емоційне єднання							8.	У тяжкі хвилини колектив «розм'якає», виникають сварки, з'являються взаємні звинувачення
9.	Люди пишаються успіхами колективу, схваленню керівником							9.	До схвалення і відзначень члени колективу ставляться байдуже
10.	Колектив активний, сповнений енергією							10.	Колектив інертний і пасивний
11.	Привітно і не агресивно ставляться до нових членів колективу, допомагають їм адаптуватися							11.	Новачки відчувають себе чужими, до них часто виражають ворожість та агресію

12 .	Спільні справи захоплюють всіх, викликають бажання працювати колективно							12 .	Колектив неможливо організувати на спільну справу. Кожний думає тільки про свої інтереси
13 .	У колективі існує справедливе ставлення до всіх його членів, підтримуються і захищаються слабкі							13 .	Колектив помітно поділяється на «привілейованих»; зверхнє ставлення до слабких

Додаток Г
Бланк соціометричного дослідження

Інструкція: Напишіть відповіді на наступні три запитання:

1. “Хто, на вашу думку, є лідером у вашому колективі?”
2. “Кому, з вашого колективу, ви надаєте перевагу у спілкуванні?”
3. “До кого б звернулися по допомогу у разі потреби?”

Ви повинні вказати трьох людей до кожного питання.