

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна

Навчально-науковий інститут «Інститут державного управління»

До захисту

В.о. завідувача кафедри публічного управління

та державної служби

к.держ.упр., доц. Набока Л.В.

/Підпис/

ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ ПУБЛІЧНОЇ ОСОБИ

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня «магістр»

281 Публічне управління та адміністрування

28 Публічне управління та адміністрування

Виконавець

здобувачка 2 курсу, групи ЗПУА 2-23

К. Ю. Шемякіна

Науковий керівник

к. держ. упр., доцент

С.Л. Кирій

ЗМІСТ

СКОРОЧЕННЯ ТА УМОВНІ ПОЗНАКИ.....	3
ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ЯК СКЛАДОВОЇ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ПУБЛІЧНОЇ ОСОБИ.....	7
1.1 Публічна особа як суб'єкт суспільної взаємодії.....	7
1.2 Історичні передумови становлення концепції «емоційного інтелекту»	15
1.3 Роль емоційного інтелекту у формуванні професійної компетентності публічної особи.....	22
РОЗДІЛ 2 ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ ЯК ЧИННИК ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ ПУБЛІЧНОЇ ОСОБИ.....	26
2.1 Вплив емоційного інтелекту на ефективність комунікації публічної особи	26
2.2 Особливості емоційного інтелекту державних службовців	30
2.3 Негативні аспекти емоційного інтелекту публічної особи.....	37
РОЗДІЛ 3 РОЗВИТОК ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ЯК ЧИННИКА ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ ПУБЛІЧНОЇ ОСОБИ.....	40
3.1 Психокорекційні програми розвитку емоційного інтелекту публічної особи як чинника ефективної комунікації	40
3.2 Практичні рекомендації публічним особам щодо підвищення ефективної комунікації	46
ВИСНОВКИ	55
ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ	58
ДОДАТКИ	63

СКОРОЧЕННЯ ТА УМОВНІ ПОЗНАКИ

ЕІ	—	Емоційний інтелект
ЕГ	—	Експериментальна група
КГ	—	Контрольна група
КМУ	—	Кабінет Міністрів України
МЕІ	—	Міжособистісний інтелект
ВЕІ	—	Внутрішньо особистісний інтелект
РЕ	—	Розуміння емоцій
УЕ	—	Управління емоціями
ПЕ	—	Показник розуміння емоцій
ОЕІ		Загальний рівень емоційного інтелекту

ВСТУП

Актуальність теми. У сучасному світі одним із найважливіших елементів успішної професійної діяльності є ефективна комунікація у процесі ділового спілкування. Особливого значення це явище набуває для працівників соціальної сфери, зокрема державних службовців. Державний службовець – це професія відносин типу «людина-людина», де комунікація стає професійно важливою категорією, слугуючи одним із способів налагодження зв'язків між державою та суспільними інституціями, а також між органами державної влади і громадськістю.

Одним із головних завдань державного службовця є постійна робота над удосконаленням професійних навичок ділового спілкування та підвищення рівня власної комунікативної компетентності. Це не лише сприяє професійному зростанню фахівця, а й забезпечує ефективність державної служби загалом.

Емоційний інтелект є новим поняттям в управлінських науках, однак уже визнаний дослідниками як одна з ключових професійних компетентностей сучасності. Адже сучасні дослідження доводять, що ефективність будь-якої діяльності лише на третину залежить від інтелектуальних здібностей людини. Решта ж визначається здатністю керувати власними емоціями та розуміти емоції інших людей.

Проблема дослідження ефективної комунікації та чинників, які на неї впливають, привертає увагу багатьох науковців. Основними вимогами до професійної комунікації державного службовця є такі якості: комунікабельність – здатність легко встановлювати контакт із людьми, емоційна компетентність – уміння управляти власними емоціями та розуміти емоції інших людей, емпатичність – здатність до співпереживання, рефлексивність – здатність усвідомлювати почуття та стан іншої людини. Опанування цими якостями та постійна робота над їх розвитком є запорукою успішної комунікації професіонала. Одним із ключових чинників ефективної комунікації є

емоційний інтелект.

Аналіз літератури з цієї тематики свідчить, що феномен емоційного інтелекту залишається недостатньо вивченим і становить інтерес для подальших досліджень. В управлінських науках досі немає єдиного підходу до структури емоційного інтелекту, а також бракує досліджень, що розкривають його вплив на ефективність комунікації державних службовців. Саме це стало підґрунтям для вибору теми дослідження.

Мета дослідження. Метою дослідження є теоретичне обґрунтування та емпіричне дослідження особливостей розвитку емоційного інтелекту у публічної особи та розробка пропозицій до тренінгової програми розвитку емоційного інтелекту у публічних осіб. Для реалізації мети дослідження було передбачено вирішення таких завдань:

- охарактеризувати публічну особу як суб'єкта публічно-управлінських відносин;
- проаналізувати становлення емоційного інтелекту як управлінської концепції;
- визначити роль емоційного інтелекту у професійній компетентності публічної особи;
- охарактеризувати вплив емоційного інтелекту на ефективність комунікації публічної особи;
- розробити пропозиції до психокорекційної програми розвитку емоційного інтелекту публічної особи як чинника ефективної комунікації.

Об'єктом дослідження є розвиток емоційного інтелекту публічної особи.

Предметом дослідження є комплекс теоретичних, методичних і практичних аспектів розвитку емоційного інтелекту публічної особи.

Методи дослідження. У роботі було використано ряд загальнонаукових та спеціальних методів, які дали змогу зробити об'єктивні висновки та запропонувати рекомендації щодо розвитку емоційного інтелекту публічної особи. До них можна віднести: емпіричний аналіз, спостереження, порівняння, формалізація, синтез та системний підхід. За допомогою емпіричного аналізу та

спостереження було розглянуто теоретико-методичні підходи до визначення емоційного інтелекту, досліджено історичні передумови виникнення становлення концепції емоційного інтелекту в науковому дискурсі, досліджено його роль у професійній компетентності публічної особи. Завдяки методам порівняння та формалізації, було розглянуто та структуровано інформацію про емоційний інтелект як складову комунікаційної компетентності публічної особи.

У першому розділі розкрито сутність та зміст поняття «публічна особа», визначено його трактування в контексті публічно-управлінських відносин, проаналізовано його зміст та основні ознаки як суб'єкта суспільних відносин. Розглянуто передумови становлення концепції емоційного інтелекту в сучасній науці, його трактування та ключові ознаки як компетенції публічної особи. Розглянуто роль емоційного інтелекту в формуванні професійно важливих якостей персоналу публічного управління.

У другому розділі проаналізовано вплив емоційного інтелекту на формування професійної комунікативної компетентності публічної особи, виявлено основні його якості, характерні для емоційного інтелекту персоналу публічного управління, встановлено негативні наслідки розвитку емоційного інтелекту.

У третьому розділі розроблено практичні рекомендації щодо врахування емоційного інтелекту при впровадженні психокорекційних програм підвищення кваліфікації посадових осіб публічного управління.

Практичне значення одержаних результатів полягає в тому, що розроблені рекомендації до психокорекційної програми розвитку емоційного інтелекту публічної особи, яка дає змогу підвищити особистісну ефективність та формує підґрунтя позитивної комунікації публічної особи. Напрацювання можуть бути використані в межах розробки курсів з підвищення кваліфікації державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування, діяльність яких тісно пов'язана із громадською взаємодією.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ЯК СКЛАДОВОЇ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ПУБЛІЧНОЇ ОСОБИ

1.1 Публічна особа як суб'єкт суспільної взаємодії

В українському законодавстві використовуються численні терміни, такі як «державний службовець», «службова особа», «посадова особа», «офіційна особа» та інші. Проте термін «публічна особа» в ньому відсутній. Одне з перших згадувань, пов'язаних із цим поняттям, зустрічається в постанові Пленуму Верховного Суду України «Про судову практику у справах про захист гідності, честі фізичної особи та ділової репутації фізичної і юридичної особи». У цій постанові зазначено, що особи, які займають державні посади, розпоряджаються державними коштами або відіграють значну роль у суспільному житті (в економіці, політиці, спорті, культурі тощо), визнаються публічними фігурами [1].

Також у постанові наголошується, що публічні особи неминуче стають об'єктами пильного висвітлення їхніх слів і дій, а тому мають це усвідомлювати. Вони підлягають громадському контролю і можуть бути об'єктами гострої критики у засобах масової інформації [1]. Це можна розглядати як ключові ознаки публічної особи.

У п. 25 ч. 1 ст. 1 Закону України «Про запобігання та протидію легалізації доходів, одержаних злочинним шляхом...» термін «публічна особа» визначається як особа, яка виконує політичні функції, є національним або іноземним публічним діячем, чи представляє міжнародну організацію [2].

У науковій літературі часто виникають плутанина і нестача досліджень щодо дефініції цього терміну. Наприклад, Р.О. Стефанчук запропонував закріпити в законодавстві поняття «фізична особа публічного права», яка є

посадовою або службовою особою органу влади чи місцевого самоврядування [3, с. 4]. Проте чітке визначення змісту терміну «публічна особа» потребує подальшого дослідження. Доцільно використовувати поняття «публічна служба», яке, згідно зі словником «Публічне управління», визначає публічну особу як людину, що виконує важливі соціальні функції у сфері державного управління чи самоврядування і є відомою суспільству [4, с. 139].

З практики Європейського суду з прав людини відомо, що публічні особи, інформація про яких висвітлюється у ЗМІ, втрачають право на повну приватність. До цієї категорії належать політики, спортсмени, діячі культури, журналісти та громадські активісти [5, с. 72].

Дослідники, такі як Т.В. Лісничка, наголошують, що публічні особи можуть бути різними: ті, хто виконує державні функції, та ті, до кого є суспільний інтерес через їхню діяльність [6, с. 111]. Інформація про них формується суспільством і зазвичай є відкритою [7, с. 179]. Таким чином, не всі професії, наприклад нотаріуси чи вчителі, автоматично належать до публічних осіб, якщо немає суспільного інтересу до їхньої діяльності [7, с. 106].

Отже, поняття «публічна особа» має багатогранний характер і варіюється залежно від контексту: правового, адміністративного чи соціального.

Публічна особа, незалежно від сфери діяльності – політика, шоу-бізнесу, спорту, науки чи державного управління – перебуває під постійною увагою суспільства. Її слова, вчинки та навіть особисте життя стають об'єктом суспільного обговорення. Це зобов'язує публічну особу мати ряд важливих якостей, які допоможуть їй ефективно виконувати свої функції, зберігати позитивний імідж і бути прикладом для наслідування. Виділимо основні з них.

Однією з головних якостей публічної особи є відповідальність. Вона передбачає усвідомлення впливу своїх рішень і дій не лише на себе, але й на оточуючих та суспільство в цілому. Публічна особа повинна розуміти, що її поведінка формує певні стандарти, які можуть бути прикладом для інших. Це особливо важливо для політиків і державних діячів, чия діяльність впливає на суспільні процеси.

Для успішної взаємодії з громадськістю публічна особа має бути відкритою до спілкування, вміти слухати й знаходити спільну мову з різними аудиторіями. Комунікабельність дозволяє ефективно донести свої думки, позицію чи ідеї. Важливо також володіти емпатією, тобто здатністю розуміти почуття та потреби інших людей. Це допомагає завойовувати довіру суспільства і будувати конструктивний діалог.

Суспільство очікує від публічних осіб прозорості та чесності. Наявність цих якостей дозволяє уникати конфліктів і звинувачень у недобросовісній поведінці. Етичність, у свою чергу, включає повагу до моральних норм, толерантність і вміння дотримуватися принципів навіть у складних ситуаціях. Чесна публічна особа завжди матиме довіру громадськості.

Публічна особа часто стикається зі складними питаннями, які потребують виважених рішень. Для цього їй необхідно мати критичне мислення – здатність аналізувати інформацію, робити об'єктивні висновки та враховувати різні аспекти проблеми. Це дозволяє уникнути імпульсивних дій і приймати зважені рішення.

Робота публічної особи супроводжується постійним тиском: критика, увага ЗМІ, очікування суспільства. Тому важливо вміти управляти емоціями, залишатися спокійним у кризових ситуаціях і не втрачати самоконтролю. Стресостійкість допомагає зберігати працездатність і не допускати емоційних помилок.

Харизма – це здатність приваблювати людей і викликати в них довіру. Вона часто поєднується з лідерськими якостями, які допомагають мотивувати та надихати інших. Публічна особа повинна бути переконливою та впевненою, щоб вести за собою людей і досягати поставлених цілей.

Знання та компетенції у своїй галузі є основою професійності публічної особи. Вона має постійно розвиватися, бути обізнаною в актуальних питаннях і готовою до конструктивної дискусії. Це особливо стосується політиків, науковців і культурних діячів, від яких суспільство очікує ґрунтовних знань і інноваційних ідей.

Публічна особа повинна залишатися скромною, навіть маючи великий вплив чи популярність. Це допомагає уникати зіркової хвороби та залишатися близькою до суспільства. Поважне ставлення до думки громадян, їхніх прав і інтересів створює позитивний імідж і підтримує довіру до публічної особи.

Публічні особи в усьому світі перебувають у центрі суспільної уваги, однак очікування суспільства та якості, які повинні мати такі особи, можуть відрізнятися залежно від культурних, соціальних і правових особливостей кожної країни. Розглянемо основні якості, які вважаються необхідними для публічних осіб у різних регіонах світу.

Скандинавські країни: відповідальність та етичність. У країнах, таких як Швеція, Норвегія та Данія, публічні особи повинні бути зразками відповідальності, прозорості та моральної поведінки. Скандинавська модель суспільства заснована на довірі громадян до держави, тому політики й інші публічні діячі мусять демонструвати чесність і етичність. Тут цінується простота та близькість до народу: наприклад, багато політиків користуються громадським транспортом і ведуть скромний спосіб життя, що підвищує їхню довіру серед громадян.

США: харизма та комунікаційні навички. В Америці публічні особи, особливо політики, повинні володіти харизмою та вражаючими навичками публічного спілкування. Успіх багато в чому залежить від вміння створювати сильні публічні образи та ефективно працювати з медіа. Крім того, американське суспільство цінує лідерські якості та впевненість у собі. Публічні особи повинні вміти надихати людей і демонструвати оптимізм, що особливо важливо для політичних лідерів.

Японія: скромність та самоконтроль. У Японії публічні особи мають дотримуватися принципів скромності та самодисципліни. Культура цієї країни базується на цінностях честі, поваги до традицій і колективізму. Політики та інші публічні діячі повинні уникати проявів гордині, а їхнє приватне життя розглядається як частина суспільного іміджу. Будь-які публічні скандали,

навіть незначні, можуть зруйнувати кар'єру, тому самоконтроль є критично важливим.

Німеччина: професіоналізм і компетентність. У Німеччині суспільство висуває високі вимоги до компетентності публічних осіб. Тут важливо демонструвати професіоналізм, обізнаність у своїй галузі та чітке дотримання законів. Публічні діячі також повинні бути відповідальними та дотримуватися етичних стандартів. Особливу увагу приділяють результатам їхньої діяльності, а не лише харизмі чи вмінню привертати увагу.

Франція: культура та елегантність. У Франції публічні особи часто асоціюються з культурою, стилем та елегантністю. Політики, артисти чи громадські діячі повинні не лише демонструвати компетентність, але й мати хороший смак, бути обізнаними у питаннях мистецтва й культури. Тут цінується інтелектуальність і здатність брати участь у культурних дискусіях, що додає авторитету публічній особі.

Індія: духовність і близькість до народу. В Індії публічні особи, особливо політики, часто мають демонструвати свою духовність та зв'язок із традиціями. Тут важливі такі якості, як скромність, турбота про бідних і вміння взаємодіяти з різними соціальними групами. Суспільство очікує, що лідери будуть не лише успішними, але й співчутливими до проблем простих людей.

Китай: дисципліна та патріотизм. У Китаї публічні особи, особливо політики, мають проявляти лояльність до держави та бути прикладами дисципліни. Тут важливі якості, такі як працелюбність, повага до традицій та демонстрація патріотизму. Публічні особи повинні уникати скандалів і ставити суспільні інтереси вище особистих.

Бразилія: емоційність і відкритість. У Бразилії публічні особи часто асоціюються з яскравістю та емоційністю. Суспільство очікує від них щирості, відкритості та здатності взаємодіяти з людьми різних соціальних прошарків. Особливо це стосується діячів спорту та культури, які повинні створювати позитивний образ країни на міжнародній арені.

Близький Схід: релігійність і моральність. У багатьох країнах Близького Сходу публічні особи мають демонструвати релігійність і дотримання моральних цінностей. Суспільство очікує, що політики та діячі будуть поважати місцеві традиції та підтримувати соціальні норми. Будь-які прояви аморальності чи неповаги до релігії можуть призвести до втрати довіри громадськості.

Африка: соціальна відповідальність і турбота про громаду. У багатьох країнах Африки публічні особи мають відігравати роль захисників прав і інтересів своїх громад. Тут цінуються такі якості, як співчуття, турбота про соціальну справедливість і відданість своїм кореням. Публічні діячі часто є зразками для наслідування, тому їхня поведінка має бути бездоганною.

Як вже згадувалося раніше, поняття публічної особи є важливим елементом у сучасній системі суспільно-управлінських відносин. В умовах демократичних перетворень та зростаючої відкритості влади роль публічних осіб набуває особливого значення, адже вони є носіями соціальної відповідальності, впливу на громадську думку та дієвими суб'єктами формування управлінських процесів. У цьому контексті публічна особа виступає не лише як об'єкт суспільного сприйняття, а й як активний учасник впровадження управлінських рішень та комунікації з громадою.

Серед особливостей публічної особи можемо виділити такі, як:

1. Впливовість. Їхня діяльність викликає значний суспільний резонанс.
2. Соціальна відповідальність. Очікування громадськості щодо їх поведінки та дій є вищими, ніж для пересічних осіб.
3. Публічність. Особисте життя та професійна діяльність цих осіб часто стають об'єктом громадського інтересу.

Публічні особи виконують різні соціальні функції, від репрезентації інтересів громади до забезпечення ефективної комунікації між владою та громадянами.

Суспільно-управлінські відносини охоплюють взаємодію між державними інституціями, громадянським суспільством, приватним сектором і

окремими індивідами. У цьому контексті публічна особа є ключовою ланкою, яка забезпечує:

- посередництво між громадянами та владою (публічні особи сприяють донесенню потреб і проблем населення до державних органів);
- формування суспільної думки (через медіа та соціальні платформи вони можуть впливати на ставлення громадян до певних політичних, соціальних чи економічних процесів);
- ініціювання змін (публічні особи часто стають ініціаторами реформ або громадських акцій, що спрямовані на покращення життя суспільства).

Публічні особи як суб'єкти суспільно-управлінських відносин функціонують у трьох основних ролях:

Інституційна роль. Виконання посадових обов'язків у межах своїх повноважень.

Соціальна роль. Формування комунікації з суспільством через участь у суспільному житті.

Культурна роль. Вплив на моральні, етичні та культурні цінності громадян.

У демократичному суспільстві публічні особи мають слугувати зв'язуючою ланкою між суспільством і державними органами управління. Важливою складовою такої взаємодії є прозорість діяльності (громадськість має доступ до інформації про рішення та дії публічних осіб), зворотній зв'язок (завдяки соціальним мережам та громадським заходам, публічні особи можуть безпосередньо комунікувати з громадянами), етична поведінка (суспільство очікує від публічних осіб відповідності їх дій нормам права та моралі).

Прикладами взаємодії можуть слугувати: організація громадських консультацій, проведення відкритих прес-конференцій, підтримка соціально важливих ініціатив.

Також важливо відзначити, що у діяльності кожної публічної особи виникають виклики та загрози, які можуть бути очікуваними та неочікуваними. Діяльність публічних осіб пов'язана з низкою викликів, серед яких: високий

рівень відповідальності (будь-яке їх рішення чи дія може спричинити суспільний резонанс), інформаційний тиск (постійна увага медіа може викликати психологічний дискомфорт), вразливість до маніпуляцій (публічні особи можуть стати об'єктами тиску з боку окремих груп чи держав. Окремо слід зазначити загрозу втрати довіри громадськості у випадку недотримання етичних стандартів чи скандальних ситуацій.

Етична складова діяльності публічних осіб має ключове значення для підтримки довіри громадян. Основні етичні принципи включають:

- відповідальність перед суспільством (врахування інтересів громадян у прийнятті рішень);
- прозорість (відкритість у своїх діях і намірах);
- особистий приклад (дотримання високих стандартів поведінки).

Законодавча регуляція діяльності публічних осіб у багатьох країнах встановлює правила щодо:

- уникнення конфлікту інтересів;
- декларування майна;
- забезпечення доступу до публічної інформації.

Таким чином, підсумовуючи усе вищезазначене, публічна особа є ключовим суб'єктом суспільно-управлінських відносин, що впливає на формування демократичних цінностей, комунікацію між громадянами та владою, а також ефективність управлінських рішень. Публічна особа – це не лише статус, але й велика відповідальність перед суспільством. Вона повинна бути прикладом професіоналізму, моральності та людяності. Комплекс якостей, таких як відповідальність, чесність, емпатія, стресостійкість, дозволяє публічній особі ефективно виконувати свої обов'язки та залишатися авторитетною в очах громадськості. Успіх публічної особи залежить від її здатності поєднувати особистий розвиток із суспільним служінням.

1.2 Історичні передумови становлення концепції «емоційного інтелекту»

У процесі розвитку управлінських наук вчені прагнули дослідити людську здатність, що стосується емоційної сфери психіки, на відміну від поняття традиційного інтелекту.

Давньогрецькі та «східні філософи», а також представники різних релігійних течій замислювалися про вплив емоцій на процеси пізнання, наголошували на важливості контролю емоцій для духовного зростання людини [1].

Питання необхідності емоційного регулювання було об'єктом досліджень філософів, психологів, педагогів та лікарів ще з часів Античності та Середньовіччя і залишається актуальним донині. Проблему управління власними емоціями та впливу на емоційні прояви інших людей висвітлював у своїх працях філософ-стоїк Сенека. Дискусії щодо співвідношення розуму та почуттів набули розвитку серед філософів Нового часу, зокрема у творах Р. Декарта, А. Руссо та інших.

Коріння наукового розуміння емоційного інтелекту беруть свій початок ще в праці Чарльза Дарвіна «Вираження емоцій у людини і тварин» 1872 року, де він зазначає, що «розум» і «серце» при сильному збудженні здійснюють взаємний вплив один на одного [2].

Передумовами наукового дослідження емоційного інтелекту стали праці К. Ізарда, П. Екмана та В. Фрізена. Автори розробили диференціальну теорію емоцій, уперше описали мімічні схеми для низки емоцій, поклали основи для розвитку вчення про розуміння експресивного вираження емоційних реакцій, а також вивчення теорії емоційного регулювання поведінки [3; 4].

Розглянемо більш детально розвиток поняття та уявлення про нього у зарубіжній науці .

У 1940 році Д. Векслер у статті «Неінтелектуальні чинники в загальному

інтелекті» наполягав, що з розгорнутої оцінки інтелекту треба враховувати й не інтелектуальний бік мислення. Водночас під «не інтелектуальними елементами» вчений розумів як загальну працездатність психіки, так і її афективно-регулятивні компоненти, з яких людина досить довго може утримувати свою увагу до завдання. У цьому дослідженні він описує «когнітивні» та «афективні» здібності – емоційний і соціальний інтелект, які також важливі для вимірювання IQ. Але ці чинники до тестів Векслера не потрапили через їхню непопулярність у ті часи» [5].

А в 1948 році інший американський дослідник Р. Ліпер виявив, що емоції впливають на діяльність, і висунув ідею «емоційної думки», яка бере повноправну участь у розумовому процесі [6].

Поступово й у психотерапії емоції почали розглядатися з допомогою логічного аналізу. У 1955 році А. Елліс почав розробляти раціонально-емотивну терапію. В основі цього лежить ідея А. Адлера про вплив переконань, ідеалів, принципів людини на її емоції [7].

Період 70-х та 80-х років ХХ сторіччя можна охарактеризувати, як час досліджень впливу емоцій та мислення один на одного. Проблеми вираження емоцій привертають увагу дослідників у клінічній практиці. Пітер Сіфнеос в 1973 році ввів термін, протилежний поняттю «емоційного інтелекту» – «алекситимія» і визначив його, як труднощі у визначенні почуттів та їх опис. Емоції починають вивчати в межах когнітивної психології: вони сприймаються, як функція розуму, як підсистема свідомості, як фундамент основних структур свідомості [8]. Також досліджується можливість автоматизованого розуміння емоцій у межах вивчення штучного інтелекту.

Дослідження інтелекту, зокрема соціального, здійснювали такі вчені, як Г. Айзенк, Дж. Гілфорд, Ч. Спірмен, Е. Торндайк. Вони дійшли висновку, що люди різняться рівнем здатності розуміти одне одного, тобто діяти раціонально у міжособистісних відносинах.

Особливості розвитку та детермінанти емоційного інтелекту розглядали у своїх роботах такі закордонні психологи, як Р. Бар-Он, Д. Гоулман, Д. Карузо,

Дж. Мейер, П. Селовей, К. Петрідес, У. Пейн, Д. Уекслер, Е. Фернхем і К. Штайнер.

Поняття «емоційний інтелект» бере початок із концепції соціального інтелекту Дж. Гілфорда та Е. Торндайка. Джон Гілфорд – засновник багатфакторної моделі інтелекту, значне місце в ній відвів соціальному інтелекту, він відокремив до неї більше 30 можливостей. Заслуга Дж. Гілфорда в дослідженні цього феномена полягає в тому, що він підкреслив невербальний характер розуміння власної поведінки та поведінки інших людей. Цей висновок спонукав психологів розгорнути дослідження невербальних способів оцінки соціального інтелекту [9].

Підхід Е. Торндайка передбачає вивчення емоційного інтелекту в структурі загальних соціальних здібностей та їх ядра – соціального інтелекту. Термін «соціальний інтелект» був запроваджений у 1920 році Е. Торндайком, який тлумачив його, як здатність розуміти інших людей і діяти мудро стосовно них [10].

Найближче до розуміння емоційного інтелекту, як психологічного феномена, підійшов американський психолог Х. Гарднер. У своїй теорії він розрізняв міжособистісний інтелект людини і внутрішньо особистісний, говорячи про особистісний інтелект загалом [11].

Здібності, які він включав у ці поняття, мають пряме відношення до поняття «емоційний інтелект». Х. Гарднер трактував внутрішньо особистісний інтелект людини, як право доступу до власного емоційного життя, до емоцій: здатність миттєво розпізнавати почуття, розрізняти їх, називати, перекодувати, а також використовувати як засіб для усвідомлення та управління своїми поведінковими реакціями [11; 12].

Один із перших дослідників емоційного інтелекту, Р. Бар-Он, у своїй науковій праці запровадив термін «соціально-емоційний інтелект». Він стверджував, що ця психологічна категорія містить у собі безліч особистих, а також міжособистісних здібностей, умінь, навичок, які при об'єднанні визначають поведінку індивіда [13].

Р. Бар-Он є автором терміна *emotional quotient* (EQ), що означає коефіцієнт емоційності людини. Його модель емоційного інтелекту пропонує досить широке розуміння цього психологічного явища. Емоційний інтелект трактується як сукупність некогнітивних здібностей, знань і компетентностей, які дозволяють особистості справлятися з різноманітними життєвими викликами.

Р. Бар-Он виділив п'ять видів компетентностей, які можна співвіднести з компонентами емоційного інтелекту:

1) внутрішньо особистісна сфера (здатність розуміти себе та керувати собою – самоаналіз, самоповага, самореалізація, самоствердження, незалежність);

2) міжособистісна сфера (здатність взаємодіяти із суспільством – емпатія, міжособистісні відносини, соціальна відповідальність);

3) сфера пристосовності, адаптивності (адекватна оцінка гнучкість, уміння вирішувати проблеми);

4) сфера управління стресом (контроль власних імпульсів та вміння справлятися зі стресовими ситуаціями);

5) загальний настрій (здатність отримувати задоволення від життя, оптимізм, вміння дарувати радість іншим) [13; 6].

На думку Дж. Мейєр, емоційний інтелект – когнітивна здатність міркувати про емоції та використовувати емоції для поліпшення розумової діяльності, що включає можливості точно розрізняти емоції, викликати емоції для сприяння мисленню, розуміти емоції та емоційні знання та усвідомлено регулювати емоціями для того, щоб сприяти емоційному та інтелектуальному зростанню [14].

Згодом питання розуміння та ідентифікації емоцій стало предметом досліджень не лише психологів, а й еволюційних біологів, програмістів та психіатрів. Їхні дослідження дозволили виявити чимало здібностей людини у цій сфері.

Американські психологи П. Саловей та Дж. Мейєр запропонували, щоб ці

здібності становили поняття – «емоційний інтелект». Автори розглядали це поняття, як підструктуру інтелекту соціального, що включає здатності людини відстежувати як власні емоції, так і емоції інших людей, диференціювати їх і використовувати отриману інформацію в когнітивних процесах [15].

Крім цього, П. Саловей та Дж. Мейер розробили першу та найвідомішу в психологічній науці модель емоційного інтелекту. Емоційний інтелект вони представляли, як складний конструкт, що складається з трьох типів здібностей, а саме:

- 1) ідентифікація та вираження емоцій;
- 2) емоційне регулювання;
- 3) використання емоційної інформації в мисленні та наступній діяльності [12, с.198].

Через кілька років більш детального вивчення проблеми емоційного інтелекту, П. Саловей та Дж. Мейер внесли корективи та доопрацювання до вже існуючої моделі. Це було відображено в кількох їх наступних публікаціях, де вони працювали в співавторстві з Д. Карузо [15].

Удосконалений варіант моделі емоційного інтелекту ґрунтувався на уявленні, що емоції людини містять у собі інформацію про її зв'язки з іншими індивідами та предметами. Водночас емоції інформують людину про характер цих зв'язків. Зміна цих зв'язків з іншими предметами, або людьми призводитиме до зміни емоцій, які переживає людина. У контексті цього обґрунтування, поняття «емоційного інтелекту» трактувалося, як здатність обробляти інформацію, що міститься в емоціях, а саме: визначати значення емоцій, їх зв'язок між собою, використовувати інформацію, як основу для мислення та прийняття рішень. П. Саловей та Дж. Мейер виділили чотири гілки моделі емоційного інтелекту. Кожна з цих гілок описує здібності чи навички людини, а разом – багато галузей емоційного інтелекту [54].

На думку авторів, компоненти нової моделі емоційного інтелекту утворюють ієрархію, яку людина поступово опановує в процесі свого розвитку. Кожен із компонентів пов'язаний як із власними емоціями індивіда, так і з

емоціями інших людей.

Відповідно до вдосконаленої моделі П. Саловея та Дж. Мейера, емоційний інтелект включає такі ментальні здібності:

1. Здатність точно сприймати, оцінювати та висловлювати емоції: це охоплює сприйняття емоцій (здатність помічати їхню присутність), ідентифікацію та диференціацію емоцій, адекватне вираження, а також розрізнення справжніх емоцій від їх імітації.

2. Здатність викликати та використовувати емоції для підвищення ефективності мислення: це передбачає використання емоцій для зосередження уваги на важливих життєвих ситуаціях, викликання емоцій, які сприяють розв'язанню певних завдань (наприклад, використання позитивного настрою для стимулювання творчих ідей), а також використання змін настрою для аналізу різних точок зору на проблему.

3. Здатність до емоційного пізнання: це розуміння комплексів емоцій, їх взаємозв'язків, переходів між різними емоційними станами, а також причин виникнення тих чи інших емоцій.

4. Здатність до свідомої регуляції емоцій: це включає контроль над власними емоційними проявами, зниження інтенсивності негативних емоцій, усвідомлення неприємних емоцій та розв'язання проблем із негативним емоційним фоном без придушення цих емоцій.

У концептуальній моделі Дж. Керролла, Р. Кеттелла, Дж. Хорна емоційний інтелект трактується як складова широких здібностей у моделі інтелекту [38; 56]. Відомо, що зазначена модель включає три рівні: 1) загальний інтелект; 2) широкі інтелектуальні здібності; 3) обмежені здібності, що входять до складу широких [38].

Інтелектуальні здібності другого рівня здатні формувати категорії зі складом, що не підлягає чіткому регулюванню. Попри значну популярність концепції Р. Дж. Керролла, Р. Кеттела та Дж. Хорна, вона залишається емпіричною теорією, а структура моделі постійно доповнюється. Водночас до переваг цієї моделі можна віднести інтеграцію компетенцій і особистих

досягнень у структуру індивідуального інтелекту.

К. Петрідес та Е. Фернхем, які запропонували дещо іншу, ширшу, на їхню думку, модель: емоційний інтелект як здатність та емоційний інтелект як риса. Автори наполягають на твердженні, що характер моделі більше визначається використовуваними методами виміру конструкту, ніж теорією. Їхній підхід придатний ще й для планування шляхів розв'язання актуальних для сучасного стану поглядів на емоційний інтелект та сперечання про те, чим і як слід вимірювати емоційний інтелект [16; 17].

Аналіз понять та історичного походження «емоційного інтелекту» дає змогу нам визначити феномен емоційного інтелекту як сукупність когнітивних та емоційних здібностей публічної особи, спрямованих на її соціальну та психологічну адаптацію.

Усі структурні складові феномену пов'язані між собою, а їх тісний взаємозв'язок сприяє ефективній міжособистісній комунікації, адже емоційний інтелект відіграє ключову роль у побудові ефективних комунікацій. Він охоплює здатність розпізнавати, розуміти, управляти як власними емоціями, так і емоціями інших людей. У контексті комунікацій можна виділити такі види емоційного інтелекту:

- Самоусвідомлення (здатність усвідомлювати власні емоції та розуміти, як вони впливають на вашу поведінку та спілкування);
- Саморегуляція (вміння управляти своїми емоціями, особливо під час стресу чи у конфліктних ситуаціях);
- Емпатія (здатність розуміти емоції та потреби співрозмовника);
- Соціальні навички (вміння ефективно взаємодіяти з іншими людьми);
- Мотивація (виражається у здатності підтримувати позитивний настрій і спонукати себе та інших до досягнення спільних цілей).

Розвиток емоційного інтелекту сприяє побудові відкритих, довірливих і продуктивних комунікацій.

1.3 Роль емоційного інтелекту у формуванні професійної компетентності публічної особи

У сучасних умовах розвитку українського соціального та культурного простору зростає потреба у забезпеченні якісної психологічної підтримки публічних осіб. Це вимагає високоефективної професійної роботи когнітивних психологів, задіяних у різних сферах. Однією з ключових якостей майбутньої публічної особи є емоційна компетентність, основою якої виступає емоційний інтелект. Публічні особи, працюючи з групами людей, постійно застосовують активні професійні комунікації, які значною мірою залежать від їхніх емоційних особливостей. У цьому контексті емоційний інтелект відіграє визначальну роль у структурі професійно важливих якостей публічної особи.

У зв'язку з цим публічним особам важливо активно розвивати емоційний інтелект як особливу форму пізнавальної активності. Як зазначає Д. Карузо, професор кафедри психології Єльського університету (США) та один із співавторів концепції емоційного інтелекту, «важливо розуміти, що емоційний інтелект не є протилежністю інтелекту, він не означає перемогу почуттів над розумом – це єдиний шлях до повноцінного розвитку» [18, с. 151].

Емоційна компетентність передбачає здатність людини, яка розвивається через емоційний інтелект, розпізнавати, розуміти, контролювати та регулювати як власні емоції, так і емоції інших людей. Ці навички допомагають досягати важливих цілей як у професійній діяльності, так і в особистому житті.

Закордонні дослідники підкреслюють тісний зв'язок між емоційним інтелектом і успішністю професійної діяльності публічної особи, адже вони працюють у сфері «людина-людина». Люди, які досягають значних успіхів у державному управлінні, зазвичай мають високий рівень розвитку емоційного інтелекту. Тож можна стверджувати, що рівень емоційного інтелекту є важливим фактором особистісного розвитку, який сприяє досягненню високого професіоналізму, особливо у сферах, що вимагають постійної взаємодії з

людьми [19].

Професійна діяльність публічної особи має свої психологічні особливості, які визначаються метою роботи, способами її реалізації, а також емоційними переживаннями, настроєм і емоціями, що виникають у процесі діяльності. Робочі умови фахівця в цій сфері зазвичай супроводжуються нервово-психічним напруженням, необхідністю швидкого перемикавання між різними завданнями, умінням контролювати власні емоції й розуміти внутрішній стан людей, з якими доводиться взаємодіяти.

Емоційний інтелект – це професійно важлива якість особистості психолога-фахівця, яка розвивається впродовж життя через набуття людиною емоційного досвіду та потребує цілеспрямованого формування в процесі професійної підготовки (підвищення її рівня) [16; 20].

Н. Жигайло та М. Стасюк наголошують на ключовій ролі емоційного інтелекту у формуванні професійної свідомості. Вони вважають, що високий рівень емоційного інтелекту виступає регулятором емоцій і розуму, допомагаючи людині краще усвідомлювати власні потреби та мотиви поведінки [21]. Емоційний інтелект є не лише важливою складовою особистісного розвитку, а й базовим елементом професійного зростання, особливо для публічних осіб. Він забезпечує ефективне управління власними емоціями, необхідне для професійного спілкування та навіть надання психологічної допомоги.

Високий рівень емоційного інтелекту дозволяє публічним особам краще розпізнавати та інтерпретувати емоції інших, що позитивно впливає на якість їхньої роботи.

Г. Кошонько, досліджуючи розвиток емоційного інтелекту у студентів, які навчаються на державному управлінні, виділяє значення рефлексії та здатності до розуміння власних і чужих емоцій. Ці навички дозволяють об'єктивно оцінювати як власні дії, так і дії інших під час професійної діяльності [22].

Розвиток емоційного інтелекту у публічних осіб визначається

необхідністю високого рівня саморефлексії, яка включає усвідомлення власних та чужих емоцій. Це сприяє об'єктивному оцінюванню себе та оточуючих у процесі роботи, виявленню та розв'язанню внутрішніх і міжособистісних конфліктів, а також розробці стратегій професійного розвитку. Професійна підготовка публічних осіб, крім інших аспектів, значною мірою залежить від рівня емоційного інтелекту, який забезпечує їхню ефективність у професійній сфері, стимулює творчість, сприяє саморозвитку та адаптації до змін.

Рівень розвитку емоційного інтелекту прямо впливає на успішність самореалізації публічної особи в професійній діяльності. Високий рівень дозволяє досягти балансу між розумом і почуттями, відчувати внутрішню свободу при повному усвідомленні відповідальності за власну поведінку, а також коригувати життєві стратегії відповідно до особистих мотивів.

Натомість низький рівень емоційного інтелекту призводить до дисбалансу, ускладнює розуміння власних мотиваційних потреб і емоцій, що може викликати фрустрацію і навіть депресію.

Система міжособистісного емоційного інтелекту включає такі компоненти, як розвинена емпатійність, толерантність, здатність до передбачення (антиципація), високий рівень комунікативних навичок та відкритість. Професійна діяльність публічної особи характеризується високою відповідальністю, емоційною напруженістю, необхідністю емоційно-вольової регуляції та активними міжособистісними взаємодіями. У структурі емоційного інтелекту виділяються компоненти емпатійності, емоційної стриманості та стійкості, врівноваженості й комунікативної толерантності [23].

Професія публічної особи перебуває в соціальному континуумі, оскільки її суб'єктами та об'єктами є люди – носії свідомості та самосвідомості (особистісно-психологічних особливостей, психічних процесів і явищ). З огляду на це, однією з важливих особливостей емоційно-інтелектуальної сфери публічних осіб є здатність не лише «володіти собою», тобто бути емоційно стриманим і стійким, але й демонструвати врівноваженість, емпатію та толерантність у спілкуванні.

Процес розвитку емоційного інтелекту як складової професійної компетентності психологів умовно поділяється на п'ять етапів:

1. Усвідомлення себе. На цьому етапі особистість розпочинає процес самоусвідомлення, формує свій світогляд, «пробуджується», робить цікаві відкриття щодо свого внутрішнього світу, емоцій і почуттів.

2. Навчання управління емоціями та почуттями. Цей етап передбачає усвідомлення власних емоцій у конкретний момент і розуміння ситуації навколо. Важливим стає розвиток спостережливості та допитливості, які допомагають помічати важливі деталі й особливості поведінки інших людей.

3. Розпізнавання емоцій інших людей. Публічна особа вчиться розуміти почуття та емоційний стан співрозмовників. Вміння співпереживати та «дивитися на світ очима іншої людини» є ключовим на цьому етапі.

4. Управління емоційним станом інших. На цьому етапі публічна особа опановує гуманістичні методи, які спрямовані на підтримання позитивного емоційного стану співрозмовника.

5. Розвиток професійного рівня. Сюди входять самоспостереження, самооцінювання, рефлексія та самоконтроль.

Емоційний інтелект є важливим компонентом професійної компетентності публічної особи, оскільки дозволяє розуміти власні емоції та емоції інших, впливати на емоційний стан співрозмовників і проявляти емпатію у взаємодії. Підвищення рівня емоційного інтелекту сприяє покращенню якості психологічної допомоги та забезпечує успішну самореалізацію в професійній діяльності. З огляду на сучасні соціальні й культурні умови, розвиток емоційного інтелекту є важливою складовою професійної підготовки та зростання публічних осіб.

РОЗДІЛ 2

ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ ЯК ЧИННИК ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ ПУБЛІЧНОЇ ОСОБИ

2.1 Вплив емоційного інтелекту на ефективність комунікації публічної особи

Теоретичний аналіз наукової літератури щодо емоційного інтелекту дозволяє розглядати цей феномен як одну з когнітивних здібностей людини, яка проявляється в уміннях розпізнавати, ідентифікувати та керувати емоціями. Вивчення особливостей емоційного інтелекту та його впливу на різні аспекти життя людини є важливим завданням сучасної психології. Зокрема, встановлено його зв'язок з ефективністю комунікації: високий рівень емоційного інтелекту позитивно впливає на ключові елементи комунікації, такі як рефлексивність, самоконтроль, толерантність і комунікабельність.

З метою діагностики рівня емоційного інтелекту та оцінки його впливу на ефективність комунікації було проведено експериментальне дослідження. У ньому взяли участь 40 державних службовців категорії «В» Секретаріату Комітету Верховної Ради України з питань соціальної політики та захисту прав ветеранів, з яких 5 – чоловіки, а 35 – жінки. У ході дослідження було поставлено такі завдання:

1. Розробити методичний інструментарій для діагностики емоційного інтелекту та компонентів комунікації (зокрема, самоконтролю, рефлексивності, комунікабельності та толерантності в спілкуванні) серед держслужбовців.
2. Дослідити рівень емоційного інтелекту та його вплив на ефективність комунікації службовців Секретаріату КМУ.
3. Провести аналіз отриманих даних та їх інтерпретацію.

Для визначення рівня розвитку емоційного інтелекту було використано

«Опитувальник емоційного інтелекту «ЕмІН» Д.В. Люсіна, який базується на розумінні емоційного інтелекту як здатності усвідомлювати власні та чужі емоції й управляти ними. Ця методика дозволяє вимірювати загальний рівень емоційного інтелекту, а також п'ять його аспектів. Методика призначена для оцінки різних аспектів емоційного інтелекту (ЕІ), що визначається як здатність розуміти й управляти як власними, так і чужими емоціями [24]. Структура емоційного інтелекту складається з двох ключових компонентів:

- міжособистісний емоційний інтелект (МЕІ) – здатність розуміти та управляти емоціями інших людей.
- внутрішньоособистісний емоційний інтелект (ВЕІ) – здатність усвідомлювати та управляти власними емоціями.

Деталізуючи ці компоненти, можна виділити здатність до розуміння своїх (РЕ) і чужих (МЕ) емоцій, а також управління своїми (УЕ) і чужими (МЕ) емоціями.

Розуміння емоцій (РЕ) передбачає вміння розпізнавати, ідентифікувати емоційні стани, аналізувати їхні причини й наслідки.

Управління емоціями (УЕ) включає контроль інтенсивності, вираження та свідоме регулювання емоцій. Таким чином, ЕІ можна поділити на внутрішньоособистісний і міжособистісний аспекти, які взаємодіють та оцінюються через різні когнітивні процеси й навички, формуючи чотири види емоційного інтелекту (самоусвідомлення, саморегуляцію, емпатію та соціальні навички).

Опитувальник складається з 46 тверджень, які респонденти оцінюють за шкалою:

«Зовсім не згоден» – 0 балів.

«Скоріше не згоден» – 1 бал.

«Скоріше згоден» – 2 бали.

«Повністю згоден» – 3 бали.

Для тверджень зі зворотним ключем («-») оцінки надаються у зворотному порядку:

«Зовсім не згоден» – 3 бали.

«Скоріше не згоден» – 2 бали.

«Скоріше згоден» – 1 бал.

«Повністю згоден» – 0 балів.

Опитувальник дозволяє визначити бали за п'ятьма субшкалами: двома для вимірювання MEI (розуміння чужих емоцій – МП, управління чужими емоціями – МУ) та трьома для BEI (розуміння власних емоцій – ВП, управління власними емоціями – ВУ, контроль емоційної експресії – ВЕ).

Загальні показники розраховуються таким чином:

$$MEI = MP + MU.$$

$$BEI = VP + VU + VE.$$

$$PE (\text{показник розуміння емоцій}) = MP + VP.$$

$$UE (\text{показник управління емоціями}) = MU + VU + VE.$$

$$OEI (\text{загальний рівень емоційного інтелекту}) = MP + MU + VP + VU + VE.$$

Хоча інтегральний показник OEI важливий, більш інформативною є інтерпретація окремих шкал, оскільки вони є відносно незалежними (кореляція між MEI і BEI становить 0,447, між PE і UE – 0,529).

Деталі щодо інтерпретації результатів подано у Додатку А.

Для оцінки рівня комунікативних здібностей було використано методику «Визначення комунікативних і організаторських здібностей (BEI)» В.В. Синявського та Б.А. Федоришина. Ця методика базується на принципі самостійного оцінювання випробуванням особливостей власної поведінки в різних ситуаціях. Учасникам пропонувалося співвіднести себе з 40 твердженнями та визначити, чи мають вони до них відношення. У результаті експерименту було виділено п'ять рівнів комунікативних і організаторських схильностей. Текст методики та ключ для обчислення результатів наведено у Додатку Б.

Діагностика рівня рефлексивності здійснювалася за допомогою «Методики діагностики рівня рефлексивності» О. Карпова. Ця методика ґрунтується на визначенні рефлексивності як здатності людини виходити за

межі свого «Я», аналізувати, осмислювати та порівнювати себе з іншими подіями чи особистостями. Опитувальник включає 27 пунктів, відповіді на які оцінюються за 7-бальною шкалою Ліккерта. Підсумкове значення відображає загальний рівень рефлексивності. Текст методики та ключ для підрахунку результатів подано у Додатку Б.

Для визначення рівня комунікативної толерантності використовувалася методика В. Бойка «Діагностика комунікативної толерантності». Вона дозволяє оцінити як загальний рівень толерантності, так і окремі показники, зокрема: неприйняття індивідуальності співрозмовника, використання себе як еталона, нетерпимість до особистісного дискомфорту співрозмовника тощо. Опитувальник складається з 45 питань, поділених на 9 блоків:

1. Неприйняття індивідуальності співрозмовника.
2. Категоричність і консерватизм у оцінці людей.
3. Використання себе як еталона.
4. Невміння контролювати негативні емоції.
5. Прагнення перевиховати співрозмовника.
6. Бажання підлаштувати інших під себе.
7. Невміння прощати помилки.
8. Нетерпимість до дискомфорту партнера у спілкуванні.
9. Невміння пристосовуватися до інших.

Текст методики та ключ для обчислення результатів подано у Додатку А.

Вибір конкретних психодіагностичних методик для дослідження впливу емоційного інтелекту на ефективність комунікації державних службовців базувався на таких критеріях: Простота та мінімальна трудомісткість методики. Зрозумілість і доступність для випробуваних із мінімальними фізичними та психологічними зусиллями. Чіткість і стислість інструкцій без потреби додаткових пояснень.

Розроблена стратегія дослідження полягала у виявленні впливу ключових компонентів емоційного інтелекту на результати комунікації. Результати дослідження та аналіз викладені в наступному розділі кваліфікаційної роботи.

2.2 Особливості емоційного інтелекту державних службовців

Аналіз результатів констатувального експерименту, спрямованого на визначення рівня розвитку емоційного інтелекту у державних службовців Секретаріату КМУ, дозволив узагальнити особливості його проявів і рівень розвитку.

Згідно з методикою «Діагностика емоційного інтелекту «ЕмІн» Д.В. Люсіна, було отримано інтегральні показники емоційного інтелекту, які оцінювалися за такими критеріями: розуміння власних емоцій, управління ними, контроль емоційної експресії, розуміння та управління емоціями інших, а також рівень внутрішньоособистісного та міжособистісного емоційного інтелекту. Результати дослідження наведено у таблиці 2.1.

Таблиця 2.1 – Результати дослідження емоційного інтелекту за методикою «ЕмІн» Д. В. Люсіна

Складові емоційного інтелекту	Рівні емоційного інтелекту (%)				
	Дуже низький	Низький	Середній	Високий	Дуже високий
Розуміння своїх емоцій (ВІ)	10,0	18,0	45,0	12,0	15,0
Управління своїми емоціями (ВУ)	12,0	14,0	38,0	16,0	16,0
Контроль експресії (ВЕ)	14,0	12,0	52,0	14,0	8,0
Розуміння чужих емоцій (МІ)	17,0	17,0	38,0	18,0	10,0
Управління чужими емоціями (МУ)	18,0	22,0	38,0	12,0	10,0
Внутрішньо-особистісний EI (BEI)	10,0	22,0	38,0	15,0	15,0
Міжособистісний EI (MEI)	16,0	20,0	42,0	10,0	12,0
Загальний емоційний інтелект (OEI)	12,0	20,0	45,0	15,0	10,0

Результати діагностики інтегрального рівня емоційного інтелекту державних службовців показали, що 45% респондентів мають середній рівень

розвитку емоційного інтелекту, 20% – низький, 12% – дуже низький, 15% – високий, а 10% – дуже високий. Державні службовці з високим рівнем емоційного інтелекту демонструють здатність ефективно управляти своїми емоціями, розпізнавати емоції інших, контролювати негативні емоції та акцентуватися на позитивних, що позитивно впливає на емоційний стан оточуючих. Натомість особи з низьким рівнем емоційного інтелекту часто виявляють труднощі у саморегуляції поведінки, є емоційно нестабільними та вразливими.

Щодо міжособистісного емоційного інтелекту (MEI), більшість респондентів продемонстрували середній рівень його розвитку. Лише 42% службовців виявили чіткі здібності до розуміння емоційних станів інших людей через зовнішні прояви, а також здатність знижувати інтенсивність небажаних емоцій та викликати потрібні емоції у співрозмовників.

Що стосується внутрішньоособистісного емоційного інтелекту (BEI), у більшості респондентів він перебуває на середньому рівні. Водночас 38% державних службовців добре управляють власними емоціями, контролюють їх інтенсивність та зовнішні прояви. Графічна інтерпретація отриманих результатів представлена на рисунку 2.1.

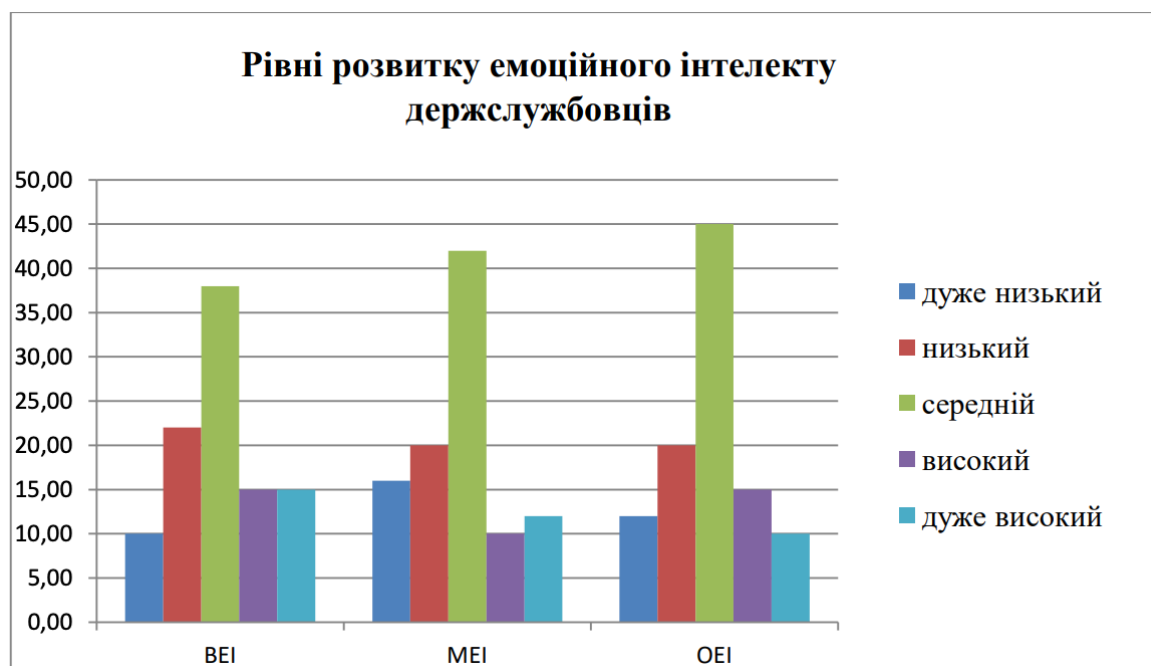


Рисунок 2.1 – Результати дослідження за методикою «ЕмІН»

На рисунку 2.1 представлені зведені дані щодо загального рівня розвитку емоційного інтелекту державних службовців. Більшість із них мають середній рівень міжособистісного емоційного інтелекту (MEI), що свідчить про їхню здатність загалом розуміти почуття та емоції інших людей і використовувати ці знання для прогнозування їхньої поведінки. Близько третини респондентів демонструють високі показники MEI, що вказує на їх ефективність у комунікаційних процесах у професійній діяльності. Водночас трохи більше третини службовців мають низький рівень MEI, що свідчить про труднощі у встановленні контактів із іншими людьми.

Щодо внутрішньоособистісного емоційного інтелекту (BEI), більшість досліджуваних показали середній рівень розвитку, що вказує на здатність розуміти свої емоційні стани, хоча управління ними викликає певні труднощі. Близько третини респондентів мають високий рівень BEI, що характеризує їх як емоційно компетентних осіб. Трохи більше третини службовців продемонстрували низькі показники BEI, що свідчить про їхню неспроможність розпізнавати та керувати власними емоціями. Дослідження комунікативних здібностей державних службовців виявило, що 12,5% респондентів мають дуже високий рівень комунікативних здібностей, 22,5% – високий, 40% – середній, 15% – низький, а 10% – дуже низький. Графічне відображення отриманих результатів наведено на рисунку 2.2.

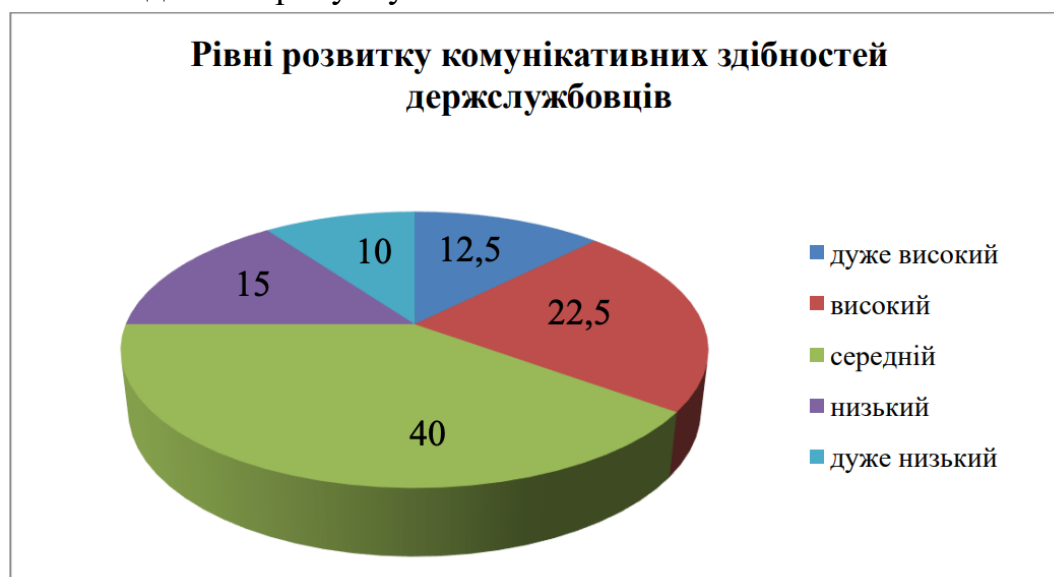


Рисунок 2.2 – Результати дослідження за методикою «BEI»

Згідно зі зведеними показниками, наведеними на рисунку 2.2., майже половина працівників Секретаріату КМУ мають середній рівень розвитку комунікативних здібностей. Це свідчить про прагнення цих осіб встановлювати контакти з іншими, не обмежувати своє коло спілкування та відстоювати власну думку, хоча їх комунікативний потенціал не є достатньо стійким.

Більше чверті державних службовців демонструють високі комунікативні здібності. Такі працівники є комунікабельними, легко заводять нові знайомства, активно розширюють коло спілкування, беруть участь у громадській діяльності та охоче допомагають оточуючим. Дуже високий рівень комунікативних здібностей характерний для менш ніж третини респондентів. Це ті, хто має постійну потребу у спілкуванні, впевнено почуваються у новому колективі, проявляють ініціативу. Меншість респондентів мають низький рівень комунікативних здібностей, що проявляється у стриманості в спілкуванні, труднощах у встановленні контактів, невпевненості у нових ситуаціях та небажанні відстоювати власну думку. Лише незначна частина службовців демонструє дуже низький рівень комунікативних здібностей, уникаючи самостійного прийняття рішень у багатьох справах. Діагностика рівня самоконтролю у спілкуванні показала, що 15% держслужбовців мають високий рівень комунікативного самоконтролю, 65% – середній, а 20% – низький рівень. Графічна інтерпретація цих результатів подана на рисунку 2.3.



Рисунок 2.3 – Результати дослідження за методикою М. Снайдера

Зведені показники кількісного прояву рівня самоконтролю, зображені на рисунку 2.3, свідчать про те, що більшість працівників державної служби мають середній рівень комунікативного самоконтролю. Вони щирі у спілкуванні, не схильні стримувати свої емоції, але при цьому враховують думку оточуючих у своїй поведінці.

Чверті державних службовців притаманний низький рівень комунікативного контролю. Такі працівники відзначаються прямолінійністю, стабільністю у поведінці та відсутністю прагнення змінюватися залежно від ситуації. Менше ніж чверть респондентів демонструють високий рівень комунікативного контролю, який характеризується стриманістю, умінням контролювати свої емоції, гнучкістю у реагуванні на зміну обставин, а також здатністю передбачати враження, яке вони справляють на інших.

Аналіз рівня рефлексивності у спілкуванні показав, що 22,5% державних службовців мають високий рівень рефлексивності, 42,5% – середній рівень, а 35% респондентів виявили низький рівень розвитку цього явища. Графічна інтерпретація отриманих результатів представлена на рисунку 2.4.

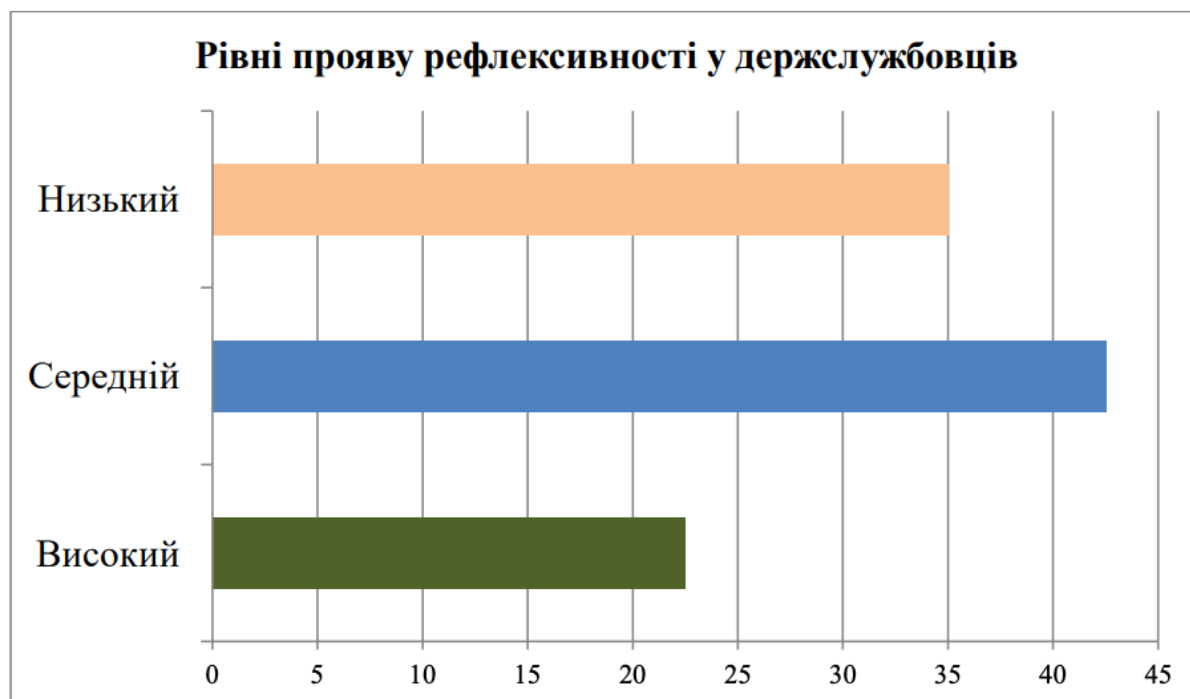


Рисунок 2.4 – Результати дослідження за методикою Карпова

Дослідження державних службовців показало, що більшість із них мають середній рівень рефлексивності. Це свідчить про їхню здатність планувати свої дії, усвідомлювати власне ставлення до ситуації, що відбувається, аналізувати свої дії. Проте ці процеси рефлексії можуть бути нерегулярними, а аналіз часто поверхневим. Менше третини службовців демонструють високий рівень рефлексивності, що проявляється в умінні усвідомлювати власні мотиви, цілі та емоційний стан під час взаємодії з іншими. Такі особи схильні до роздумів та планування своїх дій відповідно до обставин. Решта службовців мають низький рівень рефлексивності: їм складно прогнозувати та планувати свої дії, вони не завжди вміють виражати емоції, формулювати власне ставлення до проблем і аналізувати як успішний, так і негативний досвід.

Результати дослідження комунікативної толерантності працівників Антимонопольного комітету України такі: 45% мають високий рівень комунікативної толерантності, 22,5% – середній, а 31,5% – низький. Графічне зображення результатів наведено на рисунку 2.5.

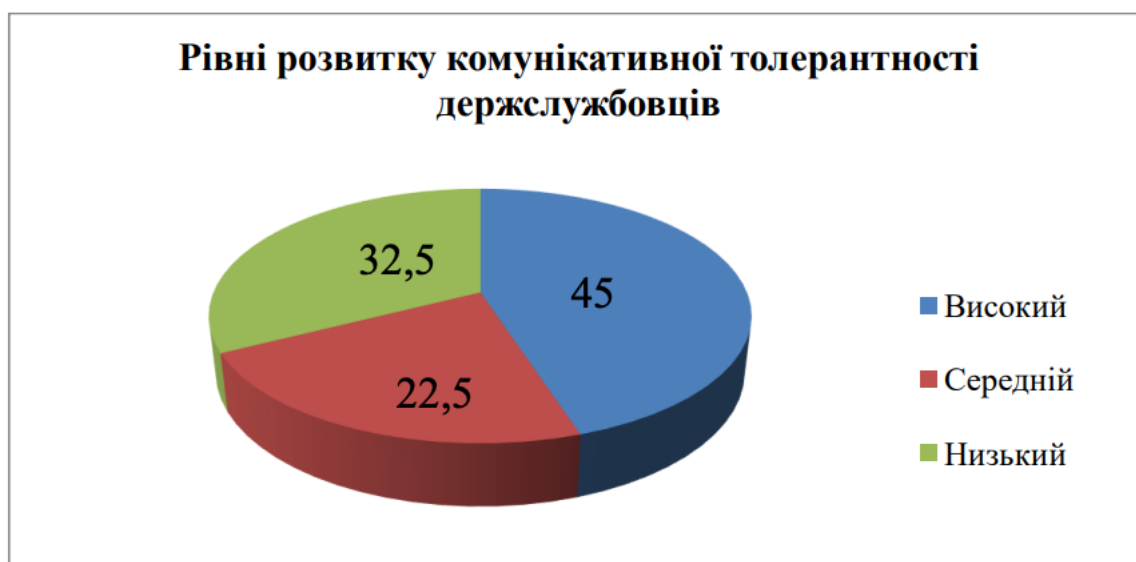


Рисунок 2.5 – Результати дослідження за методикою В. Бойко

Зведені показники рівня комунікативної толерантності, представлені на рисунку 2.5, свідчать, що майже половина державних службовців мають високий рівень комунікативної толерантності. Це означає, що вони терпимо ставляться до оточуючих, вміють наполегливо відстоювати свої переконання,

водночас відкрито сприймаючи різноманітні ідеї та проявляючи розуміння до людей і їхніх дій. Близько третини працівників демонструють середній рівень комунікативної толерантності, що свідчить про достатній розвиток цієї якості: такі особи загалом здатні виявляти терпимість до думок інших і будувати адекватну комунікацію. Водночас більше третини службовців Секретаріату КМУ мають низький рівень комунікативної толерантності, що ускладнює формування взаємовідносин із оточуючими. Такі працівники мають труднощі у виявленні терпимості до чужих думок у процесі спілкування.

Таким чином, результати дослідження підтверджують, що розвинений емоційний інтелект є важливим чинником для ефективної комунікації державних службовців. У процесі аналізу виявлено значущі зв'язки між показниками емоційного інтелекту та ефективної комунікації, зокрема такими аспектами, як комунікативні здібності, самоконтроль у спілкуванні, рефлексивність та комунікативна толерантність.

Цей зв'язок пояснюється тим, що високий рівень емоційного інтелекту дозволяє людині розпізнавати і регулювати як позитивні, так і негативні емоції та почуття. Люди з розвиненим емоційним інтелектом здатні до самоаналізу, усвідомлення своїх емоцій та їх причин, а також до ефективної взаємодії з оточуючими. Натомість, низький рівень розвитку таких навичок призводить до втрати здатності розуміти себе, що ускладнює комунікацію, провокує професійні конфлікти та знижує ефективність взаємодії.

Таким чином, результати дослідження свідчать про необхідність розробки психокорекційної програми для розвитку емоційного інтелекту, що сприятиме підвищенню ефективності комунікації державних службовців.

2.3 Негативні аспекти емоційного інтелекту публічної особи

Емоційний інтелект є особливою складовою ефективного лідерства, міжособистісних відносин та комунікації, особливо у діяльності публічних осіб. Завдяки ЕІ публічні особи можуть впливати на аудиторію, будувати довіру та справлятися зі складними ситуаціями. Проте, високий рівень емоційного інтелекту має не лише позитивні сторони. У деяких випадках його використання може стати інструментом маніпуляцій, викликати емоційне виснаження або ж сприяти виникненню конфліктів. Нижче охарактеризуємо негативні аспекти ЕІ публічних осіб, що можуть проявлятися у різних аспектах їхньої діяльності.

1. Маніпуляція через емоційний вплив.

Один із найсерйозніших негативних аспектів емоційного інтелекту полягає в тому, що його можна використовувати для маніпуляцій. Публічні особи, маючи високий рівень ЕІ, здатні розуміти емоції своєї аудиторії та впливати на них для досягнення власних цілей.

Приклади маніпуляцій:

1. Популізм у політиці: Використання страху, обурення чи інших сильних емоцій для мобілізації підтримки або відволікання уваги від реальних проблем.
2. Імітація емпатії: Показна турбота про інтереси громадян, яка фактично переслідує особисту вигоду.
3. Спотворення фактів: Використання емоційних аргументів замість раціональних, щоб вплинути на громадську думку.

Негативний вплив маніпуляцій полягає у підриві довіри суспільства до лідера, розпалюванні конфліктів та посиленні соціальної напруги.

2. Емоційне виснаження.

Публічні особи, які часто взаємодіють із громадськістю, змушені постійно демонструвати високий рівень емоційної залученості. Це може призвести до емоційного виснаження.

Причини емоційного виснаження:

1. Постійна потреба відповідати очікуванням аудиторії.
2. Робота у стресових умовах, зокрема під тиском критики чи високої відповідальності.
3. Вимушене приховування власних емоцій, щоб зберегти професійний образ.

Наслідки:

- Зниження ефективності роботи.
- Розвиток психологічних проблем, таких як депресія або тривожні розлади.
- Погіршення стосунків із колегами та близькими.

Емоційне виснаження публічних осіб часто сприймається як прояв слабкості, що додатково ускладнює їхню діяльність.

3. Вплив на міжособистісні відносини

Високий рівень ЕІ у публічної особи може негативно впливати на її особисті стосунки. Часто публічні особи настільки звикають до контролю над своїми емоціями або використанням їх у професійних цілях, що це позначається на їхніх взаєминах у приватному житті.

Можливі проблеми:

- Емоційне відсторонення: Здатність приховувати емоції може викликати труднощі в прояві щирості у близьких стосунках.
- Цинізм: Висока частота взаємодії з великою кількістю людей може призвести до втрати довіри навіть до близьких.
- Професійна деформація: Використання технік впливу та маніпуляцій у повсякденному житті.

Такі проблеми можуть створити бар'єри у встановленні глибоких та значущих зв'язків із людьми поза професійним контекстом.

4. Підвищення вразливості до маніпуляцій

Парадоксально, але високий рівень ЕІ може зробити публічну особу вразливою до впливу інших людей із подібними здібностями. Відчуваючи

емоції оточуючих, такі особи можуть піддаватись тиску чи переконанню, навіть якщо це суперечить їхнім переконанням.

Приклади впливу:

1. Тиск з боку медіа чи суспільства через акцент на емоційних аспектах ситуації.
2. Використання радниками чи іншими публічними особами емоційних аргументів для маніпуляції рішеннями лідера.

Ця проблема особливо актуальна у політичній сфері, де рішення мають прийматися на основі фактів, а не емоційного впливу.

5. Ризик втрати автентичності

Публічні особи з високим ЕІ часто змушені відповідати очікуванням суспільства, що може призвести до втрати автентичності. Їхнє справжнє «я» ховається за маскою професійного образу, що створюється для досягнення популярності чи підтримки.

Наслідки втрати автентичності:

Відчуття внутрішньої порожнечі та незадоволеності.

Втрата довіри аудиторії, яка очікує щирості.

Неможливість довготривалого підтримання «ідеального» образу без шкоди для особистості.

6. Посилення конфліктів через емоційний інтелект

Хоча ЕІ зазвичай асоціюється зі здатністю вирішувати конфлікти, він також може стати інструментом для їх посилення. Публічні особи, здатні читати емоції інших людей, можуть використовувати цю інформацію для ескалації ситуацій.

Прикладами можуть слугувати:

Використання слабких місць опонентів у політичних дебатах.

Спрямовання емоційних атак для зниження репутації суперників.

Це може створити токсичне середовище у професійній сфері та завдати шкоди взаємодії з колегами або громадськістю.

РОЗДІЛ 3

РОЗВИТОК ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ЯК ЧИННИКА ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ ПУБЛІЧНОЇ ОСОБИ

3.1 Психокорекційні програми розвитку емоційного інтелекту публічної особи як чинника ефективної комунікації

Результати експериментального дослідження показали, що державні службовці Секретаріату КМУ мають недостатній рівень розвитку емоційного інтелекту. Вони не лише не здатні ефективно управляти власними емоціями, але й не розуміють емоцій інших людей, що ускладнює їхнє повсякденне життя та знижує ефективність професійної комунікації. Для вирішення цієї проблеми було проведено формувальний експеримент, спрямований на розвиток емоційного інтелекту державних службовців із низькими показниками комунікаційної ефективності.

Завдання формувального експерименту:

1. Розробити психокорекційну програму для оптимального розвитку емоційного інтелекту та покращення комунікаційних навичок держслужбовців.
2. Перевірити ефективність цієї програми на практиці.
3. Надати практичні рекомендації для подальшого підвищення комунікативної ефективності держслужбовців.

Ці програми спрямовані на розвиток навичок управління емоціями, емпатії, соціальних навичок та самоусвідомлення. У даній роботі буде розглянуто, що таке психокорекційні програми, їх основні види, цілі та вплив на формування емоційного інтелекту.

Психокорекційні програми – це спеціалізовані психологічні методики та заходи, спрямовані на зміну, корекцію або розвиток певних аспектів психіки, поведінки чи емоційної сфери особистості. Такі програми використовуються

для роботи з дітьми, підлітками та дорослими і можуть бути реалізовані як у груповій, так і в індивідуальній формі.

Основними завданнями психокорекційних програм є:

- формування навичок саморегуляції;
- подолання негативних емоційних станів (тривоги, агресії, страху);
- розвиток міжособистісної взаємодії;
- навчання ефективному управлінню власними емоціями.

Методи, що використовуються:

- когнітивно-поведінкові техніки;
- арт-терапія (музика, малювання, драматерапія);
- тренінги комунікативних навичок;
- тілесно-орієнтовані практики (дихальні вправи, релаксація).

Серед основних видів психокорекційних програм варто виділити:

Програми для дітей і підлітків. Ці програми орієнтовані на розвиток емоційної сфери в ранньому віці, коли психіка особливо гнучка. Основні цілі:

- навчити дітей розпізнавати свої емоції;
- допомогти справлятися зі стресовими ситуаціями;
- навчити працювати в групі, виявляти емпатію та повагу до інших.

Приклад: Ігрові терапії, де діти вчаться ідентифікувати емоції через казки, рольові ігри чи малювання.

Програми для дорослих. Дорослі часто стикаються зі складнощами в управлінні емоціями через стрес на роботі, проблеми в особистому житті або нерозвинені соціальні навички. Психокорекційні програми для дорослих спрямовані на: зниження рівня тривожності та емоційної нестабільності; формування навичок асертивної поведінки (здатність висловлювати свої думки, не порушуючи прав інших); покращення комунікативних навичок.

Методи: коучинг, індивідуальна психотерапія, групові тренінги.

Програми для професійного розвитку. Професійні програми розвитку ЕІ часто застосовуються в корпоративному середовищі. Вони спрямовані на:

- розвиток лідерських якостей;

- покращення командної роботи;
- вміння управляти конфліктами на робочому місці.

Приклад: тренінги для менеджерів, які включають вправи на розвиток емпатії та навички зворотного зв'язку.

Варто зауважити, що психокорекційні програми мають суттєвий вплив на формування емоційного інтелекту. Одним із головних елементів ЕІ є здатність розпізнавати та розуміти свої емоції. Психокорекційні програми допомагають людині навчитися ідентифікувати свої почуття, аналізувати їхній вплив на поведінку і приймати зважені рішення.

Приклад впливу: Учасник програми може усвідомити, що його агресія у спілкуванні з колегами викликана стресом, і знайти способи знизити цей стрес за допомогою релаксаційних технік.

Навчання управлінню емоціями є ключовим завданням психокорекційних програм. Через вправи на релаксацію, медитацію чи аналіз ситуацій учасники навчаються контролювати свої реакції в стресових обставинах.

Результат: Людина, яка пройшла таку програму, здатна утримувати спокій у конфліктній ситуації, замість того, щоб піддаватися імпульсивним реакціям.

Психокорекційні програми допомагають людині навчитися розуміти емоції інших людей. Через рольові ігри, вправи на активне слухання та аналіз поведінки інших учасники починають краще розуміти почуття оточуючих.

Приклад впливу: Лідер команди, розвинувши емпатію, зможе краще підтримати колегу, який переживає складні часи, що підвищить мотивацію та продуктивність у команді.

У процесі участі у психокорекційних програмах учасники вдосконалюють свої комунікативні здібності. Це досягається завдяки вправам на ефективну взаємодію, подолання конфліктів та побудову довірливих відносин.

Результат: Учасники вчаться висловлювати свої думки чітко і конструктивно, що сприяє поліпшенню взаємовідносин у соціальних та професійних середовищах.

Також варто зазначити переваги психокорекційних програм для розвитку емоційного інтелекту, серед них ми виділимо:

- індивідуальний підхід (програми адаптуються до потреб і особливостей кожного учасника);
- комплексний розвиток (вони охоплюють всі аспекти ЕІ, включаючи емоційне усвідомлення, саморегуляцію, емпатію та соціальні навички);
- довготривалий ефект (навички, отримані в рамках програм, закріплюються і стають частиною повсякденної поведінки).

Психокорекційні програми є ефективним інструментом для розвитку емоційного інтелекту, що дозволяє людині краще розуміти себе та інших, управляти своїми емоціями та будувати гармонійні взаємини. Завдяки таким програмам можна досягти високого рівня особистісного і професійного розвитку, що особливо важливо у сучасному світі, де емоційна компетентність стає ключовим фактором успіху.

Мета психокорекційної програми – розвиток емоційного інтелекту держслужбовців.

Основні завдання програми:

1. Розвиток внутрішньоособистісного емоційного інтелекту: здатності усвідомлювати та управляти власними емоційними станами.
2. Розвиток міжособистісного емоційного інтелекту: уміння розпізнавати емоції інших та впливати на них.
3. Формування цінності емоційного світу в учасників програми.
4. Зняття психоемоційної напруги та підвищення емоційної стійкості.
5. Розвиток комунікативних навичок для ефективного спілкування.

Методи та форми роботи: модерація, рольові ігри, рефлексія, релаксація.

Необхідне обладнання: кольорові олівці, фломастери, ватмани, фліпчарт, м'яч, фотокартки, сюжетні картки, папір та інші матеріали.

Очікувані результати:

- здатність відкрито виражати як позитивні, так і негативні емоції;

- покращення розуміння емоцій інших;
- зниження емоційного напруження;
- розвиток нових способів реагування на емоційні ситуації;
- підвищення рівня емпатії.

Організація занять: Програма складається з 8 занять тривалістю 45 хвилин кожне. Заняття проводяться тричі на тиждень у груповій формі.

Принципи роботи:

- конфіденційність;
- активність учасників,
- вираження емоцій через поведінкові реакції;
- партнерське спілкування;
- використання техніки «Я-висловлювань».

Тематичний план подано в таблиці 3.1.

Таблиця 3.1 – Результати дослідження емоційного інтелекту за методикою «ЕмІн» Д. В. Люсіна

Таблиця 3.1 – Тематичний план

№	Структура заняття	Обладнання	Тривалість
1.	Вступне слово, знайомство з групою. Вправа «Мій настрій» Вправа «Я сподіваюся – я побоююся» Вправа «IQ-EQ» Вправа передача емоцій по колу» Підбиття підсумків	Фліпчарт, кольорові маркери, клей, картки	5 хв-7 хв на вправу
2.	Привітання, зворотній зв'язок Вправа «Визначити емоції» Вправа «Психологічна скульптура» Вправа «Я відчуваю любов коли..» Підбиття підсумків	Фотографії людей з різними емоціями, м'яч	5хв-10хв на вправу
3.	Привітання, зворотній зв'язок Вправа «Заборона на емоції» Вправа «Конструктивно управляти емоціями означає» Вправа «Асоціації» Підбиття підсумків	Фліпчарт, фломастери, картки, хустинки	5хв-10 хв на вправу
4.	Привітання, зворотній зв'язок Вправа «Вербалізація емоцій і почуттів» Вправа «Акваріум» Вправа «Список емоцій» Підбиття підсумків	Аркуші паперу А4, кольорові олівці або фарби	5хв-10хв на вправу

Продовження табл. 3.1

5.	Привітання, зворотній зв'язок Вправа «Опиши або намалюй» Вправа Вираження емоцій у мовній інтонації» Вправа «Дихальна саморегуляція» Підбиття підсумків	Аркуші паперу А4	5хв-10хв на вправу
6.	Привітання, зворотній зв'язок Вправа «Малюнок по колу» Вправа «Загальна ознака» Вправа «Гаряче місце» Підбиття підсумків	Кольорові олівці, фломастери, аркуші паперу А4	5хв-10хв на вправу

Детальний опис корекційної програми розвитку емоційного інтелекту державних службовців представлено у Додатку В. Для оцінки ефективності психокорекційної програми, спрямованої на розвиток емоційного інтелекту як ключового чинника успішної комунікації держслужбовців, було проведено формувальний експеримент. Результати цього експерименту наведено в наступному параграфі.

3.2 Практичні рекомендації публічним особам щодо підвищення ефективної комунікації

Для проведення формувального етапу експериментального дослідження, спрямованого на оцінку ефективності психокорекційної програми розвитку емоційного інтелекту як чинника ефективної комунікації держслужбовців, було сформовано контрольну (КГ) та експериментальну (ЕГ) групи. Державних службовців Секретаріату КМУ розподілили по 20 осіб у кожену групу.

Учасники експериментальної групи брали участь у системній та організованій підготовці, яка відповідала принципам психологічної роботи та забезпечувала сприятливу психологічну атмосферу. Для представників контрольної групи спеціальна корекційна робота, спрямована на підвищення рівня розвитку емоційного інтелекту, не проводилася.

Повторна діагностика здійснювалася за допомогою таких методик: опитувальник емоційного інтелекту «ЕмІн» Д. Люсіна, методика «Оцінка самоконтролю в спілкуванні» М. Снайдера, методика діагностики рівня рефлексивності О. Карпова, опитувальник «Діагностика комунікативної толерантності» В. Бойка, методика «Дослідження комунікативних та організаторських здібностей» В.В. Синявського і Б.А. Федоришина.

Порівняльний аналіз результатів першого (до проведення формувального експерименту) та другого (після завершення експерименту) зрізів, отриманих за методикою «Опитувальник емоційного інтелекту «ЕмІн» Д. Люсіна, показав позитивні зміни у рівні розвитку емоційного інтелекту. Результати дослідження наведені у табл. 3.2.

Як видно з результатів, наведених у таблиці 3.2, у держслужбовців, які входили до експериментальної групи, спостерігається позитивна динаміка підвищення рівня розвитку емоційного інтелекту. Після корекційного впливу серед респондентів не було виявлено осіб із дуже низьким та низьким рівнем

емоційного інтелекту. Частка учасників із середнім рівнем розвитку зменшилася на 20%.

Таблиця 3.2 – Результати дослідження розвитку ЕІ (КГ ТА ЕГ)

Групи	Рівні сформованості (у %)									
	До формувального експерименту					Після формувального експерименту				
	Дуже низький	Низький	Середній	Високий	Дуже високий	Дуже низький	Низький	Середній	Високий	Дуже високий
КГ	10,0	20,0	45,0	15,0	10,0	10,0	10,0	55,0	15,0	10,0
ЕГ	10,0	20,0	45,0	15,0	10,0	-	-	25,0	55,0	20,0

**КГ – контрольна група, ЕГ – експериментальна група*

Водночас кількість держслужбовців із високими показниками емоційного інтелекту зросла на 40% (з 15% до 55%). Крім того, після впровадження психокорекційної програми кількість осіб із дуже високим рівнем розвитку емоційного інтелекту зросла на 10%. Кількісні результати дослідження рівнів розвитку емоційного інтелекту в експериментальній групі представлені на рисунку 3.1.

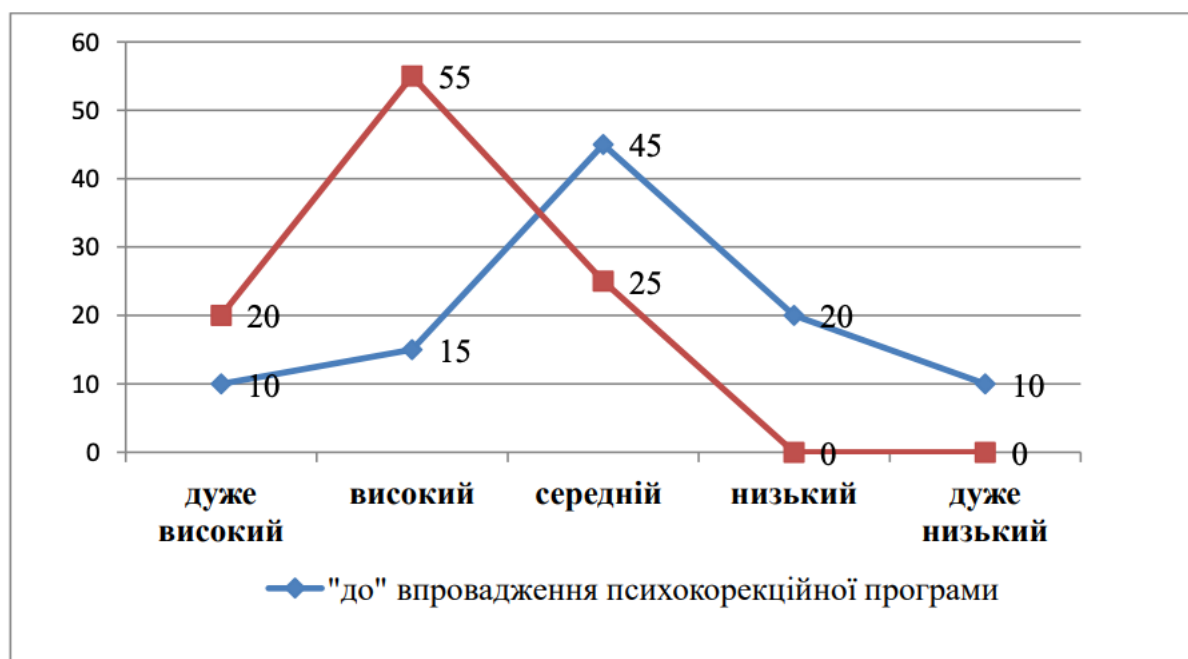


Рисунок 3.1 – Рівні розвитку ЕІ «до» та «після» корекційного впливу в ЕГ

Отже, результати контрольного зрізу підтверджують ефективність запропонованої психокорекційної програми. Після її впровадження більшість державних службовців стали краще розуміти свої емоції та навчились виражати почуття без шкоди для себе та інших.

Повторне дослідження за методикою «Дослідження комунікативних та організаторських здібностей» В.В. Синявського і Б.А. Федоришина показало позитивні зміни, зокрема зростання комунікативних навичок у респондентів, які покращили рівень свого емоційного інтелекту. Результати дослідження наведені у таблиці 3.3.

Таблиця 3.3 – Результати дослідження розвитку комунікаційних здібностей (КГ ТА ЕГ)

Групи	Рівні сформованості (у %)									
	До формувального експерименту					Після формувального експерименту				
	Дуже низький	Низький	Середній	Високий	Дуже високий	Дуже низький	Низький	Середній	Високий	Дуже високий
КГ	10,0	15,0	40,0	25,0	10,0	10,0	15,0	35,0	30,0	10,0
ЕГ	10,0	15,0	40,0	20,0	15,0	-	-	30,0	45,0	25,0

Після впровадження психокорекційної програми розвитку емоційного інтелекту серед держслужбовців експериментальної групи не було зафіксовано осіб із дуже низьким рівнем комунікативних здібностей. Натомість частка учасників із високим рівнем комунікативних навичок зросла на 20%. Водночас кількість держслужбовців із середнім рівнем комунікативної компетентності зменшилася на 10%. Графічне відображення отриманих результатів представлено на рисунку 3.2.

Таким чином, після впровадження психокорекційної програми розвитку емоційного інтелекту у державних службовців суттєво зменшилася кількість працівників із низьким рівнем комунікативних здібностей. Водночас частка

службовців із високим рівнем комунікативних умінь зросла на чверть. Це означає, що збільшилася кількість працівників, які здатні встановлювати й підтримувати контакт, змінювати його глибину, входити та виходити з нього, а також передавати чи перехоплювати ініціативу в спілкуванні.

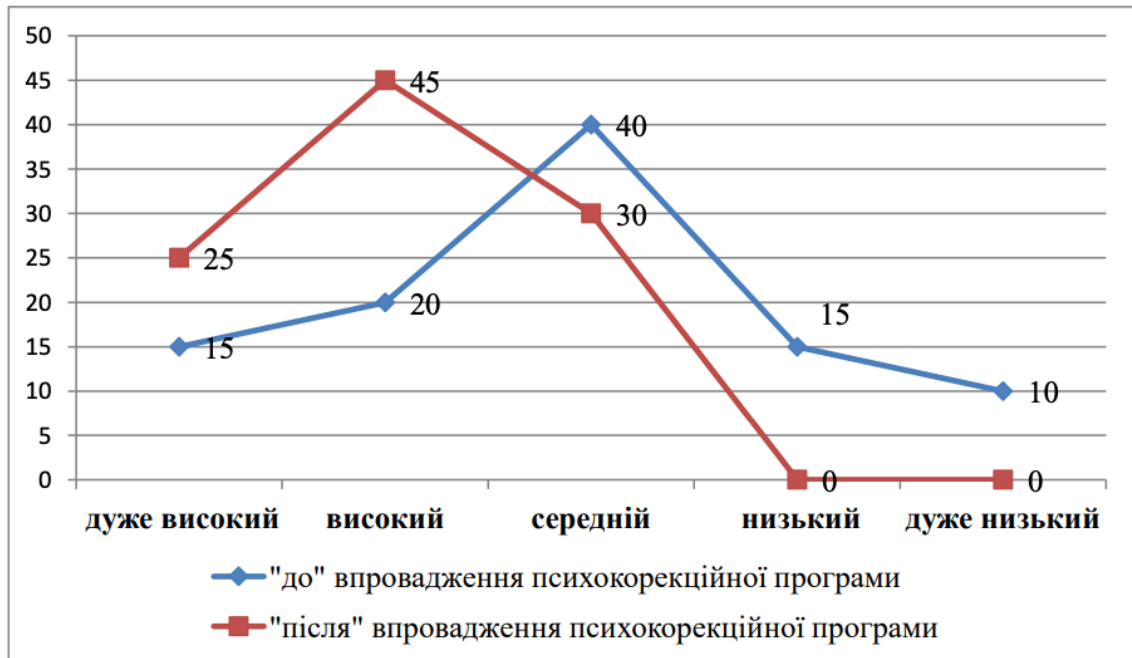


Рисунок 3.2 – Рівні розвитку комунікативних здібностей «до» та «після» корекційного впливу в ЕГ

Проведений контрольний зріз рівня рефлексивності державних службовців за допомогою методики «Діагностика рівня рефлексивності» О. Карпова показав позитивні зміни у розвитку цієї якості серед держслужбовців. Результати дослідження представлені в таблиці 3.4.

Таблиця 3.4 – Рівні сформованості рефлексивності державних службовців

Групи	Рівні сформованості (у %)					
	До формувального експерименту			Після формувального експерименту		
	Низький	Середній	Високий	Низький	Середній	Високий
Контрольна	25,0	50,0	25,0	20,0	55,0	25,0
ЕГ	45,0	35,0	20,0	15,0	45,0	40,0

Зокрема, частка респондентів із низьким рівнем рефлексивності в експериментальній групі зменшилася на 30%, тоді як із середнім рівнем зросла на 20%. Частка державних службовців із високими показниками рефлексивності у спілкуванні після впровадження психокорекційної програми розвитку емоційного інтелекту зросла на 25%. Графічне зображення отриманих результатів наведено на рисунку 3.3.

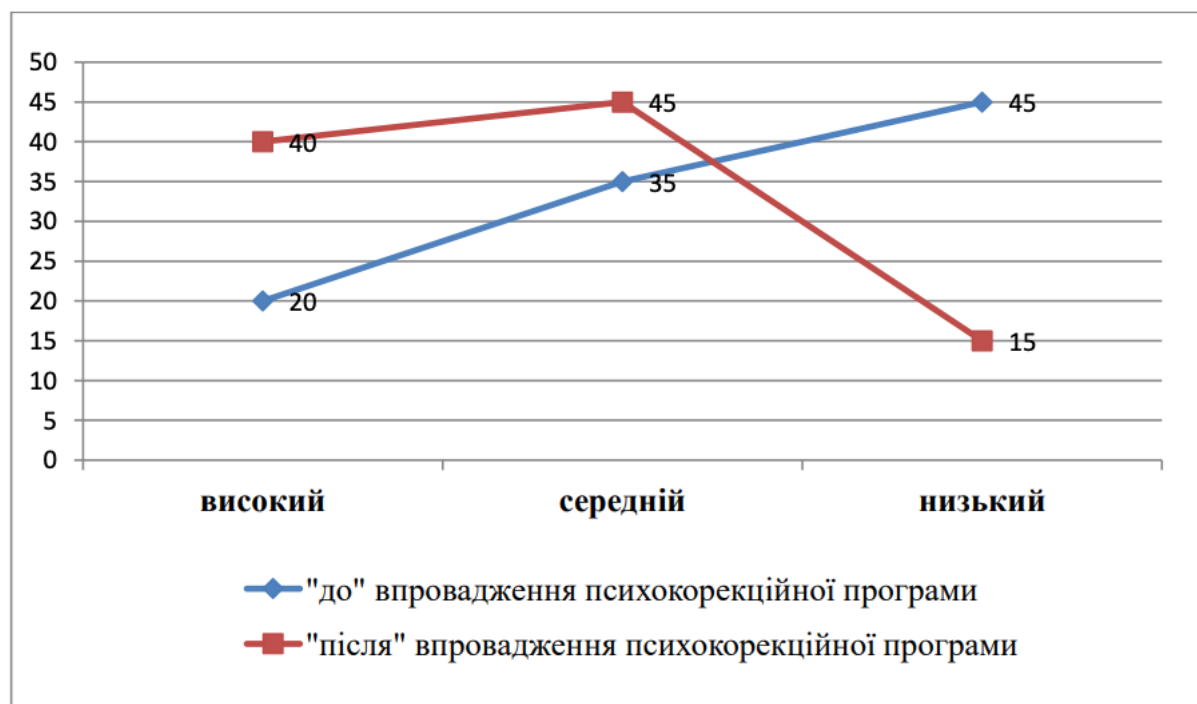


Рисунок 3.3 — Рівні розвитку рефлексивності «до» та «після» корекційного впливу в ЕГ

Отримані результати дозволяють зробити висновок про ефективність психокорекційної програми розвитку емоційного інтелекту у державних службовців. Після її впровадження більшість учасників продемонстрували високі показники рефлексивності, що свідчить про їхню здатність усвідомлювати власні мотиви, цілі та емоційний стан під час взаємодії з оточуючими.

Повторна діагностика рівня самоконтролю в спілкуванні, проведена за методикою «Оцінка самоконтролю в спілкуванні» М. Снайдера, показала результати, представлені в таблиці 3.5.

Таблиця 3.5 – Результати дослідження самоконтролю у спілкуванні (КГ ТА ЕГ)

Групи	Рівні сформованості (у %)					
	До формувального експерименту			Після формувального експерименту		
	Низький	Середній	Високий	Низький	Середній	Високий
Контрольна	20,0	65,0	15,0	20,0	65,0	15,0
ЕГ	20,0	65,0	15,0	5,0	85,0	10,0

У експериментальній групі частка осіб із низьким рівнем комунікативного самоконтролю зменшилася на 15%, а кількість респондентів із високим самоконтролем у спілкуванні скоротилася на 5%. Водночас на 20% зросла частка державних службовців із середнім рівнем цієї характеристики. Графічне зображення отриманих результатів наведено на рисунку 3.4.

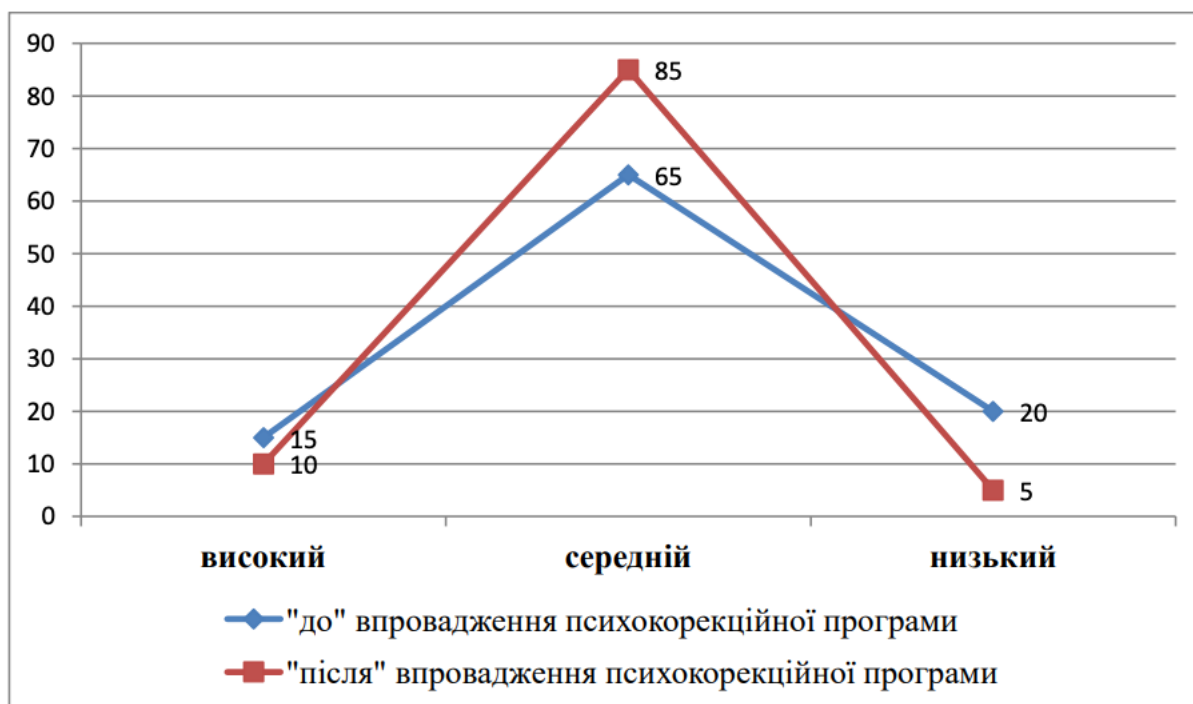


Рисунок 3.4 – Рівні прояву самоконтролю у спілкуванні «до» та «після» корекційного впливу в ЕГ

Впровадження психокорекційної програми розвитку емоційного інтелекту сприяло стабілізації рівня самоконтролю у державних службовців. Після завершення формувального експерименту більшість учасників експериментальної групи продемонстрували середній рівень самоконтролю, що свідчить про стабілізацію цих показників. Такі працівники відзначаються стриманістю, здатністю керувати своїми емоціями, зберігаючи при цьому емоційну гнучкість. Вони добре розуміють і навіть можуть передбачати враження, яке справляють на оточуючих.

Результати повторного дослідження за методикою «Діагностика комунікативної толерантності» В. Бойка показали позитивні зміни, зокрема зростання рівня комунікативної толерантності у державних службовців. Дані дослідження представлені в таблиці 3.6.

Таблиця 3.6 – Результати дослідження комунікативної толерантності (КГ ТА ЕГ)

Групи	Рівні сформованості (у %)					
	До формувального експерименту			Після формувального експерименту		
	Низький	Середній	Високий	Низький	Середній	Високий
Контрольна	30,0	25,0	45,0	20,0	35,0	45,0
ЕГ	35,0	20,0	45,0	10,0	30,0	60,0

Після впровадження психокорекційної програми з розвитку емоційного інтелекту частка респондентів із низьким рівнем комунікативної толерантності зменшилася на 20%, тоді як частка осіб із високим рівнем цієї характеристики зросла на 15%. Крім того, кількість респондентів із середнім рівнем комунікативної толерантності збільшилася на 10%. Графічне зображення

отриманих результатів представлено на рисунку 3.5.

Як видно з рисунку 3.5, для більшості учасників експериментальної групи характерний високий рівень комунікативної толерантності. Це свідчить про їхню терпимість у стосунках із оточуючими, вміння наполегливо відстоювати свої переконання, водночас відкрито сприймаючи різноманітні ідеї та з розумінням ставлячись до людей і їхніх вчинків.

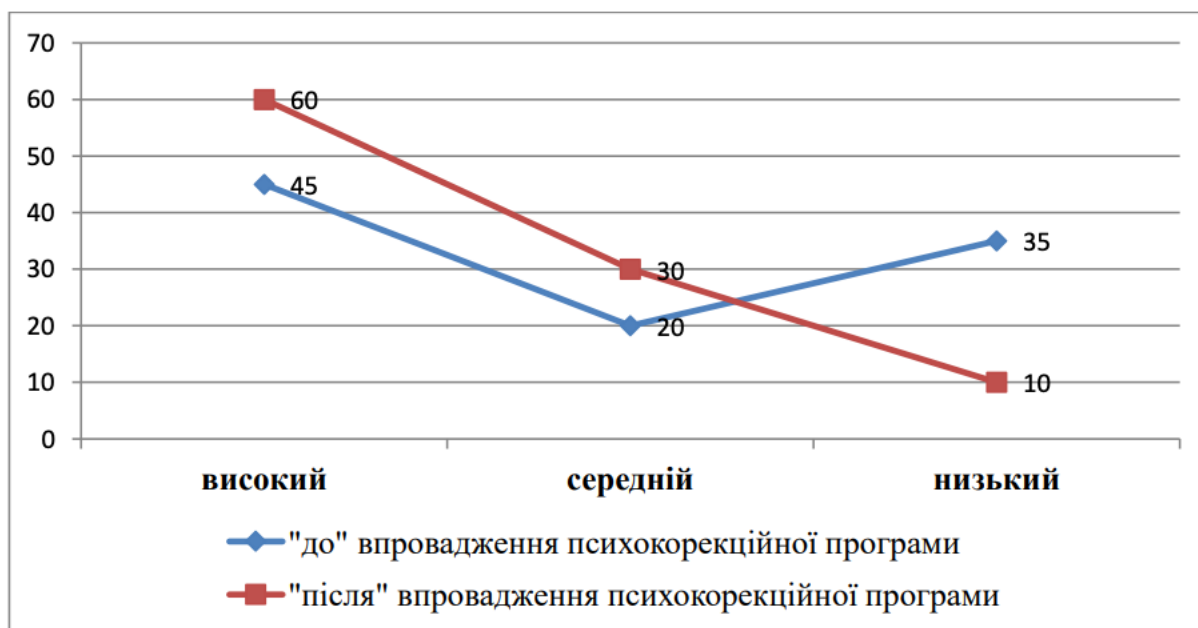


Рисунок 3.5 – Рівні прояву комунікативної толерантності «до» та «після» корекційного впливу в ЕГ

Аналіз результатів повторного тестування на контрольному етапі дозволяє стверджувати, що програма корекційної роботи з підвищення рівня емоційного інтелекту є дієвою. Вплив емоційного інтелекту на показники ефективної комунікації підтверджено, що свідчить про доцільність його подальшого вивчення. Оцінка проведеної роботи, результати теоретичного аналізу та експериментального дослідження феномену емоційного інтелекту стали основою для розробки практичних рекомендацій державним службовцям щодо вдосконалення ефективної комунікації.

Для підвищення комунікативної компетентності державних службовців важливо зосередитися на таких аспектах:

1. Розвиток мовної культури: вдосконалення вимови, інтонації, міміки, жестів, а також дотримання норм мови (орфоепічних, акцентологічних, стилістичних).

2. Управління увагою співрозмовників: залучення уваги через прийоми «нейтральної фрази», зорового контакту, активного спілкування.

3. Уміння слухати: розвиток навичок уважного слухання, підтримки контакту та врахування думок співрозмовника.

4. Професійний мовленнєвий етикет: дотримання норм ввічливості під час привітання, знайомства, прощання, поради чи відмов.

5. Самооцінка і асертивність: здатність оцінювати себе, захищати власні права, поважаючи інших, домовлятися та приймати рішення дипломатично.

6. Емоційний інтелект: усвідомлення й регулювання власних емоцій, формування емоційної грамотності.

7. Подолання комунікативних бар'єрів: розвиток навичок слухання (активного, рефлексивного) та ефективної передачі інформації.

8. Стриманість та рівновага: подолання соціальної тривожності через розвиток гармонії та аналіз власної поведінки.

Запропоновані рекомендації сприяють розвитку соціальних і комунікативних навичок, що підвищує ефективність роботи державних службовців. Це має вирішальне значення для модернізації державної служби та досягнення професійних цілей.

ВИСНОВКИ

В процесі дослідження були поставлені та виконані такі завдання кваліфікаційної роботи:

Охарактеризовано публічну особу, як суб'єкта публічно-управлінських відносин, визначено, що емоційний інтелект (ЕІ) є ключовим психологічним феноменом, що поєднує когнітивні та емоційні здібності, спрямовані на ефективну соціальну та психологічну адаптацію особистості. Його витoki простежуються в ідеях античних філософів, середньовічних мислителів і новочасних вчених, які досліджували вплив емоцій на мислення і поведінку. Сучасна концепція ЕІ бере початок із теорій соціального інтелекту Е. Торндайка та Дж. Гілфорда і розвивається завдяки роботам таких науковців, як П. Саловей, Дж. Мейєр, Р. Бар-Он, Д. Гоулман та ін.

Проаналізовано становлення емоційного. Інтелекту як управлінської концепції, зазначено, що емоційний інтелект визначається як здатність розпізнавати, оцінювати та регулювати власні емоції, а також розуміти емоції інших людей. Його складові – ідентифікація, регуляція, використання емоцій у когнітивній діяльності – є базовими для міжособистісної взаємодії та професійної успішності. Особливо важливим ЕІ є для публічних осіб, які працюють у сфері «людина-людина» та стикаються з підвищеними вимогами до емоційної компетентності.

Визначено роль емоційного інтелекту у професійній компетентності публічної особи. Розвиток ЕІ у публічних осіб сприяє підвищенню професійної ефективності, покращенню якості міжособистісної комунікації, зменшенню емоційного виснаження та стимулює особистісне зростання. ЕІ визначає здатність демонструвати емпатію, толерантність і адаптивність у складних соціальних умовах. Його формування є багатоетапним процесом, що охоплює усвідомлення себе, навчання управління емоціями, розпізнавання емоцій інших, вплив на емоційний стан співрозмовників і вдосконалення професійних

навичок.

Таким чином, емоційний інтелект не тільки сприяє самореалізації публічних осіб, а й є важливою складовою їхньої професійної компетентності, забезпечуючи баланс між розумом і почуттями, а також гармонію у взаємодії з оточенням.

Охарактеризовано вплив емоційного інтелекту на ефективність комунікації публічної особи. Теоретичний аналіз і результати дослідження підтверджують, що емоційний інтелект є важливим чинником ефективної комунікації, особливо для державних службовців. Емоційний інтелект визначається як здатність усвідомлювати, розуміти й управляти власними та чужими емоціями, і поділяється на внутрішньоособистісний і міжособистісний компоненти. Високий рівень емоційного інтелекту позитивно корелює з такими показниками комунікації, як самоконтроль, рефлексивність, толерантність та комунікабельність.

Дослідження, проведене серед державних службовців, показало, що більшість із них мають середній рівень емоційного інтелекту. Високий рівень ЕІ був пов'язаний із здатністю ефективно регулювати власні емоції, розуміти почуття інших та управляти їхнім емоційним станом. Натомість службовці з низьким рівнем ЕІ демонстрували труднощі в саморегуляції та комунікації, що ускладнює професійну взаємодію.

Розроблено пропозиції до психокорекційної програми розвитку емоційного інтелекту публічної особи як чинника ефективної комунікації. Результати дослідження свідчать про необхідність впровадження програм розвитку емоційного інтелекту, спрямованих на підвищення комунікативних здібностей, толерантності та самоконтролю у спілкуванні. Такі заходи дозволять поліпшити професійну ефективність і сприятимуть гармонійній взаємодії в робочому середовищі.

Експериментальне дослідження показало недостатній рівень розвитку емоційного інтелекту (ЕІ) серед державних службовців, що негативно впливає на їхню професійну комунікацію. Для вирішення цієї проблеми було

розроблено й впроваджено психокорекційну програму, спрямовану на розвиток ЕІ і підвищення комунікативної ефективності.

Програма включала 8 занять, зосереджених на розвитку внутрішньоособистісного та міжособистісного ЕІ, знятті емоційної напруги, підвищенні емпатії та вдосконаленні навичок комунікації. Методи роботи (рольові ігри, рефлексія, релаксація) створили сприятливу атмосферу для навчання.

Результати показали значну позитивну динаміку в експериментальній групі:

- частка осіб із високим рівнем ЕІ зросла на 40%;
- поліпшилися показники рефлексивності, самоконтролю, толерантності й комунікативних здібностей;
- зменшилася кількість службовців із низьким рівнем ЕІ і комунікативних навичок.

Програма підтвердила свою ефективність і дозволила надати рекомендації для вдосконалення професійної комунікації, зокрема розвиток емоційної грамотності, активного слухання та подолання бар'єрів у спілкуванні. Це сприятиме підвищенню якості роботи держслужбовців та їхньої професійної адаптації.

ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ

1. Аршава І. Ф., Носенко Е. Л. Аспекти імпліцитної діагностики емоційної стійкості людини: моногр. Д.: Вид-во ДНУ, 2008. 468 с.
2. Березюк Г. Емоційний інтелект як детермінанта внутрішньої свободи особистості. Психологічні студії Львівського ун-ту. 2008. № 3. С. 20–23.
3. Демедишина Н. І. Аналіз результатів атестації наукових кадрів вищої кваліфікації в Україні за 15-річний період функціонування галузі науки "державне управління" // Аналітика і влада. 2012. № 6. С. 38-45.
4. Жигайло Н., Стасюк М. Роль емоційного інтелекту в процесі професійної освіти. Педагогіка і психологія професійної освіти. 2016. № 4. С. 87–97.
5. Загальна психологія: Підручник / [О.В.Скрипченко, Л.В. Волинська, З.В. Огороднійчук та ін.]. К.: Либідь, 2005. С. 219 – 243.
6. Зарицька В. В. Професійно-формувальні передумови розвитку емоційного інтелекту. Вісник Харківського національного педагогічного університету ім. Г. С. Сковороди. Психологія. 2009. № 32. С. 45–50.
7. Зарицька В. В. Теоретико-методологічні основи розвитку емоційного інтелекту у контексті професійної підготовки : монографія. Запоріжжя : КПУ, 2010. 304 с.
8. Ічанська О., Закревська А. Емоційний інтелект та емпатія як ресурси професійної підготовки студентів-психологів. Молодий вчений. 2019. № 9 (73). С. 272–276.
9. Карпенко Є. Емоційний інтелект як фактор особистісного життєздійснення. Psychological Prospects Journal. 2017. № 30. С. 50–63.
10. Коврига Н. В. Стресозахисна та адаптивна функції емоційного інтелекту : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.01 / Дніпропетр. нац. унт.

Дніпропетровськ, 2003. 20 с.

11. Кошонько Г. А. Розвиток емоційного інтелекту студентів-психологів. Психологічні науки. 2013. №. 4 (69). С. 341–350.

12. Кряж І., Левенець Н. Довіра й емоційний інтелект як предиктори суб'єктивного благополуччя у студентів. Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Серія «Психологія» 2018. Вип. 64. С. 2–32.

13. Люсін Д.В. Опитувальник на емоційний інтелект Емінем: нові психометричні дані. Соціальний і емоційний інтелект: від моделей до вимірювань. 2009. С. 264-278.

14. Лящ О. П. Генеза емоційного інтелекту в юнацькому віці : монографія. Вінниця : ТОВ «Твори», 2019. 448 с.

15. Лящ О. П. Детермінанти та можливості формування емоційного інтелекту особистості. Науковий часопис національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова. Психологічні науки: збірник наукових праць. Київ : НПУ імені М. П. Драгоманова, 2015. № 46 (70). С. 210–216.

16. Лящ О. П. Когнітивний потенціал творчої особистості у розвитку її емоційного інтелекту. Вісник Одеського національного університету. 2010. Вип. 11. С. 103–110.

17. Матійків І. М. Емоційна компетентність як психологічний об'єкт виховання особистості майбутнього фахівця професій типу «людина-людина». Педагогіка і психологія професійної освіти. 2013. № 2. С. 144–153

18. Матійків І. М. Тренінг емоційної компетентності : навч.-метод. посібник. Київ : Педагогічна думка, 2012. 112 с.

19. Штефанюк Н. С. Основні положення теорії диференціальних емоцій К. Ізарда. Сучасні дослідження з іноземної філології: збірник наукових праць. Ужгород : ПП «Аутдор-Шарк», 2014. Вип. 12. С. 262–267.

20. Яценко Т. С. Теорія і практика групової психокорекції. Київ : Вища школа, 2004. 697 с.

21. Bar-On R. The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). University of Texas Medical Branch Psicothema. 2006. № 18. P. 13–25.

22. Carroll J. B. Human cognitive abilities: a survey of the factoranalytic lit. New York : Cambridge Univ. Press, 1993. 819 p.
23. Caruso D. R., Wolfe C. J. Emotional intelligence in the workplace. Emotional intelligence in everyday life. 2001. P. 150–167.
24. Dulewicz V., Higgs M. Can Emotional Intelligence Be Developed? International Journal of Human Resource Management. 2004. Vol. 15. №1. P. 91–111.
25. Ekman P., Friesen W. V. Unmasking the Face: A Guide to Recognizing Emotions from Facial Expressions. Englewood Cliffs, New Jersey, 1975. 212 p.
26. Ekman P., Friesen W. V. Unmasking the Face: A Guide to Recognizing Emotions from Facial Expressions. Englewood Cliffs, New Jersey, 1975. 212 p.
27. Esnaola I. The development of emotional intelligence in adolescence. Anales de Psicología. 2017. Vol. 33. № 2. P. 327–333.
28. Furnham A., Christoforou I. Personality traits, emotional intelligence, and multiple happiness. North American Journal of Psychology. 2007. № 9 (3). P. 439–462.
29. Gardner H. Frames of mind: the theory of multiple intelligences. New York: Basic Books, 1983. 440 p.
30. Gardner H. Frames of mind: the theory of multiple intelligences. New York: Basic Books, 1983. 440 p.
31. Gilford J. Three sides of intelligence. Psychology of thinking. 1999. № 2. P. 17–19.
32. Guilford J. P. Intelligence, Creativity, and Emotional Implications. San Diego : Knapp. 1968. 229 p.
33. Ivcevic Z. Emotional intelligence and emotional creativity. J. of Personality. 2007. Vol. 75. № 2. P. 199–234.
34. Julian Treasure. How to be Heard: Secrets for Powerful Speaking and Listening (Communication Skills Book). 2017. 308 p.
35. Mayer J. D. Human abilities: emotional intelligence. Annu. Rev. of Psychology. 2008. Vol. 59. P. 507–536.

36. Mayer J. D., Caruso D. R., Salovey P. The Ability Model of Emotional Intelligence: Principles and Updates. *Emotion Review*. 2016. Vol. 8. № 4. P. 290–300.
37. Mayer J. D., Salovey P., Caruso D. R. Emotional intelligence: theory, findings, and implications. *Psychological Inquiry*. 2004. № 15(3). P. 197–215.
38. Mayer J. D., Salovey P., Caruso D. R. Models of emotional intelligence: handbook of human intelligence. New York : Cambridge University Press, 2000. 422 p.
39. Mukhametzyanova L. Yu. Formation of students emotional intelligence as a factor of their academic development. *Man in India*. 2017. Vol. 97. № 3. P. 543–552.
40. Mukhametzyanova L. Yu. Formation of students emotional intelligence as a factor of their academic development. *Man in India*. 2017. Vol. 97. № 3. P. 543–552.
41. Petrides K. V. Trait emotional intelligence theory. *Industrial and organizational psychology*. 2010. № 3 (2). P. 136–139.
42. Rotter J. B. Some Problems and Misconceptions Related to the Construct of Internal versus External Control of Reinforcement. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*. 1975. Vol. 43. P. 56–67.
43. Schneider W. J. Integrating hot and cool intelligences: thinking broadly about broad abilities. *J. of Intelligence*. 2016. Vol. 4. № 1. URL: <http://www.mdpi.com/2079-3200/4/1/1/htm>
44. Thorndike E. L. Intelligence and its uses. *Harper's Magazine*. 1920. № 140. P. 227–235.
45. Wahq D., Anderson N. H. Excuse-making and blaming as a function of internal-external locus of control. *Eur. Psychol*. 1994. Vol. 24. № 2. 64–71.
46. Wahq D., Anderson N. H. Excuse-making and blaming as a function of internal-external locus of control. *Eur. Psychol*. 1994. Vol. 24. № 2. 64–71.
47. Wechsler D. Non-intellective factors in general intelligence. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*. 1943. № 38 (1). P. 101–103.

48. Wechsler D. Non-intellective factors in general intelligence. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*. 1943. № 38 (1). P. 101–103.

49. Zeidner M. What we know about emotional intelligence. *Development and Learning in Organizations: An International Journal*. 2013. № 27 (3). URL: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/dlo.2013.08127caa.002/full/html>

50. Zeidner M., Roberts R. D., Matthews G. Can emotional intelligence be schooled? A critical review. *Educational psychologist*. 2002. № 37 (4). P. 215.

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

Опитувальник ЕмІН Д. В. Люсіна

Опитувальник ЕмІН складається з 46 тверджень, стосовно яких випробовуваний має висловити ступінь своєї згоди, використовуючи чотирибальну шкалу (зовсім не згоден, скоріше не згоден, скоріше згоден, повністю згоден). Ці твердження об'єднуються в п'ять субшкал, які своєю чергою об'єднуються в чотири шкали більш загального порядку.

Для підрахунку балів відповіді випробовуваних кодуються за схемою. Твердження з прямим ключем: «зовсім не згоден» - 0; «скоріше не згоден» - 1; «скоріше згоден» - 2; «повністю згоден» - 3;

Твердження зі зворотним ключем: «зовсім не згоден» - 3; «скоріше не згоден» - 2; «скоріше згоден» - 1; «повністю згоден» - 0.

Значення за шкалами МЕІ та ВЕІ отримують шляхом простого підсумовування відповідних субшкал:

$$MEI = MP + MU;$$

$$VEI = BP + BU + BE.$$

Інший спосіб підсумовування субшкал дає ще дві шкали - ПЕ і УЕ:

$$PE = MP + BP;$$

$$UE = MU + BU + BE$$

Текст опитувальника:

№	Утверждение	Субшкала	Ключ
1	Я замечаю, когда близкий человек переживает, даже если он (она) пытается это скрыть	МП	+
2	Если человек на меня обижается, я не знаю, как восстановить с ним хорошие отношения	МУ	-
3	Мне легко догадаться о чувствах человека по выражению его лица	МП	+
4	Я хорошо знаю, чем заняться, чтобы улучшить себе настроение	БУ	+
5	У меня обычно не получается повлиять на эмоциональное состояние своего собеседника	МУ	-
6	Когда я раздражаюсь, то не могу сдержаться, и говорю всё, что думаю	ВЭ	-
7	Я хорошо понимаю, почему мне нравятся или не нравятся те или иные люди	ВП	+
8	Я не сразу замечаю, когда начинаю злиться	ВП	-
9	Я умею улучшить настроение окружающих	МУ	+
10	Если я увлекаюсь разговором, то говорю слишком громко и активно жестикулирую	ВЭ	-
11	Я понимаю душевное состояние некоторых людей без слов	МП	+
12	В экстремальной ситуации я не могу усилием воли взять себя в руки	БУ	-
13	Я легко понимаю мимику и жесты других людей	МП	+
14	Когда я злюсь, я знаю, почему	ВП	+
15	Я знаю, как ободрить человека, находящегося в тяжелой ситуации	МУ	+
16	Окружающие считают меня слишком эмоциональным человеком	ВЭ	-
17	Я способен успокоить близких, когда они находятся в напряжённом состоянии	МУ	+

18	Мне бывает трудно описать, что я чувствую по отношению к другим	ВП	-
19	Если я смущаюсь при общении с незнакомыми людьми, то могу это скрыть	ВЭ	+
20	Глядя на человека, я легко могу понять его эмоциональное состояние	МП	+
21	Я контролирую выражение чувств на своем лице	ВЭ	+
22	Бывает, что я не понимаю, почему испытываю то или иное чувство	ВП	-
23	В критических ситуациях я умею контролировать выражение своих эмоций	ВЭ	+
24	Если надо, я могу разозлить человека	МУ	+
25	Когда я испытываю положительные эмоции, я знаю, как поддержать это состояние	ВУ	+
26	Как правило, я понимаю, какую эмоцию испытываю	ВП	+
27	Если собеседник пытается скрыть свои эмоции, я сразу чувствую это	МП	+
28	Я знаю, как успокоиться, если я разозлился	ВУ	+
29	Можно определить, что чувствует человек, просто прислушиваясь к звучанию его голоса	МП	+
30	Я не умею управлять эмоциями других людей	МУ	-
31	Мне трудно отличить чувство вины от чувства стыда	ВП	-
32	Я умею точно угадывать, что чувствуют мои знакомые	МП	+
33	Мне трудно справляться с плохим настроением	ВУ	-
34	Если внимательно следить за выражением лица человека, то можно понять, какие эмоции он скрывает	МП	+
35	Я не нахожу слов, чтобы описать свои чувства друзьям	ВП	-

Обробка результатів

Шкала*	Очень низкий	Низкий	Средний	Высокий	Очень высокий
МП	0-19	20-22	23-26	27-30	31 и выше
МУ	0-14	15-17	18-21	22-24	25 и выше
ВП	0-13	14-16	17-21	22-25	26 и выше
ВУ	0-9	10-12	13-15	16-17	18 и выше
ВЭ	0-6	7-9	10-12	13-15	16 и выше
МЭИ	0-34	35-39	40-46	47-52	53 и выше
ВЭИ	0-33	34-38	39-47	48-54	55 и выше
ПЭ	0-34	35-39	40-47	48-53	54 и выше
УЭ	0-33	34-39	40-47	48-53	54 и выше
ОЭИ	0-71	72-78	79-92	93-104	105 и выше

*шкали

МП - Розуміння чужих емоцій

МУ - Управління чужими емоціями

ВП - Розуміння своїх емоцій

ВУ - Управління своїми емоціями

ВЕ - Контроль експресії

МЕІ - Міжособистісний емоційний інтелект

ВЕІ - Внутрішньоособистісний емоційний інтелект

ПЕ - Розуміння емоцій

УЕ - Управління емоціями

ЗЕІ - Загальний емоційний інтелект

Результати дослідження за методикою «Опитувальник емоційного інтелекту «ЕмІн» Д. Люсіна

№	Шкали										
	ВП	ВУ	ВЕ	МП	МУ	МЕІ	Рівень МЕІ	ВЕІ	Рівень ВЕІ	ЗЕІ	Рівень ЗЕІ
1	14	12	9	20	17	37	низький	35	д. низький	72	низький
2	17	13	10	23	18	41	середній	40	середній	81	Середній
3	20	15	10	25	21	46	середній	33	низький	90	Середній
4	21	15	11	20	25	45	середній	47	середній	92	середній
5	14	13	12	22	13	35	низький	39	середній	74	низький
6	14	14	6	5	10	15	Д низький	34	низький	49	Д низький
7	21	14	12	28	17	45	середній	47	середній	92	середній
8	17	15	15	28	18	46	високий	47	середній	93	високий
9	22	16	12	29	21	50	високий	54	високий	104	Д високий
10	14	14	10	22	18	40	середній	38	середній	78	низький
11	14	14	11	20	21	41	середній	39	середній	80	середній
12	8	15	10	10	14	24	Д низький	33	Д. низький	55	Д низький
13	10	15	15	25	20	45	середній	40	середній	85	середній
14	20	20	10	26	21	47	високий	50	високий	97	високий
15	12	12	15	18	21	39	середній	39	середній	78	низький
16	11	12	12	28	17	45	середній	35	низький	80	Середній
17	16	14	15	20	26	46	середній	45	середній	91	середній
18	18	25	11	30	20	50	Д високий	54	високий	104	високий
19	20	20	10	26	21	47	високий	50	високий	97	високий
20	11	13	13	20	17	37	низький	37	Д низький	74	низький
21	20	25	10	20	17	37	низький	55	Д високий	92	середній
22	20	15	20	25	31	56	Д високий	55	Д високий	106	Д. високий
23	8	6	6	10	14	24	Д низький	20	низький	46	Д. низький
24	25	15	15	22	13	35	низький	55	Д високий	90	середній
25	7	12	18	20	15	35	низький	37	низький	72	низький

25	7	12	18	20	15	35	низький	37	низький	72	низький
26	15	20	20	24	31	55	Д високий	55	високий	110	Д високий
27	14	20	18	22	18	40	середній	52	Д високий	92	Середній
28	12	15	12	22	18	40	середній	39	середній	79	середній
29	16	25	14	30	23	53	Д високий	55	Д високий	108	Високий
30	11	10	26	15	16	31	Д низький	47	середній	78	низький
31	17	13	8	22	19	41	середній	38	низький	79	Середній
32	12	14	16	22	17	39	низький	42	середній	81	Середній
33	9	11	14	20	26	46	середній	34	низький	80	Середній
34	19	18	10	22	18	40	середній	47	середній	89	Середній
35	18	14	10	22	18	40	низький	42	середній	82	середній
36	18	10	6	22	12	34	Д низький	34	Д. низький	68	низький
37	22	20	20	23	30	53	Д високий	62	Д високий	155	Д високий
38	22	17	9	21	26	47	середній	48	високий	95	високий
39	18	14	10	22	18	40	середній	42	середній	82	середній
40	11	10	16	22	12	34	Д. низький	37	низький	31	Д низький

Результати дослідження за методикою «Діагностика комунікативних та організаторських здібностей»

№	Сума балів	Рівень	№	Сума балів	Рівень
1	5	низький	21	10	середній
2	9	середній	22	19	Дуже високий
3	13	високий	23	2	Дуже низький
4	12	середній	24	14	високий
5	8	низький	25	11	середній
6	4	Дуже низький	26	17	Дуже високий
7	10	середній	27	13	високий
8	16	високий	28	9	середній
9	17	Дуже високий	29	13	високий
10	9	середній	30	5	низький
11	9	середній	31	9	середній
12	2	Дуже низький	32	9	середній
13	12	середній	33	9	середній
14	15	високий	34	16	високий
15	5	низький	35	9	середній
16	9	середній	36	5	низький
17	9	середній	37	20	Дуже високий
18	13	високий	38	17	Дуже високий
19	16	високий	39	9	середній
20	6	низький	40	2	Дуже низький

ДОДАТОК Б

Методика діагностики комунікативних та організаторських здібностей (ВЕІ)

Методика визначення комунікативних і організаторських схильностей містить 40 питань.

На кожне питання слід відповісти «так» (+) або «ні» (-). Якщо вам важко у виборі відповіді, необхідно все-таки обрати між двома альтернативами. Час на виконання: 10-15 хвилин.

Текст опитувальника

1. Чи є у вас прагнення до вивчення людей і знайомств з різними людьми?
2. Чи подобається вам займатися громадською роботою?
3. Чи довго вас турбує почуття образи, завданої вам ким-небудь з ваших товаришів?
4. Чи завжди вам важко орієнтуватися в критичній ситуації?
5. Чи багато у вас друзів, з якими ви постійно спілкуєтесь?
6. Чи часто вам вдається схилити більшість своїх товаришів до прийняття ними вашої думки?
7. Чи вірно, що вам приємніше і простіше проводити час за книгами або за яким-небудь іншим заняттям, ніж з людьми?
8. Якщо виникли перешкоди у здійсненні ваших намірів, чи легко вам відмовитися від своїх намірів?
9. Чи легко ви встановлюєте контакти з людьми, які старші за вас за віком?
10. Чи любите ви придумувати або організовувати зі своїми товаришами різні ігри та розваги?
11. Чи важко вам включатися в нові для вас компанії (колективи)?
12. Чи часто ви відкладаєте на потім справи, які потрібно виконати сьогодні?
13. Чи легко вам вдається встановлювати контакти та спілкуватися з незнайомими людьми?
14. Чи прагнете ви домогтися того, щоб ваші товариші діяли відповідно до вашої думки?
15. Чи важко ви освоюєтеся в новому колективі?
16. Чи правда, що у вас не буває конфліктів з товаришами через невиконання ними своїх обіцянок, зобов'язань, обов'язків?
17. Чи прагнете ви при нагоді познайомитися і поговорити з новою людиною?
18. Чи часто при вирішенні важливих справ ви приймаєте ініціативу на себе?
19. Чи дратують вас навколишні люди та чи хочеться вам побути на самоті?
20. Чи правда, що ви погано орієнтуєтесь в незнайомій для вас обстановці?
21. Чи подобається вам постійно знаходитися серед людей?
22. Чи виникає у вас роздратування, якщо вам не вдається закінчити розпочату справу?

23. Чи відчуваєте ви незадоволення, якщо доводиться проявити ініціативу, щоб познайомитися з новою людиною?
24. Чи правда, що ви втомлюєтеся від частого спілкування з товаришами?
25. Чи любите ви брати участь у колективних іграх?
26. Чи часто ви проявляєте ініціативу при вирішенні питань, які зачіпають інтереси ваших товаришів?
27. Чи правда, що ви відчуваєте себе невпевнено серед незнайомих людей?
28. Чи правда, що ви рідко прагнете довести свою правоту?
29. Чи вважаєте ви, що вам не становить особливих труднощів внести пожвавлення в малознайому групу?
30. Чи приймаєте ви участь у громадській роботі в школі (у навчальному закладі, на виробництві)?
31. Чи прагнете ви обмежити коло своїх знайомих?
32. Чи вірно, що ви не прагнете відстоювати свою думку або рішення, якщо воно не відразу було прийнято товаришами?
33. Чи відчуваєте ви себе невимушено, потрапивши в незнайомий колектив?
34. Чи охоче ви приступаєте до організації різних заходів для своїх товаришів?
35. Чи правда, що ви не відчуваєте себе досить упевненим і спокійним, коли доводиться говорити що-небудь великій групі людей?
36. Чи часто ви спізнюєтеся на ділові зустрічі, побачення?
37. Чи правда, що у вас багато друзів?
38. Чи часто ви опиняєтеся в центрі уваги своїх товаришів?
39. Чи часто ви стривожені і відчуваєте незручність при спілкуванні з малознайомими людьми?
40. Чи правда, що ви не дуже впевнено почуваєте себе в оточенні великої групи своїх товаришів?

Ключ до тесту

Комунікативні схильності визначають ключові відповіді на наступні питання:

(+) Так 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37 (-)

Ні 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39

Організаторські схильності визначають ключові відповіді на наступні питання

(+) Так 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38 (-)

Ні 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40

Обробка результатів тесту

Максимальна кількість балів окремо по кожному параметру - 20. Підраховуються бали окремо за комунікативними та окремо за організаторськими схильностям за допомогою ключа для обробки даних «КОС-2».

За кожну відповідь «так» або «ні» для висловлювань, які збігаються із зазначеними в ключі окремо за відповідними схильностям, приписується один бал. Експериментально встановлено п'ять рівнів комунікативних і організаторських схильностей. Зразок розподілу балів за цими рівнями

показано нижче.

Рівні комунікативних і організаторських схильностей

Сума балів 1-4 – рівень дуже низький.

Сума балів 5-8 – рівень низький.

Сума балів 9-12 – рівень середній.

Сума балів 13-16 – рівень високий.

Сума балів 17-20 – рівень найвищий.

Сума балів 1-4 говорить про низький рівень прояву комунікативних і організаторських схильностей.

Сума балів 5-8 говорить про комунікативні та організаторські схильності на рівні нижче середнього. Такі люди не прагнуть до спілкування, вважають за краще проводити час наодинці з собою. У новій компанії або колективі відчують себе скучно. Зазнають труднощів у встановленні контактів з людьми. Не відстоюють свою думку, важко переживають образи. Рідко виявляють ініціативу, уникають прийняття самостійних рішень.

Сума балів 9-12 характеризує середній рівень прояву комунікативних та організаторських схильностей. Такі особистості прагнуть до контактів з людьми, відстоюють своє, однак потенціал їх схильностей не відрізняється високою стійкістю. Потрібно подальша виховна робота з формування та розвитку цих якостей особистості.

Сума балів 13-16 свідчить про високий рівень прояву комунікативних та організаторських схильностей піддослідних. Люди не губляться у нових обставинах, швидко знаходять друзів, прагнуть розширити коло своїх знайомих, допомагають близьким і друзям, проявляють ініціативу в спілкуванні, здатні приймати рішення в складних, нестандартних ситуаціях.

Сума балів 17-20 – вищий рівень комунікативних та організаторських схильностей. Це свідчить про те, що у таких людей сформована потреба в комунікативній і організаторській діяльності. Вони швидко орієнтуються у важких ситуаціях. Невимушено поведуть себе у новому колективі. Ініціативні. Приймають самостійні рішення. Відстоюють свою думку і домагаються прийняття своїх рішень. Люблять організовувати ігри, різні заходи. Наполегливі і натхненні у діяльності.

ДОДАТОК В

Психокорекційна програма розвитку емоційного інтелекту держслужбовців

ЗАНЯТТЯ №1

Вступне слово, знайомство з групою

Вправа «Мій настрій»

Мета: створити у групі невимушену атмосферу спілкування, доброзичливості; сформувані позиції взаємодії, налаштувати на тему тренінгу.

Обладнання: фліпчарт, кольорові маркери

Хід вправи: Учасникам по черзі пропонується намалювати на фліпчарті кольоровими олівцями свій настрій та написати під малюнком своє ім'я. Це може бути щось конкретне («дощова погода», «штормове попередження», «сонце», «квіточка» тощо) або абстрактне: лише лінії, форми, різні кольори. Після виконання вправи кожен учасник називає своє ім'я та за бажанням розповідає, що його малюнок означає.

Обговорення. Які думки виникають, коли дивитися на спільний малюнок? Який переважаючий настрій групи? Як впливає настрій однієї людини на інших? Як впливає настрій на події, що відбуваються у житті? Як вважаєте, чи можна навчитися управляти власним настроєм?

Вправа «Я сподіваюся – я побоююся»

Мета: сформулювати власні сподівання від тренінгу; спонукати учасників ділитися своїми думками, почуттями і побоюваннями.

Метод: модерація

Обладнання: аркуш паперу з двома колонками з назвами «Я сподіваюся», «Я побоююся»; маркери, клей, маленькі картки (кілька на кожного учасника).

Хід вправи: Психолог пропонує учасникам написати на окремих картках їхні сподівання і побоювання, пов'язані з майбутнім тренінгом. Наприклад: «Я сподіваюся, що тренінг допоможе мені навчитися зберігати рівновагу у напружених ситуаціях. Я побоююся, що тренінг буде нудним». Підписуватися не потрібно. Ведучий зачитує записки по одній, наклеює їх на фліпчарт, по можливості групує за тематикою. Потім група обговорює, що потрібно зробити для того, щоб сподівання здійснилися, а побоювання зникли.

Обговорення. Для чого взагалі потрібно визначати свої сподівання, побоювання?

Вправа «IQ-EQ»

Мета: виявити уявлення учасників групи про емоційний інтелект та сформуванати асоціативний ряд із цим поняттям.

Обладнання: фліпчарт, кольорові маркери

Хід вправи: Учасники висловлюють свої асоціації з поняттям «інтелект» (IQ) та «емоційний інтелект» (EQ). Психолог записує ці асоціації у два стовпчики на великому аркуші паперу. Потім учасникам пропонують об'єднатися у дві групи, у залежності від того, що в них, на їх думку, переважає: «IQ» чи «EQ». Коли групи утворилися, їм дають завдання: скласти список своїх сильних та слабких сторін, що проявляються в житті та професійній діяльності у зв'язку з переважанням «логіки» чи «емоцій». Ці списки презентують по одному учаснику від команди.

Обговорення: Що нового я про себе дізнався? Яку здібність (IQ чи EQ) варто розвивати? Для чого? Як можна розвивати ці здібності?

Учасники записують свої усвідомлення та висновки.

Гра «Передай емоції по колу»

Мета: розвиток вміння розпізнавати емоції один одного за допомогою невербальних засобів комунікації.

Хід виконання: Психолог задумує будь-яку емоцію і показує її без слів сусіду зліва. Той повинен зрозуміти, яка емоція і передати своєму сусідові зліва. Кожен п'ятий гравець називає, що він зрозумів, і задає новий емоційний стан. Гра проходить в кілька етапів, після чого йде обговорення: вміння розпізнавати почуття можна тренувати, якщо бути уважним і спостережливим до навколишнього. Крім міміки, є й інші способи передавати і розуміти почуття.

Підбиття підсумків: «Що ми робили на сьогоднішньому занятті»? Чому новому ми навчилися? Що вам сподобалось робити сьогодні на занятті? А що не сподобалось? Які емоції в вас залишилися після сьогоднішнього дня?

ЗАНЯТТЯ №2

Привітання. Аналіз настрою на роботу.

Вправа «Визначити емоції»

Мета: усвідомлення зв'язку між емоцією і мімічним самовираженням.

Обладнання: фотографії людей із різними емоціями.

Хід вправи: У цьому завданні командам даються фотографії людини з різними емоціями. Команди повинні визначити емоції, переживання людини на фотографії, розкласти їх в своєму порядку і придумати коротку історію про те,

як ці переживання виникали і переживались. Історію можна записати. Після написання команда зачитує порядок своїх емоцій і історію як вони змінювали одна одну.

Вправа «Психологічна скульптура»

Мета: усвідомлення зв'язку між емоцією і тілесним самовираженням.

Хід вправи: Завдання для малих груп полягає у тому, щоб побудувати по дві скульптури протилежних емоцій, наприклад: оптимізм – песимізм; радість – смуток; натхнення – знесилення; любов – ненависть. Потім кожна група презентує результати спільної роботи, починаючи зі скульптури негативної емоції і завершуючи позитивною. Можна запропонувати бажаючим побути в скульптурі позитивної емоції. Обговорення. Як відбувався процес побудови скульптур? Чи змінювався емоційний стан, коли знаходилися в різних скульптурах? Як впливають позиції тіла на емоції?

Вправа «Я відчуваю любов, коли..»

Мета: формувати словниковий запас назв емоцій та почуттів, активізувати учасників групи, підвищити довіру до групи. Обладнання: м'яч

Хід вправи: Учасники сидять у колі. Ведучий кидає одному з учасників маленький м'яч з назвою емоції чи почуття, наприклад «любов». Учасник, який впіймав м'ячик, продовжує наступну фразу «Я відчуваю любов, коли...». Потім цей учасник називає іншу емоцію чи почуття й передає м'яч іншому учаснику. М'яч повинен побути в руках кожного учасника декілька разів. Назви емоцій та почуттів не повинні повторюватися. Вправа закінчується тоді, коли учасники мають труднощі в називанні нової емоції чи почуття.

Підбиття підсумків: «Що ми робили на сьогоднішньому занятті»? Чому новому ми навчилися? Що вам сподобалось робити сьогодні на занятті? А що не сподобалось? Які емоції в вас залишилися після сьогоднішнього дня?

ЗАНЯТТЯ №3

Привітання. Аналіз настрою на роботу.

Вправа «Заборона на емоції»

Мета: усвідомлення відповідальності за власні почуття, формування готовності до управління емоційними реакціями.

Обладнання: шарфи, хусточки (5 штук).

Хід вправи: Попросіть зголоситися і вийти у центр кола одного добровольця. За допомогою хусток, шарфів «заблокуйте» йому послідовно всі канали сприйняття та передання інформації: рот – щоб не сварився і не кричав

(зав'яжіть хусточкою рот); очі – щоб не бачили нічого недостойного, не виказували ненависть, гнів, невдоволення, щоб не плакали (пов'яжіть хусточку на очі); вуха – щоб не чули нічого зайвого (затуліть шарфом вуха); ноги – щоб не копалися і не ходили в погані компанії (перев'яжіть хусточкою ноги); душу – щоб не страждала (пов'яжіть шарф на тулуб в ділянці серця). Після завершення процедури запитайте учасників: «На що спроможна така людина? Чи може висловити свою думку? Спостерігати, бачити прекрасне? Творити, обіймати, висловлювати радість? Йти по життю (можна легко підштовхнути)? Співчувати, радіти, довіряти?». Поступово звільняйте учасника, супроводжуючи свої дії оптимістичними висловлюваннями. Наприклад: «Розв'яжемо очі, щоб ви могли бачити прекрасне і насолоджуватися ним» тощо.

Вправа «Конструктивно управляти емоціями означає....»

Мета: звернення до досвіду групи стосовно питання управління негативними емоціями, активізація творчого ставлення до життя.

Обладнання: фліпчарт, фломастери, чисті картки.

Хід вправи: Об'єднайте учасників у малі групи і запропонуйте їм написати по 10 будь-яких слів, які спадають на думку. Потім, використовуючи ці слова, придумати конструктивні та деструктивні способи управління негативними емоціями (наприклад: журнал – порвати і викинути у смітник; олівець – зробити масаж рук; фарби – малюнок емоції, мітла – прибрати в квартирі, склянка – налити і випити води та ін.). Пропозиції стосовно управління емоціями записати на окремих картках. У цій вправі заохочуються застосування власного досвіду учасників щодо управління негативними емоціями, гумор, творчість. Потім лідери груп по черзі презентують результати, наклеюють картки на фліпчарт. Після презентації можна запропонувати учасникам назвати ще інші способи управління емоціями та їх записати. Наприкінці ведучий структурує досвід групи, акцентуючи увагу на техніках управління емоціями.

Вправа «Асоціації»

Мета: збагачення знань учасників про емоційну сферу; розвиток емоційного самовираження за допомогою образів.

Хід вправи: Учасникам пропонується написати асоціації до словника емоцій і зачитати їх. Можна ставити уточнюючі запитання. Наприклад, гнів – шторм на морі; піднесення – повітряна кулька; нетерпіння – вітер; страх – заєць тощо.

Підбиття підсумків: «Що ми робили на сьогоднішньому занятті? Чому новому ми навчилися? Що вам сподобалось робити сьогодні на занятті? А що не сподобалось? Які емоції в вас залишилися після сьогоднішнього дня?

ЗАНЯТТЯ №4

Привітання. Аналіз настрою на роботу.

Вправа «Айсберг» (методика Ю. Святенко)

Мета: виявлення заблокованих почуттів та емоцій; тривожності, агресії та аутоагресії.

Обладнання: аркуші паперу А4, кольорові олівці або фарби

Хід вправи: Психолог пропонує: «Розфарбувати Айсберг різними кольорами. Айсберг – це всі емоції та почуття які в тебе є. На верхівці знаходяться емоції та почуття які ти проявляєш, які бачать оточуючі (вдома чи на навчанні). Під водою – які ти приховуєш, не хочеш показувати.» Після того, як учасники розфарбували Айсберг, можна попросити озвучити та підписати емоції які зображені на малюнку та поставити наступні запитання:

- Розкажи про емоції які ви зобразили на вершині Айсбергу.
- Хто їх бачить, відчуває?
- Де ви їх проявляєте?
- Розкажіть про емоції, які знаходяться під водою?
- Коли ви відчуваєте ці емоції, в яких ситуаціях?
- З ким або з чим пов'язано кожне з цих почуттів?
- Чому ви не проявляєте /не можете проявити ці емоції та почуття?
- Коли ви відчуваєте агресію /тривогу/ злість та ін., але не можеш їх проявляти, що ви робите, як справляєтесь з емоціями?

Вправа «Гарне в поганому»

Мета: зниження емоційної напруги, розвиток емоційної стійкості та позитивної спрямованості особистості.

Хід вправи: Учасникам пропонується пригадати неприємну подію, яка відбулася з ними у минулому, або є наразі, чи її можна очікувати в майбутньому. Далі пропонується подумати, що з цієї події можна винести позитивного та поділитися з іншими учасниками, які можуть проявити співпереживання та запропонувати своє бачення.

Обговорення: Чи існують ситуації, при яких неможливо найти позитивне? Що заважає звертати увагу на позитивне?

Вправа «Емоційна підзарядка»

Мета: відчути вплив невербальних компонентів (рухів, жестів, міміки, інтонації голосу тощо) на емоційний стан.

Хід вправи: Учасникам пропонується стати в коло і пригадати, яким саме способом (якими рухами, звуками) вони виражають свої позитивні емоції

(захоплення, радість, успіх). Потім кожен учасник по колу виконує рух, а всі решта його повторюють.

Обговорення. Як себе зараз відчуваєте? Що відбулося в процесі виконання цієї вправи? Як можна назвати техніку управління емоційним станом, з якою ви щойно ознайомилися? Підбиття підсумків : «Що ми робили на сьогоднішньому занятті»? Чому новому ми навчилися? Що вам сподобалось робити сьогодні на занятті? А що не сподобалось? Які емоції в вас залишилися після сьогоднішнього дня?

ЗАНЯТТЯ №5

Привітання. Аналіз настрою на роботу.

Вправа «Вербалізація емоцій і почуттів»

Мета: ознайомлення з техніками вербалізації власних почуттів і партнера, набуття навичок адекватного і толерантного вираження емоційного стану.

Хід вправи: Учасники сідають у коло. По черзі висловлюють припущення сусідам ліворуч про їхній стан («Мені здається, що ти зараз спокійний і зацікавлений тим, що відбувається»). Почувши інформацію про свій стан, слухачі надають зворотний зв'язок, тобто уточнюють її. Після того, як коло замкнеться, ведучий організовує обговорення.

Обговорення. Яким чином ви визначили емоційний стан сусіда? На які ознаки ви орієнтувалися при цьому? Важко чи легко говорити про власний емоційний стан? А про стан іншої людини? Чи потрібно говорити співрозмовнику про емоції? Чи завжди говоримо те, що відчуваємо? Чому приховуємо власні емоції/почуття? Які наслідки?

Вправа «Акваріум» (вербалізація негативної емоції)

Мета: закріплення навичок вербалізації емоцій та почуттів, інтеграція досвіду шляхом використання опрацьованих технік у рольовій грі.

Хід вправи: I. Об'єднайте учасників у малі групи по три особи. Кожен з учасників має зіграти три ролі – особа, яка висловлює негативну емоцію; особа, яка сприймає негативну емоцію і реагує, спостерігач. При чому, співрозмовникам потрібно робити все неправильно, неконструктивно. Завдання спостерігача полягає у тому, щоб записувати побачені помилки. Кожна фаза рольової гри триває до 5 хв. Обговорення у малих групах, потім у великому колі. II. Тепер кожна команда продемонструє іншу ситуацію, в якій все зроблено правильно. Замість звинувачень та дорікань говоріть про свої почуття. Презентація команд відбувається за методом «акваріума».

Обговорення. Після кожної «неправильної сценки» ведучий запитує: «Що було неправильно?». Після кожної правильної: «Чи справді усе було зроблено правильно?». Ведучий має допомогати учасникам, підказувати

правильні слова і дії та сприяти тому, щоб вони виявилися максимально ефективними в «правильних діях».

Гра «Список емоцій»

Мета: збагачення учасників інформацією про почуття та емоції.

Хід вправи: Учасники діляться на 2-3 команди. Їм дається завдання: за 5 хвилини гравці кожної команди на одному листочку мають написати якнайбільше емоційних станів, переживань та реакцій. Через 5 хвилини кожна команда зачитує свій список емоцій, за кожні три емоції присвоюється один бал. Наприкінці заняття учасники обговорюють результати. Учасник отримує м'яч, ділиться враженнями: «Сьогодні на занятті мені було / я відчував..... (висловити почуття) і далі передає м'яч по колу з побажаннями сусіду «Я бажаю тобі...».

Підбиття підсумків: «Що ми робили на сьогоднішньому занятті»? Чому новому ми навчилися? Що вам сподобалось робити сьогодні на занятті? А що не сподобалось? Які емоції в вас залишилися після сьогоднішнього дня.

ЗАНЯТТЯ №6

Привітання. Аналіз настрою на роботу.

Вправа «Опиши або намалюй»

Мета: підвищення рівня емоційного самоусвідомлення, ознайомлення з технікою ідентифікації емоцій.

Хід вправи: Учасникам пропонуються ситуації, які вони мають уявити та описати, що вони у них викликають. Наприклад: 1) Тобі не хочеться щось робити, але ти настроюєш себе на те, щоб все-таки зробити це (опиши або намалюй, що ти відчуваєш); 2) Хто-небудь говорить тобі, що ти повинен робити, в той час як ти можеш вирішити це самостійно (опиши або намалюй, що ти відчуваєш); 3) Згадай, коли тобі було погано, сумно, втрачалось самовладання, і уяви, що ти цілком можеш керувати собою і ситуацією (опиши або намалюй, що ти відчуваєш); 4) Коли потрібно буде щось робити незалежно від твого бажання, спробуй в своїй уяві створити для цього почуття та емоцію (опиши або намалюй «хороше» і «погане» почуття яке виникає, коли події стикаються з твоїм бажанням) Наприкінці заняття учасники обговорюють результати. Учасник отримує м'яч, ділиться враженнями: «Сьогодні на занятті мені було / я відчував..... (висловити почуття) і далі передає м'яч по колу з побажаннями сусіду «Я бажаю тобі...»

Вправа «Вираження емоцій у мовній інтонації»

Мета: розвиток умінь передавати, сприймати, інтерпретувати

невербальну інформацію в процесі спілкування; розширення експресивного репертуару учасників.

Хід вправи: І. Учасникам пропонується поекспериментувати: по колу вимовити ту саму фразу чи слово з різною інтонацією та швидкістю, наприклад: «Алло», «Скільки можна тебе чекати?», «Сьогодні сонячний день», «Молодець». Можна запропонувати такі варіанти висловлення фрази: із задоволенням, радістю, гордістю, роздратуванням, злістю, захопленням, натхненням, сумом, страхом, байдужо, напористо, впевнено, оптимістично, песимістично, грайливо, сумніваючись, з почуттям вини, ніби ви втомлені, закохані, швидко – повільно, монотонно – енергійно, з паузами і без них. ІІ. Кожен учасник отримує картку, на якій написана одна з фраз... 1. Радий вас бачити! 2. Спасибі за роботу. 3. Приходьте завтра. 4. Я в захопленні. 5. Спасибі, мені дуже приємна ваша увага. 6. Було приємно з вами поспілкуватися. 7. Дякую за комплімент. 8. Дуже вам вдячний. 9. Ціную вашу наполегливість. 10. Мені це дуже подобається. Завдання в тому, щоб сказати одну і ту саму фразу, надаючи їй спочатку прямий, потім протилежний зміст за допомогою інтонації.

Обговорення. Які емоції легше/важче передавати інтонацією голосу? Які емоції легше/важче розпізнати за інтонацією голосу? В яких випадках довіряємо невербальним засобам спілкування, а лише потім – змісту слів?

Вправа «Дихальна саморегуляція»

Мета: освоєння дихальних психотехнік для гармонізації власних емоцій. Заспокоїливе дихання. У цій вправі використовується різна психофізіологічна роль вдиху і видиху: вдих – збуджує, мобілізує, підсилює м'язову напругу, супроводжується відчуттям прохолоди; видих – заспокоює, розсіює негативні емоції, допомагає розслабленню м'язів, супроводжується відчуттям тепла. Сидячи або стоячи розслабте м'язи тіла і зосередьте увагу на диханні.

Хід вправи: 1. На рахунок 1-2-3-4 робіть повільний глибокий вдих (при цьому живіт випинається вперед, а грудна клітина залишається нерухомою). 2. На наступні чотири рахунки затримайте дихання. 3. Потім зробіть плавний видих на рахунок 1-2-3-4-5-6. 4. Знову затримайте дихання перед наступним вдихом на рахунок 1-2-3-4. Вже через 3-5 хвилин такого дихання помітите, що стали більш спокійними і врівноваженими.

Підбиття підсумків: «Що ми робили на сьогоднішньому занятті»? Чому новому ми навчилися? Що вам сподобалось робити сьогодні на занятті? А що не сподобалось? Які емоції в вас залишилися після сьогоднішнього дня?