



МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ»)

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ
КАФЕДРА ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ И ПРИКЛАДНОЙ ПСИХОЛОГИИ

Формирование эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД

**Выпускная квалификационная работа по направлению
44.04.02 Психолого-педагогическое образование
Направленность программы магистратуры
«Психолого-педагогическое консультирование»
Форма обучения заочная**

Проверка на объем заимствований:

40,32% авторского текста
Работа рекоменд. к защите
рекомендована/не рекомендована
«9» 01 2025 г.
зав. кафедрой ТиПП

О.А. Кондратьева Кондратьева О.А.

Выполнила:

Студентка группы ЗФ-310/270-2-1
Кормашова Анастасия Александровна

Научный руководитель:

канд. психол. наук, доцент кафедры ТиПП
Рокицкая Юлия Александровна

Челябинск
2025

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПРЕДПОСЫЛКИ ИССЛЕДОВАНИЯ ФОРМИРОВАНИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА СОТРУДНИКОВ ЮУЖД	
1.1 Феномен эмоционального интеллекта в психолого-педагогической литературе.....	8
1.2 Особенности проявления эмоционального интеллекта у сотрудников ЮУЖД.....	16
1.3 Модель формирования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД.....	22
ГЛАВА 2. ОРГАНИЗАЦИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ ФОРМИРОВАНИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА СОТРУДНИКОВ ЮУЖД	
2.1 Этапы, методы и методики исследования.....	30
2.2 Характеристика выборки и анализ результатов констатирующего исследования.....	38
ГЛАВА 3. ОПЫТНО-ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ФОРМИРОВАНИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА СОТРУДНИКОВ ЮУЖД	
3.1 Программа формирования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД.....	47
3.2 Анализ результатов опытно-экспериментального исследования.....	55
3.3 Технологическая карта внедрения результатов исследования в практику.....	61
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	68
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	72
ПРИЛОЖЕНИЕ 1 Методики диагностики эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД.....	80

ПРИЛОЖЕНИЕ 2 Результаты исследования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД.....	97
ПРИЛОЖЕНИЕ 3 Программа формирования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД.....	100
ПРИЛОЖЕНИЕ 4 Результаты опытно-экспериментального исследования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД.....	115
ПРИЛОЖЕНИЕ 5 Технологическая карта внедрения результатов исследования в практику.....	119

ВВЕДЕНИЕ

Компания ОАО «РЖД» в своей деятельности руководствуется основным документом, который устанавливает корпоративные нормы и правила служебного поведения – Кодексом деловой этики ОАО «РЖД». И основной ценностью, согласно данному кодексу, являются:

– люди: «Мы всегда помним, что главный в любом процессе – это человек: коллега, клиент, партнер. Мы настроены на конструктивный диалог и заботу о благополучии каждого. Мы с уважением относимся к мнению и потребностям людей, доброжелательны в общении и не допускаем любых форм дискриминации»;

– команда: «Нас объединяет общее дело. Мы действуем открыто и честно. Мы доверяем профессионализму коллег, соблюдаем договоренности и всегда готовы поддержать и помочь. Мы с вниманием относимся к каждому члену команды и работаем на общую цель»;

– партнёрство: «Развитие плодотворных партнерских отношений – важнейшее направление в работе нашей компании. В процессе своей деятельности мы взаимодействуем с разными организациями, нашими партнерами: клиентами, контрагентами, поставщиками, инвесторами, органами власти и общественными организациями, включая профсоюзы. В отношениях со всеми мы обеспечиваем долгосрочное сотрудничество, основанное на доверии и справедливости. С партнерами мы действуем открыто и честно».

Но чтобы данные ценности и принципы сохранялись и выполнялись в полной мере, необходимо, чтобы у сотрудников был высокий уровень не только академического интеллекта, но, что наиболее важно – высокий уровень эмоционального интеллекта. Очень важно для достижения жизненных целей понимать собственные эмоции, управлять своими эмоциями, мотивировать себя, распознавать эмоции других людей и правильно реагировать на них, управлять эмоциями других, т.е. уметь

строить отношения, проявлять социальную компетентность. Из вышеперечисленных признаков и строится эмоциональный интеллект – универсальный интеллект, который гарантирует гармонию и приводит жизнь к балансу.

Феномен эмоционального интеллекта в психолого-педагогической литературе был исследован такими западными учеными как: Р. Торндайк, Ч. Хант, Д. Векслер, Р. Липер, Р. Лазрус, Л. Шпитц, К. Шерер, У. Гурей, Ф. Данеш, А. Ортони, А. Коллинз, Р. Стенберг, Г. Гарднер, Р. Бар-Он, Дж. Майер, П. Сэловэй и Д. Гоулман.

Особенности проявления эмоционального интеллекта были раскрыты в отечественной литературе в трудах следующих ученых: С.Л. Рубинштейна, Л.С. Выготского, О.К. Тихомирова, Г.Г. Гарсковой, Е.П. Ильна, М.А. Манойловой, Д.В. Люсина, О.О. Марютиной, А.С. Степановой, А.В. Карпова, А.С. Петровской, И.Н. Андреевой.

Особенности проявления эмоционального интеллекта у сотрудников Южно-Уральской железной дороги (далее ЮУЖД) имеют особые проявления, связанные с природой их работы. Сотрудники, обладающие высоким уровнем эмоционального интеллекта, способны управлять своим эмоциональным состоянием, что помогает им сохранять спокойствие и принимать взвешенные решения. Эмпатия помогает сотрудникам поддерживать друг друга в сложных ситуациях, улучшать коммуникацию и предотвращать конфликты.

Эмоциональный интеллект как способность к идентификации, пониманию и регулированию собственных эмоций и эмоций окружающих людей является определяющим и важнейшим условием успешной жизнедеятельности, эффективной коммуникации в любой сфере межличностных взаимоотношений.

Однако, не смотря на актуальность формирования и развития эмоционального интеллекта работников, на Южно-Уральской железной дороге этому уделяется незначительное внимание.

Вышеизложенное позволило сформулировать цель исследования.

Цель исследования: теоретически обосновать и экспериментально проверить эффективность программы по формированию эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД.

Объект исследования: эмоциональный интеллект.

Предмет исследования: формирование эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД.

Гипотеза исследования имеет положения:

1. Эмоциональный интеллект сотрудников ЮУЖД характеризуется низким и средним уровнем.

2. Уровень эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД повысится после реализации программы по формированию эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД.

Задачи исследования:

1. Раскрыть феномен эмоционального интеллекта в психолого-педагогических исследованиях.

2. Изучить особенности эмоционального интеллекта у сотрудников ЮУЖД.

3. Разработать и реализовать модель формирования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД.

4. Определить этапы, подобрать методы и методики экспериментального исследования.

5. Охарактеризовать выборку и проанализировать результаты констатирующего эксперимента.

6. Разработать и реализовать программу формирования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД.

7. Проанализировать результаты опытно-экспериментального исследования формирования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД.

8. Разработать технологическую карту внедрения результатов исследования в практику.

Теоретико-методологическими основами исследования являются: основные принципы экспериментальной психологии и психодиагностики (А. Анастаси, Л.Ф. Бурлачук, В.Н. Дружинин и др.); деятельностный подход (А.Н. Леонтьев, Б.Ф. Ломов, К.К. Платонов и др.); психология эмоциональных явлений (Л.М. Аболин, А.В. Вальдман, В.К. Вилюнас, А.И. Киколов, Я. Рейковский, О.А. Сиротин, А.Е. Олыванникова и др.)

Методы и методики исследования.

1. Теоретические: сравнение, обобщение, анализ, синтез, обобщение, целеполагание, моделирование.

2. Эмпирические: констатирующий эксперимент, формирующий эксперимент, тестирование.

3. Психодиагностические: методика исследования эмоционального интеллекта Н. Холла, «Опросник ЭМИн» Д.В. Люсина, опросник МЭИ М.А. Манойловой.

4. Метод математической статистики: программа статистического пакета StatSoft Statistica for Windows 10.0, t – критерий Стьюдента.

Научная новизна состоит в проектировании модели формирования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД с применением методов психологического консультирования, а также в разработке и реализации программы формирования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД.

База исследования: сотрудники Южно-Уральской железной дороги в возрасте от 45 до 65 лет в количестве 30 человек.

Апробация результатов исследования: основные положения и выводы, полученные в ходе исследования, опубликованы в сборнике научных трудов по материалам Международной научно-практической конференции «Гуманитарные науки и технологии: новые исследования и перспективы» (г. Санкт-Петербург), 10 января 2025г.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПРЕДПОСЫЛКИ ИССЛЕДОВАНИЯ ФОРМИРОВАНИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА СОТРУДНИКОВ ЮУЖД

1.1 Феномен эмоционального интеллекта в психолого-педагогической литературе

Эмоциональный интеллект – это способность личности осознавать и понимать свои эмоции и чувства других людей и использовать эти навыки во взаимодействии с окружающими.

Первоначально самостоятельного понятия «эмоциональный интеллект» не существовало. Дж. Гилфордом и Э. Торндайком разрабатывалась теория социального интеллекта, и эмоциональный интеллект рассматривался в ее рамках. Социальный интеллект, в свою очередь, был лишь одним из факторов модели интеллекта, куда входило более тридцати интеллектуальных и творческих способностей [Цит. по: 7, с. 22].

При исследовании общего интеллекта, а также творческой одаренности и креативности, Дж. Гилфорд обратил внимание на то, что существуют способности, отвечающие за невербальное восприятие и понимание поведения, как своего собственного, так и окружающих. Совокупность этих способностей получила название социального интеллекта [Цит. по: 5, с. 57].

Далее Э. Торндайк предложил рассматривать способность отражения и истолкования эмоций как структурную часть социальных способностей и, собственно, социального интеллекта. Так в 1920 г. появился термин «социальный интеллект», под которым понималась «способность понимать других людей и действовать мудро по отношению к ним» [Цит. по: 6, с. 83].

Собственно понятие «эмоциональный интеллект» в зарубежной психологии появилось значительно позже, лишь в 90-х гг. прошлого века.

Этот термин был введен П. Сэловэем и Д. Майером, эмоциональный интеллект определялся как «способность идентифицировать и выражать эмоции, управлять своими чувствами, мышлением и поведением, а также использовать чувство в качестве движущей силы мысли и действия» [Цит. по: 44, с. 75].

Первая модель эмоционального интеллекта была разработана в 1996 г. клиническим психологом Р. Бар-Оном. Р. Бар-Он выделяет «пять сфер компетентности, которые соответствуют пяти компонентам эмоционального интеллекта. Каждый из этих компонентов состоит из субкомпонентов [Цит. по: 17, с. 43]:

1. Познание себя: осознание своих эмоций, самоактуализация, самоуважение, уверенность в себе, независимость.
2. Навыки межличностного общения: социальная ответственность, эмпатия, межличностные взаимоотношения.
3. Способность к адаптации: связь с реальностью, решение проблем, гибкость.
4. Управление стрессовыми ситуациями: контроль над импульсивностью, устойчивость к стрессу.
5. Преобладающее настроение: оптимизм, счастье.

По мнению Р. Бар-Она, эмоциональный интеллект (EQ) играет в деятельности такую же роль как показатель общего интеллекта (IQ), уровень образования, практические навыки и опыт [Цит. по: 65, с. 11].

В 1997 г. П. Сэловеем, Дж. Мэйером и Д. Карузо предлагается усовершенствованный вариант модели эмоционального интеллекта. По мнению ученых, эмоции содержат информацию о связях человека с другими людьми или предметами; связи могут быть актуальными, а также воспоминаниями или воображениями. Изменение связей с людьми и предметами является причиной изменения эмоций, которые будет переживать человек по этому поводу. Эмоциональный интеллект, в связи с этим понимается как способность перерабатывать информацию,

содержащуюся в эмоциях: определять значение эмоций, их связи друг с другом, использовать эмоциональную информацию в качестве основы для мышления и принятия решений [Цит. по: 32, с. 53].

П. Сэловеем, Дж. Мэйером и Д. Карузо была предложена четырехкомпонентная, иерархичная модель эмоционального интеллекта. К первому компоненту относится восприятие, идентификация эмоций, их выражение. Выражается данный компонент в способности воспринимать, определять эмоции, замечать факт наличия эмоции. Кроме того, адекватное, точное выражение эмоций, а также способность дифференцировать истинные и ложные выражения эмоций. Второй компонент представляет собой фасилитацию мышления. Он представлен в способности вызвать определенную эмоцию, контролировать ее. Эмоции способны влиять на важную информацию. Разные эмоциональные состояния оставляют свои отпечатки при решении конкретных проблем, задач. Третий компонент характеризуется пониманием эмоций, представляя собой способность понимать эмоции, связи между эмоциями, переходы от одной эмоции к другой, причины возникновения той или иной эмоции, анализ эмоций, способность классифицировать эмоции, интерпретировать их значения. Четвертый компонент представлен как управление эмоциями, и он является способностью контроля над эмоциями. Это рефлексивная регуляция эмоций через их осознание. Способность переживать позитивные и негативные эмоции. Умение снижать интенсивность отрицательных эмоций. Способность вызывать эмоции или отстраняться от них в зависимости от целей [Цит. по: 29, с. 300].

Модели эмоционального интеллекта Дж. Мейера, П. Сэловея и Д. Карузо являются моделями способностей, поскольку авторы трактуют эмоциональный интеллект как когнитивную способность [Цит. по: 44, с. 76].

П. Сэловэй и Д. Майер считают, что благодаря эмоциональному интеллекту человек способен «читать» эмоциональные связи между другими людьми, определять отношение человека к тем или иным предметам или людям. Эмоциональный интеллект понимается ими как «способность перерабатывать информацию, содержащуюся в эмоциях: определять значение эмоций, их связи друг с другом, использовать эмоциональную информацию в качестве основы для мышления и принятия решений» [Цит. по: 27].

Кроме процессов восприятия и понимания чужих эмоций, эмоциональный интеллект также отвечает и за способность индивида дифференцировать собственные эмоции и понимать их. На основе этого происходит эмоциональная саморегуляция, то есть, управления собственными эмоциями. Этот аспект играет важную роль в межличностных отношениях и деятельности [69, с. 177].

Большое значение для изучения эмоционального интеллекта имеет работа Д. Гоулмана «Эмоциональный интеллект», которая обобщила исследования 1990-х гг. Автором эмоциональный интеллект рассматривается в качестве одного из определяющих факторов межличностного общения в целом и лидерских способностей, в частности, а также уровень деловой и профессиональной успешности человека [Цит. по: 23, с. 53].

Также Д. Гоулман дополнил и расширил модель эмоционального интеллекта, предложенную П. Сэловэем и Дж. Майером. Исследователь считает, что также существует две группы навыков, которые определяют уровень развития эмоционального интеллекта у конкретного человека [Цит. по: 24, с. 122]:

- личностные навыки – совокупность навыков, которые определяют степень управления собой и своим личностным развитием;
- социальные навыки – совокупность навыков, которые отвечают за влияние на других людей.

Таким образом, модель эмоционального интеллекта Д. Гоулмана представляет собой синтез личностных характеристик и когнитивных способностей.

Дальнейшее исследование факторов и особенностей развития эмоционального интеллекта продолжено в работах современных зарубежных ученых Д. Уэкслера, К. Штайнера, К.В. Петридеса, У. Пэйна, Э. Фёрнхемаи др. Ими рассмотрена эмоциональная компетентность, рефлексивность, возрастные и гендерные особенности развития эмоционального интеллекта, личностные предикторы его развития [Цит. по: 54, с. 123].

Была также исследована взаимосвязь эмоционального интеллекта и алекситимии. Под алекситимией в психологии понимается состояние, при котором затруднено осознание и дифференциация эмоциональных состояний. То есть, человек с высоким уровнем алекситимии часто не может осознать, какие чувства он испытывает в данный момент, и испытывает ли их вообще. Алекситимию при этом рассматривают и как черту личности, и как психологическое состояние. Как психологическое состояние алекситимия бывает временной, и обычно она вызвана различными внешними факторами, например, сильным стрессом, психологической травмой, сильным и длительным перенапряжением, которое приводит к эмоциональному и физическому истощению [67, с. 70].

Как черта личности алекситимия чаще всего диагностируется у людей с теми или иными психическими отклонениями, пограничными состояниями, а также, у людей, выросших в неблагоприятных социальных условиях [22, с. 107]

Алекситимия является одной из наиболее частых причин низкого уровня развития эмоционального интеллекта как такового, так как в этом состоянии человек в принципе не способен к эмоциональной рефлексии.

Майер и Сэловэй предложили несколько механизмов, обозначающих эмоциональный интеллект, что предполагает его связь с умственными способностями [Цит. по: 59, с. 126].

Во-первых, эмоции связаны с процессом мышления: определенные эмоции могут увеличивать продуктивность процесса мышления и направлять внимание на конкретные задачи.

Во-вторых, эффективное регулирование эмоций может соотноситься и с такими способностями, как сопереживание и откровенность.

В-третьих, исследования по алекситимии (неспособности оценивать и вербально выражать эмоции) предполагают возможное отсутствие взаимосвязи между областями мозга, которые обеспечивают единство мышления и эмоций [25, с. 173].

В отечественной психологии эмоциональный интеллект как самостоятельный психологический феномен стал рассматриваться несколько позже по сравнению с зарубежными исследованиями. Это работы И.Н. Андреевой, Е.А. Сергиенко, И.И. Ветровой и др.

Согласно современным исследованиям, выявлено, что эмоциональный интеллект – это «характеристика способности человека понимать и регулировать эмоциональные состояния, как прогностический критерий эффективности адаптации, так как его уровень способствует естественности эмоциональных проявлений и позитивному самоотношению, взаимосвязан с индивидуальными проявлениями самоактуализации и влияет на конструктивность построения межличностного взаимодействия» [8, с. 115].

Однако, несмотря на это, предпосылки изучения эмоционального интеллекта в отечественной психологии были заложены еще в последней трети XX века при исследовании процессуально-деятельной стороны жизни человека. Принцип единства аффективных и интеллектуальных процессов рассматривается в работах Л.С. Выготского, А.Н. Леонтьева, С.Л. Рубинштейна, О.К. Тихомирова [Цит. по: 61, с. 225].

Например, Л.С. Выготский считает, что на принципе единства основана динамическая смысловая сфера человека. Единство чувства и сознания отражено в том, что они взаимосвязаны друг с другом в процессе деятельности, так как любое сознательное действие или мысль, интеллектуальный акт, вызывают определенный эмоциональный отклик и могут быть вызваны им же. Также развитие аффективной сферы происходит параллельно и ступенчато с развитием интеллектуальной сферы и искажение одного приводит к искажению развития другого [Цит. по: 14, с. 27].

С.Л. Рубинштейн также считает, что «мышление – единство рационального и эмоционального, а эмоция – единство интеллектуального и эмоционального». Его изучение сущности мышления и эмоций позволило сделать вывод о том, что эти два психических компонента неразрывно связаны между собой, интеллектуальная деятельность не может существовать без эмоционального элемента, а эмоции всегда опосредованы мышлением [Цит. по: 29, с. 300].

Исходя из этого, любой интеллект всегда эмоционален, а эмоции интеллектуализированы. За невербальное мышление отвечает правое полушарие мозга, в его работе сначала предшествует эмоциональный компонент, а потом уже следует логика и анализ. Таким образом, например, могут рождаться поэтические и иные творческие произведения на основе сложных эмоциональных ассоциаций [62, с. 67].

При работе левого полушария, как правило, сначала идет умственное действие, которое потом получает эмоциональную оценку, например, продукт интеллектуального труда вызывает чувство удовлетворения, гордости, радости и т.д.

Понятие собственно эмоционального интеллекта как некой способности понимать и управлять эмоциями впервые использовано в работах Г.Г. Гарсковой, которая определяет: «эмоциональный интеллект – это способность понимать отношения личности, репрезентуемые в

эмоциях и управлять эмоциональной сферой на основе интеллектуального синтеза и анализа». Таким образом, в основе эмоционального интеллекта лежат универсальные логические операции, которые могут быть применены в любой сфере (речь, творчество и т.д.) [Цит. по: 26, с. 100].

В 2000-2010 гг. эмоциональный интеллект в отечественной психологии исследуется довольно активно, однако, большинство этих исследований носит прикладной характер. Это работы И.Н. Андреевой, О.В. Белоконь, О.А. Гулевич, С.П. Деревянко, Д.В. Люсина, В.В. Овсянниковой, Е.А. Сергиенко, Т.А. Сысоевой, Д.В. Ушакова и др. Рассматриваются возрастные и гендерные особенности развития эмоционального интеллекта, его взаимосвязь с другими личностными характеристиками, место эмоционального интеллекта в структуре лидерских способностей [Цит. по: 15, с. 122].

Например, И.Н. Андреевой показано, что существуют возрастные особенности развития и связь эмоционального интеллекта с самоактуализацией. Уровень развития эмоционального интеллекта уже в юношеском возрасте зависит от индивидуальных особенностей самоактуализации [9, с. 28].

В исследовании О.В. Белоконь показана связь между эмоциональным интеллектом и стилем лидерства. Хорошо развитый эмоциональный интеллект способствует эффективному управлению людьми, так как многие психологические эффекты, например, харизма лидера, восприятие имиджа базируются, в первую очередь, на эмоциональном, а не рациональном восприятии [Цит. по: 11, с. 38].

Л.В. Виноградовой было изучено влияние эмоционального интеллекта на когнитивные стили и профессиональную успешность. Автором доказано, что способность понимать собственные эмоции положительно влияет на скорость реакции в стрессовых ситуациях, эффективность принятия решений, формирование эффективных когнитивных стратегий в ситуации неизвестности [Цит. по: 12, с. 74].

Понимание эмоций других людей способствует их объективной оценке, прогнозированию поведения и реакций, планированию и коррекции собственной деятельности, все это помогает решению профессиональных задач в сферах, связанных сообщением и взаимодействием с другими людьми (профессии человек-человек) [4, с. 171].

Таким образом, по нашему мнению, эмоциональный интеллект (EI) - это группа ментальных способностей, которые участвуют в осознании и понимании собственных эмоций и эмоций окружающих. Люди с высоким уровнем эмоционального интеллекта хорошо понимают свои эмоции и чувства других людей, могут эффективно управлять своей эмоциональной сферой, и поэтому в обществе их поведение более адаптивно, и они легче достигают своих целей во взаимодействии с окружающими людьми. Эмоциональный интеллект продуцирует определенные способы активности личности, влияя не только на собственные действия, но и на характер взаимодействия с другими людьми. Принятие решений на основе отражения и осмысления эмоций, которые являются дифференцированной оценкой событий, является конечным продуктом эмоционального интеллекта.

1.2 Особенности проявления эмоционального интеллекта у сотрудников ЮУЖД

Чтобы понять особенности проявления эмоционального интеллекта у сотрудников ЮУЖД, следует обратить внимание на два ключевых уровня реализации эмоционального интеллекта в трудовой деятельности.

Первый уровень – самоменеджмент как предпосылка реализации способности личности к высокопроизводительному труду и способ реагирования на изменение внешней среды. Именно внешняя среда обязывает человека непрерывно совершенствоваться. Условия среды вынуждают постоянно находиться в поиске и выработке новых

возможностей, средств, условий предотвращения возможных неудач, выработке способов установления контроля над обстоятельствами, их тенденциями, закономерностями и внутренне побуждают стремиться к выбору наилучшего из возможных вариантов решений [1, с. 244].

Самоменеджмент сотрудника ЮУЖД проявлен лишь частично в виде применения способностей в труде, использования возможностей, предоставляемых организацией для развития и квалификационного роста, совершенствования профессионального мастерства – эти возможности работодатель эффективно предоставляет. Однако, возможность поиска альтернативных подходов в решении возникающих задач в ЮУЖД затруднено в связи с плановностью работы [64, с. 65].

ЮУЖД дает возможность самореализации в профессиональной деятельности, получение удовлетворения от проделанной работы, коммуникации с другими людьми, что является важными условиями успешной деятельности сотрудников.

Следующий уровень реализации эмоционального интеллекта в трудовой деятельности – проектирование условий внешней среды, в том числе социальной, в интересах субъекта управления.

Руководство РЖД понимает, что от уровня реализации эмоционального интеллекта зависит внедрение системы ценностей и установок, разделяемой сотрудниками организации в целом. Настроения задают эмоциональный тонус организации, который существенно сказывается на результативности трудовой деятельности. Высокий эмоциональный тонус побуждает работников выполнять свои функции на максимально возможном уровне. Поэтому на Южно-Уральской железной дороге есть Дирекция Социальной сферы, которая полностью обеспечивает сотрудников социальными благами, начиная от спортивных мероприятий, заканчивая санаторно-профилактическими и оздоровительными.

Основной проблемой управления организационной культурой является то, что сотрудники зачастую не говорят об эмоциях, игнорируют, подавляют их или чрезмерно их выражают. Это неизбежно приводит к снижению эффективности трудовой деятельности или к возникновению конфликтных ситуаций. Эмоциональное недовольство (возбуждение) всегда сопровождает конфликт [16, с. 34].

Частными проявлениями конфликтных ситуаций являются раздражение, обида, ненависть, страх и другие эмоции. Однако организация корпоративной культуры ЮУЖД стоит на высоком уровне, поэтому её сотрудники менее подвержены эмоциональному возбуждению и провоцированию конфликтных ситуаций.

Еще один важный аспект поддержания эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД – это организация командной работы. Здесь эмоциональный интеллект становится «коллективным интеллектом», когда в рамках социального взаимодействия генерируется новое знание и осуществляется его трансфер в организации.

В системе дистанционного обучения ОАО «РЖД», куда входит и ЮУЖД, есть курсы эмоционального интеллекта, в которых рассказывается: как устроен эмоциональный интеллект; зачем нам эмоции и как они влияют на нашу жизнь; подробно расписаны компоненты эмоционального интеллекта (самосознание, саморегуляция, мотивация, эмпатия, социальные навыки); даны подробные примеры основным видам эмоций с самопроверкой; даны действенные советы для управления эмоциями, для саморегуляции. Так же, в обучающем курсе предложена техника Альберта Эллиса для работы над оптимизмом.

Но, не смотря на пользу онлайн-курсов, очень низкий процент работников предприятия их прошли, потому что самостоятельно на рабочем месте сотрудники выполняют лишь необходимые, первостепенные, поставленные перед ними задачи, а прохождение психологических курсов в ЮУЖД является лишь добровольным.

Ученые (Е. Андреева, А. Власова, Д. Гоулман, В. Ермаков, Р. Бар-Он, Г. Гарднер, Д. Карузо, Д. Майер, А. Митлош, П. Сэловэй) не пришли к согласию в вопросе, можно ли развивать эмоциональный интеллект. Часть исследователей считает, что развитию поддается лишь эмоциональная компетентность (коммуникативные навыки), однако эмоциональный интеллект и эмоциональная компетентность не тождественны. Их оппоненты считают, что эмоциональный интеллект развить можно, ведь нервные пути мозга развиваются большую половину жизни. С достаточной степенью вероятности можно утверждать, что на эмоциональный интеллект личности влияют как психологические (тип мышления и темперамента), так и социальные факторы. Поэтому, чтобы повысить уровень IQ, следует, прежде всего, проверить уровень своего эмоционального интеллекта (EI) с помощью специальных тестов [Цит. по: 28, с. 97].

Д.В. Люсин стал первым отечественным автором двухфакторной модели эмоционального интеллекта, на основе которой также был разработан диагностический опросник ЭМИн, который на сегодняшний день активно применяется для измерения уровня эмоционального интеллекта. Автор определил эмоциональный интеллект как «способность к пониманию своих и чужих эмоций и управлению ими» [Цит. по: 31, с. 17].

С.П. Деревянко была предложена структура эмоционального интеллекта, которая «отражает уровни репрезентации эмоций, включает следующие уровни [Цит. по: 21, с. 42]:

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

В соответствии с этим обозначаются следующие характеристики эмоционального интеллекта [Цит. по: 18, с. 151]:

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

А.Р. Комаровой выделены социальные и биологические предикторы развития эмоционального интеллекта. К биологическим факторам можно отнести врожденные задатки, которые также могут наследоваться, латеральный профиль, локус контроля, тип темперамента, а конкретно – уровень экстраверсии и нейротизма [Цит. по: 33, с. 9].

Социальных факторов выделено исследователем намного больше. Сюда можно отнести уровень сформированности самосознания, рефлексии, особенности эмоциональных отношений в триаде «ребенок-родители», социальные характеристики семьи, особенности гендерной идентичности, уровень религиозности [66, с. 9].

М.А. Манойлова определяет эмоциональный интеллект «как совокупность коммуникативных и регуляторных свойств личности, которые обеспечивают осознание, принятие и регуляцию своих собственных состояний и чувств, так и чувств других людей. От уровня развития эмоционального интеллекта зависит продуктивность и успешность межличностного взаимодействия и личностное развитие человека» [Цит. по: 19, с. 665].

Соотношение структуры эмоционального интеллекта с его функциями можно разделить по группам способностей: когнитивные (интерпретативная функция ЭИ), эмоциональные (регулятивная функция ЭИ), адаптационные (адаптивная и стрессозащитная функции ЭИ) и социальные (активизирующая функция ЭИ) [70, с. 185].

К когнитивной группе способностей относится интерпретативная функция эмоционального интеллекта, структурные компоненты которой: восприятие эмоций (идентификация эмоций), понимание эмоций (осознание эмоций, их анализ и установление связей между ними). Интерпретативная функция позволяет человеку продуктивно осуществлять расшифровку эмоциональной информации (эмоциональные выражения лица, интонации голоса), что способствует накоплению и систематизации знаний, формированию собственного эмоционального опыта [34, с. 1694].

Регулятивная функция эмоционального интеллекта относится к эмоциональной группе способностей, она включает в себя управление эмоциями (умение поддерживать позитивный модус эмоций). Регулятивная функция способствует состоянию эмоциональной комфортности и обеспечивает адекватность внешнего выражения эмоций человека [2, с. 111].

Адаптивная и стрессозащитная функции эмоционального интеллекта относятся к адаптационным способностям, это: управление эмоциями в стрессовых ситуациях – самоконтроль, выбор продуктивных преодолевающих стратегий поведения; самомотивация – способность вызывать и поддерживать эмоции, побуждающие к деятельности. Адаптивная и стрессозащитная функции заключаются в актуализации и стимулировании психических резервов человека в осложненных жизненных ситуациях [10, с. 6].

Активизирующая функция эмоционального интеллекта относится к социальным группам способностей. Это социальная эмпатия (способность сопереживать эмоциональному состоянию другого человека), управление чужими эмоциями (умение влиять на эмоциональные состояния других). Активизирующая функция обеспечивает гибкую способность к конгруэнтности в общении [13, с. 142].

Благодаря возможности количественно измерить эмоциональный интеллект ученые могут оценивать степень его влияния на достижения

человека. Большинство исследований доказывают, что эмоциональный интеллект (EI) является одним из центральных факторов успеха. Считается, что развитие эмоционального интеллекта в разы повышает эффективность личности в различных социальных сферах и способность чувствовать себя успешной [20, с. 65].

Эмоциональная компетентность связана с эмоциональным интеллектом и основана на нем. Определенный уровень эмоционального интеллекта необходим для обучения конкретным компетенциям, связанным с эмоциями. Например, способность четко распознавать, что чувствует другой человек, дает возможность развить такие компетенции как способность влиять на других людей и воодушевлять их, что особо важно для специалистов, работающих в сфере «человек-человек», как сотрудники ЮУЖД. Сходным образом, людям, которые лучше способны управлять своими эмоциями, легче развивать такие компетенции как инициативность и способность работать в стрессовой ситуации. Именно анализ эмоциональных компетенций необходим для прогноза успешности в работе [3, с. 171].

Таким образом, эмоциональный интеллект является главной составляющей в достижении максимально успешной самореализации. Он также является необходимым фактором мотивации умственной активности, поскольку признание своих чувств и управление ими конструктивным образом увеличивает интеллектуальные силы личности.

Следовательно, развитие эмоционального интеллекта представляет собой развитие самосознания, навыков осознания своих и чужих эмоций, умения управлять своими и чужими эмоциями и эффективно взаимодействовать с людьми. Повысить уровень эмоционального интеллекта вполне возможно за счет длительной тренинговой практики, личной мотивации, стремления изменить себя – все это является существенным шагом на пути к повышению эмоционального интеллекта и как следствие – успешной самореализации.

1.3 Теоретическое обоснование модели формирования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД

Моделирование – метод изучения объектов на их моделях, т.е. искусственно созданных объектах, по своим характеристикам близких к реальному объекту, подлежащему изучению [35, с. 78].

Метод моделирования в психолого-педагогических исследованиях отличается от теоретических и эмпирических методов. В эмпирических методах исследователь работает с помощью методов индукции (математическая статистика), теоретические методы основываются на дедукции. При моделировании исследователь пользуется методом аналогии, т.е. умозаключением «от частного к частному» [38, с. 52].

Первым этапом моделирования является целеполагание, т.е. процесс определения целей с установлением дополнительных параметров для эффективного управления процессом при осуществлении идеи. Вторым этапом моделирования является построение дерева целей [41, с. 157]. Дерево целей – это своего рода модель технологии целеобразования, представленная внутренними и внешними целями [46, с. 35]. Как метод планирования дерево целей основывается на теории графов и представляет собой саму траекторию, определяющую направление движения к заданным стратегическим целям (ребра графа), и конкретные точки (результаты), определяющие достижение тактических целей, которые характеризуют степень приближения к заданным целям по заданной траектории (вершины графа) [50, с. 232].

Анализ психолого-педагогической литературы по теме позволил разработать дерево целей формирования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД. Дерево целей представлено на рисунке 1.

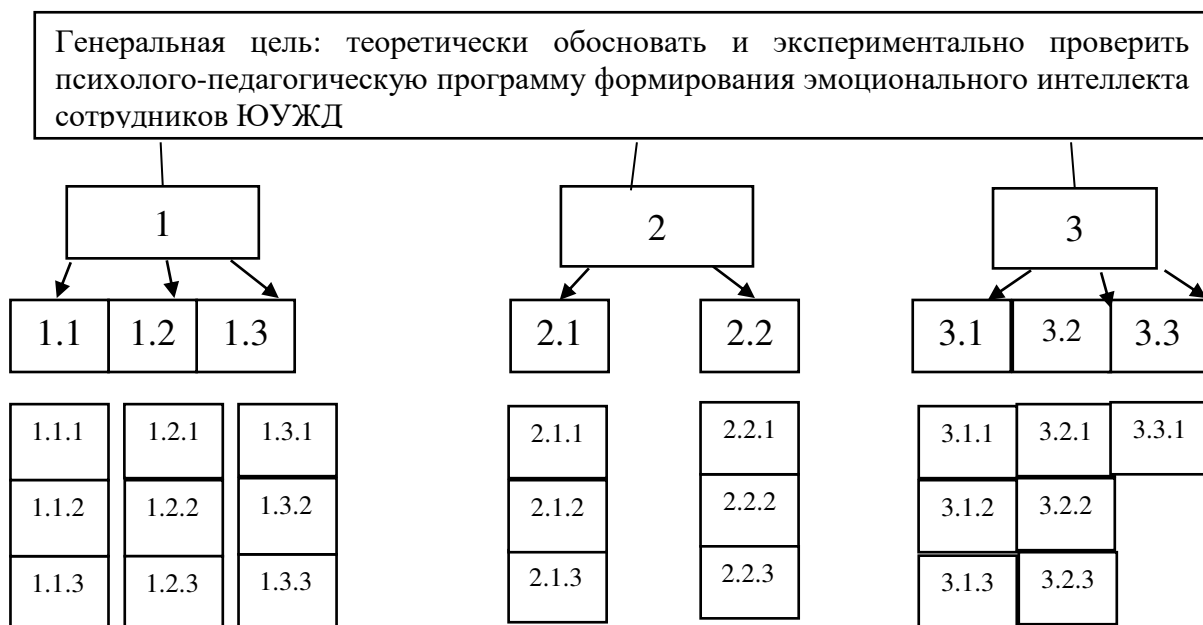


Рисунок 1 – «Дерево целей» исследования формирования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД

Описание дерева целей:

1. Теоретический анализ проблемы формирования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД.

1.1. Изучить феномен эмоционального интеллекта в психолого-педагогической литературе.

1.1.1. Охарактеризовать подходы к пониманию определения «эмоциональный интеллект».

1.1.2. Изучить классификации эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД.

1.2. Выявить особенности проявления эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД.

1.2.1. Обозначить возрастные границы сотрудников ЮУЖД.

1.2.2. Выявить особенности эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД.

1.2.3. Изучить особенности эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД.

1.2.4. Определить преобладающие стратегии поведения сотрудников ЮУЖД.

1.3. Обосновать модель формирования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД.

1.3.1. Разработать «Дерево целей» формирования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД.

1.3.2. Проанализировать анализ концепций построения модели формирования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД.

1.3.3. Выделить основные принципы построения модели формирования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД.

2. Организовать исследование формирования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД.

2.1. Рассмотреть этапы, методы и методики проведения исследования.

2.1.1. Спланировать этапы исследования.

2.1.2. Выбрать методы исследования.

2.1.3. Подобрать методики исследования.

2.2. Охарактеризовать выборку и проанализировать результаты констатирующего эксперимента.

2.2.1. Определить и охарактеризовать выборку исследования.

2.2.2. Провести констатирующий эксперимент.

2.2.3. Провести анализ результатов диагностического исследования.

3. Провести опытно-экспериментальное исследование психолого-педагогического формирования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД.

3.1. Разработать и реализовать психолого-педагогическую программу формирования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД.

3.1.1. Определить цели, задачи, этапы коррекционной работы.

3.1.2. Разработать психолого-педагогическую программу формирования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД.

3.1.3. Реализовать психолого-педагогическую программу формирования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД.

3.2. Проанализировать результаты опытно-экспериментального исследования формирования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД.

3.2.1. Провести диагностическое исследование эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД.

3.2.2. Провести сравнение результатов диагностики до и после проведения программы формирования.

3.2.3. Проанализировать эффективность программы формирования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД.

3.3. Составить технологическую карту внедрения программы формирования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД.

3.3.1. Рассмотреть этапы технологической карты внедрения программы формирования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД.

На основании «дерева целей» была разработана модель формирования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД, представленная на рисунке 2.

Модель – результат синтеза выделенных в процессе анализа существенных признаков изучаемого объекта. С помощью модели можно выделять и описывать компоненты исследуемого объекта или явления, выявлять взаимосвязи между ними, прогнозировать развитие [68, с. 518].

Модель состоит из четырех блоков: теоретический, диагностический, формирующий и аналитический. Охарактеризуем представленные блоки.

1. Теоретический блок.

Цель: проанализировать феномен эмоционального интеллекта в психолого-педагогической литературе, провести психологический анализ особенностей проявления эмоционального интеллекта у сотрудников ЮУЖД и теоретически обосновать модель формирования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД.

Методы: анализ и обобщение психолого-педагогической литературы, целеполагание, моделирование программы психолого-педагогического сопровождения формирования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД с применением методов психологического консультирования.

2. Диагностический блок.

Цель: провести диагностику эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД, проанализировать результаты исследования.

Методы: констатирующий эксперимент, тестирование по методикам: Н. Холла, «Опросник ЭМИн» Д.В. Люсина, опросник МЭИ М.А. Манойловой.

3. Формирующий блок.

Цель: создание и реализация психолого-педагогической программы формирования эмоционального интеллекта у сотрудников ЮУЖД.



Аналитический блок

Цель: проанализировать результаты опытно-экспериментального исследования и оценить эффективность программы формирования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД.

Методы: констатирующий эксперимент, тестирование, t-критерий Стьюдента
Методики: Опросник Н. Холла, «Опросник ЭМИн» Д.В. Люсина, опросник МЭИ М.А. Манойловой.



Результат: после реализации программы мы предполагаем, что значительно возрастут показатели уровня эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД

Рисунок 2 – Модель исследования формирования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД

Задачи:

- 1) подобрать методы и приемы работы;
- 2) провести программу формирования эмоционального интеллекта.
4. Аналитический блок.

Цель: проанализировать результаты опытно-экспериментального исследования и оценить эффективность программы психолого-педагогического сопровождения формирования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД с применением методов психологического консультирования.

Методы: констатирующий эксперимент, тестирование по методикам исследования эмоционального интеллекта: Опросник Н. Холла, «Опросник ЭМИн» Д.В. Люсина, опросник МЭИ М.А. Манойловой; математико-статистическая обработка данных: t-критерий Стьюдента.

В результате реализации модели мы предполагаем, что значительно возрастут показатели уровня эмоционального интеллекта у сотрудников ЮУЖД.

Таким образом, анализ психолого-педагогической литературы позволил построить дерево целей исследования. Генеральная цель: теоретически обосновать, разработать и экспериментально проверить программу психолого-педагогического сопровождения формирования

эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД с применением методов психологического консультирования. На основании дерева целей была разработана модель психолого-педагогического сопровождения формирования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД с применением методов психологического консультирования. Разработанная модель предполагает последовательную реализацию четырех блоков: теоретического, диагностического, формирующего и аналитического.

Выводы по 1 главе

Таким образом, анализ научной литературы указывает на то, что и зарубежные, и отечественные ученые, рассматривали понятие «эмоциональный интеллект» в психологической науке, выделяют его как сложный конструкт. Мы склоняемся к мысли, что эмоциональный интеллект – это совокупность умственных способностей для выявления, понимания и контроля эмоций. Это важная интегральная характеристика личности, которая проявляется в ее эффективности понимания эмоции, обобщения содержания, выделения эмоционального в межличностных отношениях, регуляции эмоции так, чтобы положительно влиять на когнитивную познавательную деятельность и преодолевать негативные эмоции, которые могут мешать общению или препятствовать достижению собственного успеха.

Некоторые ученые понятие «эмоциональный интеллект» определили как подструктуру социального, однако оно отличается от него особым признаком – охватом глубоких эмоций, которые занимают важное место в личностном росте. Конечно, особенность и сложность научных исследований заключаются в том, что на этом этапе развития психологии нет содержательного определения влияния эмоционального интеллекта на определенные характеристики и свойства личности.

Эмоциональный интеллект является сложным конструктом, основой которого является понимание, как своих собственных эмоций, так и

эмоций окружающих, способность управлять ими. Эмоциональный интеллект можно определить как отдельную группу базовых способностей, включенных в понимание собственной эмоциональной сферы и эмоциональной сферы окружающих или совокупность интеллектуальных способностей к обработке эмоциональной информации.

Анализ психолого-педагогической литературы позволил разработать дерево целей исследования. Генеральная цель: теоретически обосновать, разработать и экспериментально проверить программу психолого-педагогического сопровождения формирования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД с применением методов психологического консультирования. На основании дерева целей была разработана модель формирования эмоционального интеллекта в коллективе.

ГЛАВА 2. ОПЫТНО-ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ФОРМИРОВАНИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА СОТРУДНИКОВ ЮУЖД

2.1 Этапы, методы и методики исследования

Опытнo-экспериментальное исследование проходило в три этапа:

1. Поисково-подготовительный этап: теоретическое изучение психолого-педагогической литературы по выбранной теме. На данном этапе были подобраны психодиагностические методики с учетом возрастных особенностей выборки и темы выпускной квалификационной работы. Построена модель формирования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД.

2. Опытнo-экспериментальный этап: проведение диагностики и интерпретация результатов. Были использованы следующие методики: методика исследования эмоционального интеллекта Н. Холла, «Опросник ЭМИн» Д.В. Люсина, опросник МЭИ М.А. Манойловой.

3. Контрольно-обобщающий этап: проведен качественный и количественный анализ полученных результатов; произведена математико-статистическая обработка полученных данных, их теоретическое обоснование, формулирование выводов, проверка гипотезы.

В ходе исследования были использованы следующие методы:

1. Теоретические методы: анализ и синтез психолого-педагогической литературы и обобщение найденной информации, целеполагание, моделирование.

2. Эмпирические методы: констатирующий эксперимент, формирующий эксперимент, тестирование по методикам: Н. Холла, «Опросник ЭМИн» Д.В. Люсина, опросник МЭИ М.А. Манойловой.

3. Метод математической статистики: t-критерий Стьюдента.

Охарактеризуем использованные методы.

Анализ литературы является законообразной последовательностью операций и конкретных действий исследователя, которая позволяет ему, посредством обращения к научной литературе, выявить те черты и свойства, которые опосредованно отражают природу и сущность исследуемого объекта [55, с. 173]. Тщательное изучение литературы помогает отделить известное от неизвестного, зафиксировать установленные факты, накопленный опыт, четко очертить изучаемую проблему.

Синтез – это мысленное соединение отдельных элементов, частей и признаков в единое целое. Анализ и синтез неразрывно связаны, находятся в единстве друг с другом в процессе познания. Анализ и синтез лишь в своем единстве дают полное и всестороннее знание действительности. Анализ дает знание отдельных элементов, а синтез, опираясь на результаты анализа, объединяя эти элементы, обеспечивает знание объекта в целом [57, с. 139].

Обобщение – вид мыслительной деятельности, состоящий в выделении и фиксации общих признаков, устойчивых свойств предметов и явлений действительности [36, с. 50]. Всякое обобщение должно иметь основание, то есть свойство или совокупность свойств, позволяющих сгруппировать явления и обозначить эту группу каким-либо понятием.

Моделирование представляет собой воспроизведение характеристик одного объекта на другом, специально созданном для их изучения. Этот объект называется моделью. Модель имеет сходство в некоторых свойствах с изучаемым прототипом и служит средством описания, объяснения, и/или прогнозирования поведения прототипа [42, с. 762].

Целеполагание – определение, постановка целей, обдумывание образа желаемого будущего [37, с. 61]. Целеполагание является первичной фазой в управлении, которая предусматривает постановку непосредственно генеральной цели и выстраивание дерева целей в соответствии с назначением и характером решаемых задач [47, с. 165].

Эмпирические методы – это класс методов научного психологического познания, при которых происходит внешнее взаимодействие субъекта с объектом исследования [49, с. 73]. Эти методы исследования помогают выявить объективные законы, по которым происходит развитие тех или иных явлений. Эмпирический метод основан на чувственном восприятии.

Эксперимент представляет собой особый вид исследования, направленного на проверку научных и прикладных гипотез, требующих строгой логики доказательства, опирающегося на достоверные факты, установленные в эмпирических исследованиях. Эксперимент является «активным» методом изучения реальности. В нем всегда создается определенная искусственная ситуация, выделяются причины изучаемых явлений и оцениваются следствия действия этих причин по заранее известным критериям [56, с. 217].

Констатирующий эксперимент – эксперимент, направленный на установление фактического состояния и уровня тех или иных особенностей психического развития к моменту проведения эксперимента [60, с. 182]. Основная цель данного типа эксперимента – установление наличия или отсутствия изучаемого явления при определенных контролируемых условиях, измерение его количественных характеристик, качественное описание.

Формирующий эксперимент – это метод, при котором исследователь активно воздействует на испытуемого с целью изучения изменений в его психике или поведении. Этот метод позволяет исследователю наблюдать и анализировать, какие изменения происходят в психической сфере испытуемого в результате данного воздействия [63, с. 33].

Тестирование – это набор кратковременных заданий, выполнение которых может служить показателем уровня развития некоторых психических функций и которое позволяет с известной вероятностью определить актуальный уровень развития у индивида необходимых

навыков, знаний, личностных характеристик. Тесты в основном служат для целей испытания, чтобы выявить, насколько психические качества испытуемого соответствуют ранее выявленным психическим нормам и стандартам [39, с. 149].

Охарактеризуем используемые в исследовании психодиагностические методики.

1. Тест (опросник) эмоционального интеллекта ЭМИн. Автор методики Д. В. Люсин (ведущий научный сотрудник лаборатории психологии и психофизиологии творчества института психологии РАН).

Цель данной психодиагностической методики – диагностика эмоционального интеллекта и его компонентов.

В окончательном виде опросник ЭМИн состоит из 46 утверждений, по отношению к которым испытуемый должен выразить степень своего согласия, используя четырехбалльную шкалу (совсем не согласен, скорее не согласен, скорее согласен, полностью согласен).

Может проводиться с подросткового возраста, как индивидуально, так и в группе.

Обработка проводится соответственно ключу (Приложение 1).

Опросник эмоционального интеллекта ЭМИн Д. В. Люсина направлен на диагностику различных компонентов эмоционального интеллекта и включает в себя пять субшкал, объединенных в четыре основные шкалы. Регистрируемые показатели методики включают:

1. Межличностный эмоциональный интеллект (или «EQ других») – способность понимать и распознавать эмоции других людей, проявлять эмпатию и эмоционально взаимодействовать с окружающими.

2. Внутрличностный эмоциональный интеллект (или «EQ себя») – способность понимать собственные эмоции, осознавать их влияние на поведение и принимать их как часть своего опыта.

3. Эмоциональное управление – способность регулировать и управлять как своими эмоциями, так и эмоциями других людей в соответствии с ситуацией.

4. Эмоциональная осведомленность – общая осведомленность о значении и функциях эмоций, их распознавании и вербализации.

Эти четыре основные шкалы позволяют оценить общий уровень эмоционального интеллекта испытуемого и конкретные аспекты, такие как умение распознавать и управлять эмоциями, как своими, так и окружающих.

2. Тест-опросник Н. Холла. Опросник разработан Николаем Холлом на основе концепции эмоционального интеллекта Дэниела Гоулмана.

Тест американского психолога Н. Холла на сегодняшний день является одной из самых распространенных методик для определения уровня эмоционального интеллекта. Одним из главных его преимуществ является простота и доступность.

Цель: выявление способности понимать отношения личности, репрезентируемые в эмоциях и управлять эмоциональной сферой на основе принятия решений.

Методика содержит 5 шкал:

1. Эмоциональная осведомленность, которая включает в себя понимание человеком тех эмоций, которые он испытывает, и их причин. Люди с высокой эмоциональной осведомленностью в большей мере осведомлены о своем внутреннем состоянии.

2. Управление эмоциями. Данный аспект подразумевает умение человека влиять на собственные эмоции и сдерживать негативные последствия от их проявления. К нему относятся эмоциональная отходчивость, гибкость и т.д.

3. Умение влиять на эмоции других людей – способность человека влиять на чувства окружающих, использовать их эмоции для достижения своих целей, целей компании и т.д.

4. Эмпатия – понимание эмоций других людей, умение сопереживать текущему эмоциональному состоянию другого человека, а также готовность оказать поддержку. Оно также включает в себя способность оценить состояние человека по мимике, жестам, оттенкам речи, позе.

5. Самомотивация – умение мотивировать себя с использованием собственных эмоций для достижения поставленных целей.

Процедура обследования может быть как групповой, так и индивидуальной. Методику рекомендуется использовать для испытуемых старше 16 лет, поскольку методика требует достаточно развитого уровня саморефлексии и навыков осознания собственных эмоциональных состояний. Этот возрастной порог позволяет получить более точные и надежные результаты. Сам опросник состоит из 30 утверждений, ответить на которые можно, выбрав один из шести вариантов ответа:

- полностью не согласен (–3 балла),
- в основном не согласен (–2 балла),
- отчасти не согласен (–1 балл),
- отчасти согласен (+1 балл),
- в основном согласен (+2 балла),
- полностью согласен (+3 балла).

Каждый из компонентов эмоционального интеллекта оценивается по шкале, что позволяет выделить области, в которых испытуемый может иметь высокий или низкий уровень эмоционального интеллекта. Тест Холла, как и любой тест для самоанализа, имеет недостаток. Человеку часто сложно дать объективную оценку своих качеств, тогда как некоторые вопросы теста требуют от испытуемого именно этого. Тем не менее, этот метод является одним из наиболее часто используемых в мире для измерения эмоционального интеллекта.

3. Авторская методика диагностики эмоционального интеллекта МЭИ. Автор М. А. Манойлова, канд. психол. наук, старший преподаватель

кафедры психологии и социологии Псковского Вольного института. Методика направлена на оценку эмоционального интеллекта в его многоаспектной структуре. В основе лежит концепция, в которой эмоциональный интеллект рассматривается как способность распознавать и понимать эмоции, управлять ими и использовать в социальном взаимодействии.

Цель – измерение уровня развития эмоционального интеллекта, выявления сильных и слабых сторон в эмоциональной сфере, что полезно как в личностном, так и в профессиональном аспекте.

Опросник включает 57 утверждений, на которые испытуемый должен ответить, используя пятибалльную шкалу оценки согласия. Утверждения в методике сгруппированы в пять субшкал, каждая из которых оценивает один из компонентов эмоционального интеллекта:

1. Эмоциональная осведомленность – умение понимать собственные эмоции и осознавать их влияние на поведение.
2. Эмоциональная экспрессия – способность выражать свои эмоции адекватно и ясно для окружающих.
3. Эмпатия – способность воспринимать и понимать эмоциональные состояния других людей.
4. Эмоциональное управление – навык регулирования эмоциональных состояний в зависимости от ситуации.
5. Межличностное взаимодействие – умение выстраивать эффективные взаимоотношения и учитывать эмоциональные аспекты в общении.

Методику МЭИ можно применять как в подростковом, так и в взрослом возрасте. Она может быть полезна в образовательной и профессиональной среде для развития эмоциональных компетенций и для повышения качества межличностных взаимодействий, как индивидуально, так и в группе.

Интерпретация интегральных результатов: весь интервал суммарных баллов разбивается на 3 категории:

Высокий уровень эмоционального интеллекта. Человек с высоким эмоциональным интеллектом по-настоящему понимает себя на телесном и интуитивном уровне, что позволяет приспосабливаться к любой ситуации. Хорошо владеет собой и большую часть времени находится в ровном и позитивном расположении духа. Отношения с другими людьми содержательны, использует свои эмоции и интуицию для того, чтобы понять себя и окружающий мир.

Средний уровень эмоционального интеллекта. Человек с таким уровнем эмоционального интеллекта хорошо понимает других и успешно управляет своими эмоциями, но может делать это еще лучше. Людям со средним уровнем эмоционального интеллекта нужно работать над проявлением своих эмоций, обращать внимание на их физические симптомы и на свое настроение, искать их причину.

Низкий уровень эмоционального интеллекта. Данный показатель свидетельствует о том, что человек с низким уровнем эмоционального интеллекта, оставляет в стороне существенную часть себя, непознанную и порой доставляющую неудобства, которую он плохо понимает и которая порой раздражает его. В результате возникает напряженность в отношении с самим собой и, следовательно, в отношении с другими. Это говорит скорее о недооценке эмоциональной сферы, чем об отсутствии соответствующих способностей. Нужно научиться понимать и использовать эмоции (Приложение 1).

t-критерий Стьюдента – это статистический метод, используемый для проверки гипотез о различиях между средними значениями двух групп. С его помощью можно оценить, насколько различие между выборками статистически значимо и не могло быть случайным. Этот критерий применяется, когда объем выборки маленький (менее 30) и распределение данных неизвестно или является нормальным.

t-критерий Стьюдента используется в нескольких вариантах

1. Для независимых выборок – когда две группы являются независимыми, и их данные не зависят друг от друга.
2. Для парных выборок – когда каждая единица из одной группы имеет соответствующую пару в другой группе, например, при проведении измерений до и после какого-то воздействия на одну и ту же группу людей.
3. Одновыборочный t-тест – используется для проверки гипотезы о средней величине одной выборки, сравнивая ее с заданным значением.

В зависимости от характера данных и гипотезы t-тест помогает установить, существует ли статистически значимое различие между группами.

Таким образом, исследование эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД проходило в три этапа: поисково-подготовительный, опытно-экспериментальный, контрольно-обобщающий. В работе был использован комплекс методов: теоретические (анализ, синтез и обобщение литературы, целеполагание, моделирование), эмпирические (констатирующий эксперимент, формирующий эксперимент, тестирование по методикам: Тест (опросник) эмоционального интеллекта Н. Холла, «Опросник ЭМИн» Д.В. Люсина, опросник МЭИ М.А. Манойловой). Представленные этапы, методы и методики отвечают цели и задачам исследования.

2.2 Характеристика выборки и анализ результатов исследования

Нами была определена экспериментальная выборка, в которую вошли сотрудники Южно-Уральской железной дороги в возрасте от 45 до 65 лет в количестве 30 человек, 15 мужчин и 15 женщин.

10 человек работают инженерами, 8 человек – технологи, 6 человек – начальники отделов и 6 человек – сотрудники отдела предынвестиционных проработок и экспертизы проектов.

18 человек имеют профильное высшее и средне-специальное образование, остальные – высшее непрофильное образование.

У 3 человек стаж работы на ЮУЖД составил 1-3 года, у 11 человек – 5-10 лет, остальные сотрудники работают более 10 лет.

Возраст сотрудников и стаж работы в организации способствуют формированию высокой лояльности и стабильности в коллективе. Сотрудники старшего возраста часто придерживаются традиций компании и сохраняют преемственность, что укрепляет идентичность организации. Сотрудники данной возрастной группы, многие из которых имеют длительный стаж работы, приносят значительный профессиональный опыт. Это способствует уважению к компетентности коллег и поддержанию высокого уровня доверия. Сотрудники занимающие руководящие должности влияют на климат, способствуют соблюдению правил и распределению ролей, при этом проявляют формальную дистанцию между начальниками и подчиненными. Разные профессиональные роли и требования к результатам создают предпосылки для конфликтов, особенно в стрессовых ситуациях или при необходимости срочного выполнения задач. Сотрудники старшего возраста ценят поддержку со стороны коллег, что в свою очередь создает теплый и взаимоподдерживающий климат. В коллективе сформировались неформальные группы по интересам, среди сотрудников схожих профессиональных областей и возраста.

Был исследован эмоциональный интеллект сотрудников Южно-Уральской железной дороги – филиала ОАО «РЖД».

Анализ результатов исследования эмоционального интеллекта по методике «Опросник ЭМИн» Д.В. Люсина (ПРИЛОЖЕНИЕ 2, таблица 2.1) позволил нам выявить следующие показатели:

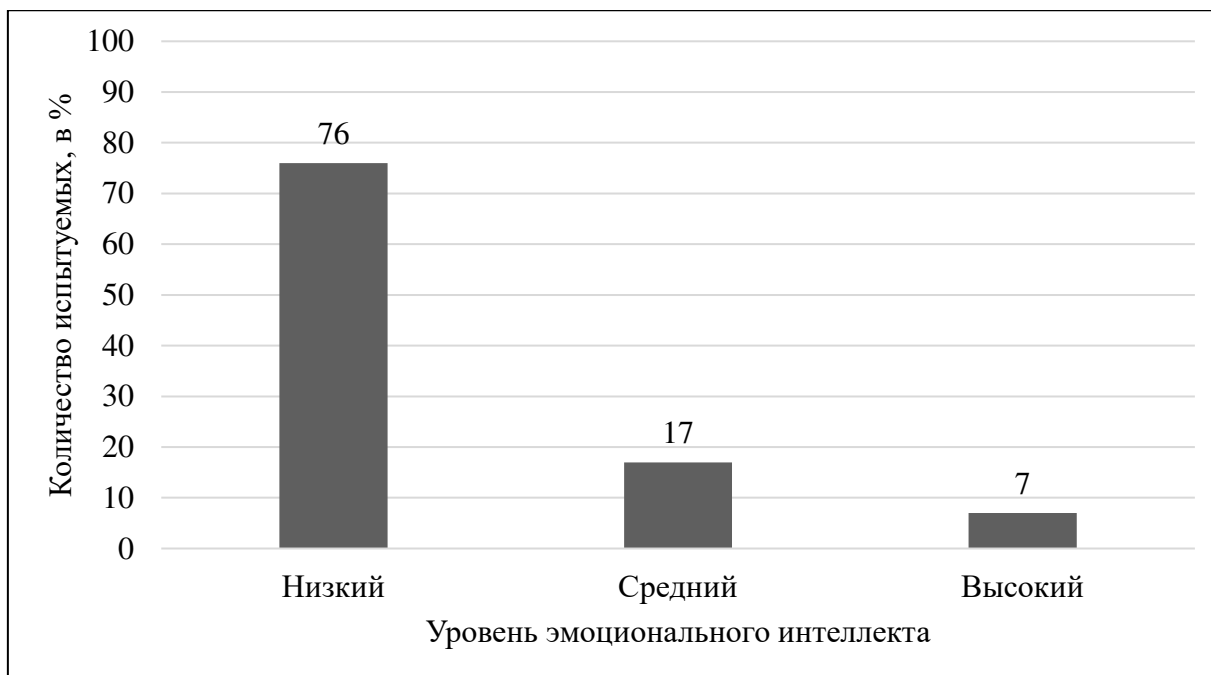


Рисунок 3 – Результаты исследования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД по методике «Опросник ЭмИн» Д.В. Люсина

Как можно видеть из рисунка 3, низкий уровень эмоционального интеллекта выявлен у 76 % (23 человека), что говорит о затруднениях в распознавании и управлении эмоциями. Это может проявляться в недостаточном контроле над эмоциональными реакциями и трудностях в социальных взаимодействиях. Средний уровень выявлен у 17 % (5 человек), что предполагает наличие базовых навыков работы с эмоциями, но при этом возможно неполное использование их потенциала. Высокий уровень эмоционального интеллекта в группе испытуемых выявлен у 7 % (2 человека), что указывает на их способность более эффективно взаимодействовать с окружающими, распознавать и регулировать свои эмоциональные состояния.

Понимание эмоций в целом у сотрудников более развито, чем управление ими, при этом понимание и управление своими эмоциями развито лучше, чем понимание и управление чужими эмоциями. Следовательно, внутриличностный эмоциональный интеллект развит несколько лучше, чем межличностный. Понимание чужих эмоций также выражено лучше, чем управление ими.

В целом, можно сказать, что испытуемым довольно сложно распознавать как свои, так и чужие эмоции, управлять ими, особенно это касается контроля экспрессии, они могут выражать свои чувства довольно бурно, например, кричать, громко смеяться, проявлять агрессию и т.д.

Результаты исследования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД по методике исследования эмоционального интеллекта Н. Холла представлены в таблице 1 и на рисунке 3 (ПРИЛОЖЕНИЕ 2, таблица 2.2).

Таблица 1 – Результаты исследования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД по методике исследования Н. Холла

Шкалы эмоционального интеллекта	Высокий уровень		Средний уровень		Низкий уровень	
	чел.	%	чел.	%	чел.	%
ЭО	1	3,33 %	18	60 %	11	36,66 %
УСЭ	0	0 %	14	46,66 %	16	53,33 %
С	0	0 %	27	90 %	3	10 %
Э	0	0 %	28	93,33 %	2	6,66 %
РЧЭ	0	0 %	20	66,66 %	10	33,33 %

Из данных таблицы мы видим, высокий уровень эмоциональной осведомленности свойственен только 3,33 % (1 человек) испытуемых, средний уровень выявлен у 60 % (18 человек), они способны осознавать свои эмоции и управлять ими в определенной степени. Низким уровнем характеризуются 36,66 % (11 человек), это свидетельствует о трудностях в понимании и выражении своих эмоций.

По шкале управление своими эмоциями испытуемых с высоким уровнем не выявлено. Средний уровень преобладает у 46,66 % (14 человек) участников исследования. Большинство сотрудников ЮУЖД – 53,33 % (16 человек) имеют низкий уровень, они могут испытывать трудности в контроле над своими чувствами и реакциями на различные ситуации, им необходима дополнительная поддержка и обучение навыкам саморегуляции.

Среди испытуемых не выявлены участники с высоким уровнем самомотивации. В группе выборки преобладает средний уровень – 90 % (27 человек). Низкий уровень показали 10 % (3 человека), эти люди могут испытывать трудности с мотивацией и стремлением к достижению целей.

Высокий уровень эмпатии среди сотрудников ЮУЖД не выявлен. Большинство из них – 93,33 % (28 человек) характеризуются средним уровнем, это значит, что они способны понимать чувства других людей, но иногда им сложно поставить себя на место другого человека. Низкий уровень выявлен у 6,66 % (2 человека), это говорит о том, что эти сотрудники испытывают трудности в понимании чувств других людей и сопереживании им.

Высокий уровень распознавания чужих эмоций в данной выборке не выявлен. Средний уровень свойственен 66,66 % (20 человек) сотрудников ЮУЖД. Низкий уровень показали 33,33 % (10 человек) испытуемых, это говорит о том, что они испытывают трудности в определении эмоций других людей, что может оказывать влияние на их общение и взаимодействие с окружающими.

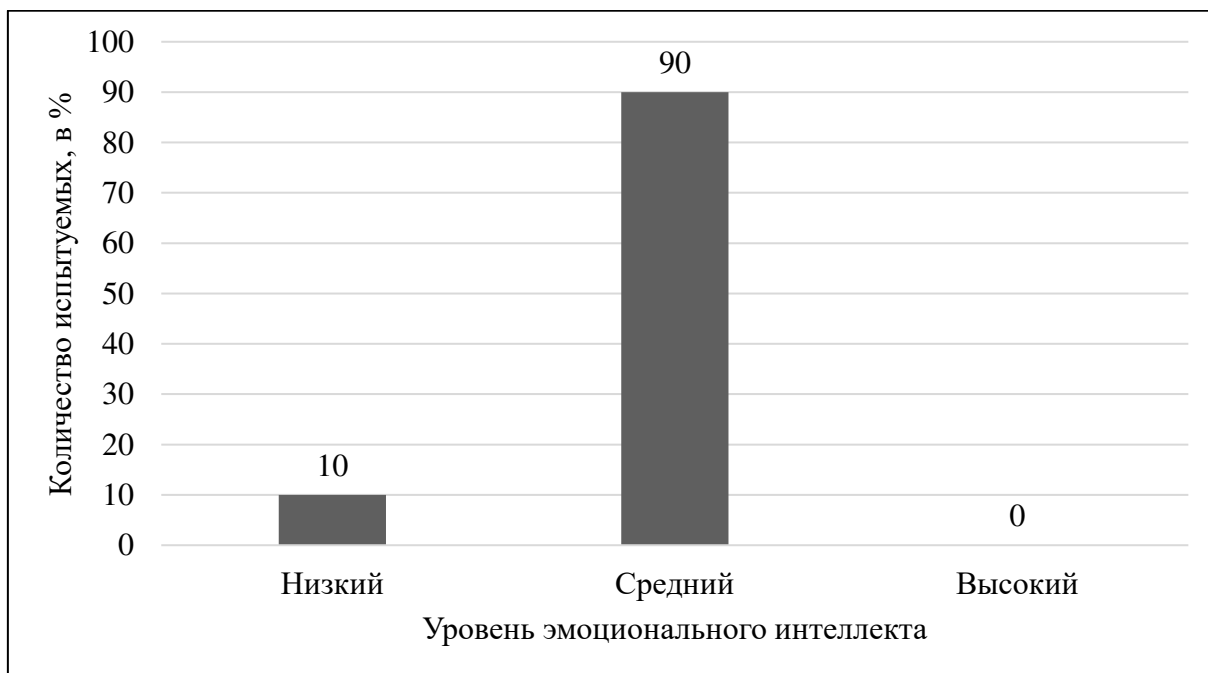


Рисунок 4 – Результаты исследования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД по методике исследования эмоционального интеллекта Н. Холла

Из данных рисунка мы видим, что низкий уровень эмоционального интеллекта выявлен у 10 % (3 человека). Это может характеризовать данные личности как более уязвимые в эмоциональном плане и подверженные ряду трудностей, которые отражаются на их

профессиональной деятельности и межличностных отношениях. Сотрудники с низким уровнем эмоционального интеллекта, как правило, испытывают трудности с управлением стрессом. В сложных рабочих ситуациях они могут испытывать сильные негативные эмоции и не всегда могут контролировать их. Это может приводить к снижению продуктивности и ухудшению психологического состояния. Низкий уровень эмоционального интеллекта часто обусловлен трудностями в распознавании и управлении эмоциями, что делает таких сотрудников более склонными к конфликтам. Им может быть сложно воспринимать конструктивную критику, адаптироваться к мнению коллег и урегулировать разногласия. Слабые навыки эмоционального интеллекта могут затруднять построение продуктивных профессиональных отношений. Сотрудникам с низким уровнем эмоционального интеллекта часто трудно выражать свои мысли и чувства в корректной форме, что может вызывать непонимание и напряженность в общении с коллегами.

Большая часть испытуемых – 90 % (27 человек), что предполагает наличие у них базовых навыков, помогающих справляться с требованиями профессиональной среды и поддерживать стабильные отношения с коллегами. Средний уровень эмоционального интеллекта указывает на то, что эти сотрудники обладают достаточными навыками для поддержания эмоционального равновесия в стрессовых ситуациях. Они способны осознавать свои эмоции и, хотя иногда могут испытывать трудности с их контролем, в целом умеют справляться со стрессом, не допуская его чрезмерного влияния на свою работу. Сотрудники с таким уровнем эмоционального интеллекта обычно способны к эффективной командной работе. Они умеют понимать и учитывать чувства коллег, что способствует установлению позитивного и поддерживающего рабочего климата. Эти сотрудники могут демонстрировать эмпатию, проявлять уважение и принимать различные точки зрения, что помогает избегать конфликтов. Испытуемые со средним уровнем эмоционального интеллекта

обладают базовыми навыками самоконтроля, что позволяет им контролировать эмоциональные реакции в профессиональной среде. Хотя им может быть трудно полностью подавлять сильные негативные эмоции, в большинстве случаев они способны держать себя в рамках и сохранять спокойствие, что делает их поведение более предсказуемым для коллег. Испытуемые этой группы могут достаточно хорошо осознавать собственные эмоциональные состояния, понимать их причины и последствия. Они также обладают навыками для адекватного реагирования на эмоции других, что помогает им более конструктивно взаимодействовать с коллегами и разрешать потенциальные конфликты на рабочем месте.

Результаты исследования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД по методике МЭИ М.А. Манойловой представлены на рисунке 5 (ПРИЛОЖЕНИЕ 2, таблица 2.3)

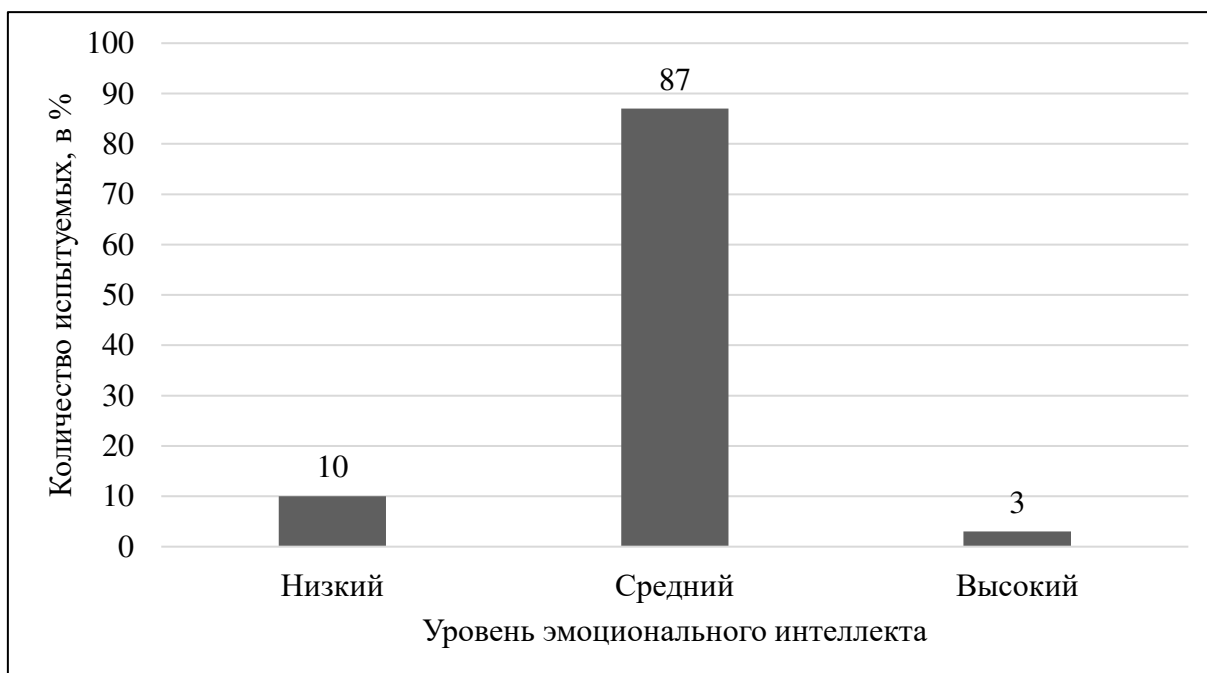


Рисунок 5 – Результаты исследования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД по методике МЭИ М.А. Манойловой

Низкий уровень эмоционального интеллекта выявлен у 10 % (3 человека) сотрудников. Эти испытуемые плохо понимают собственные эмоции, не могут описать их вербально, плохо понимают эмоциональные состояния окружающих, не различают невербальные знаки, плохо

управляют собственными эмоциями, у них мало выражена эмпатия, они также не способны влиять на чужое эмоциональное состояние, не владеют приемами эмоциональной регуляции и саморегуляции.

У большинства – 87 % (26 человек), эмоциональный интеллект развит на среднем уровне, это может означать, что все компоненты развиты средне, либо проявляются ситуативно, либо у испытуемых некоторые компоненты эмоционального интеллекта развиты хуже, а некоторые лучше.

Высокий уровень выявлен у 3 % (1 человек). Этот показатель характеризуется хорошим пониманием собственных эмоций, умением выражать и описывать их вербально, хорошим и точным пониманием чужого эмоционального состояния, в том числе, по невербальным признакам, хорошо развиты эмоциональный самоконтроль и саморегуляция собственных эмоциональных состояний, также эти индивиды способны управлять чужим эмоциональным состоянием путем использования различных психологических приемов, у них хорошо развита эмпатия.

Обобщая полученные данные, можно сделать вывод, что у большинства сотрудников ЮУЖД средний уровень развития эмоционального интеллекта и всех его компонентов, сотрудники в целом могут управлять собственными эмоциями, понимают их, но всегда понимают эмоции других людей и не умеют на них влиять.

Выводы по 2 главе

В нашей исследовательской работе во второй главе мы подобрали методы и методики исследования, выявили этапы опытно-экспериментального исследования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД: поисково-подготовительный этап, опытно-экспериментальный этап и контрольно-обобщающий этап.

Также во второй главе мы описали характеристику нашей выборки и проанализировали результаты исследования.

По методике «Опросник ЭМИн» Д.В. Люсина низкий уровень эмоционального интеллекта выявлен у 76 % (23 человека). Средний уровень выявлен у 17 % (5 человек). Высокий уровень эмоционального интеллекта в группе испытуемых выявлен у 7 % (2 человека).

По методике Н. Холла у 10 % сотрудников низкий уровень, у 90 % средний и 0 % имеют высокий уровень.

По методике МЭИ М.А. Манойловой высокий уровень эмоционального интеллекта у 3% сотрудников. У большинства – 87 %, эмоциональный интеллект развит на среднем уровне, у 10 % сотрудников низкий уровень развития эмоционального интеллекта.

У большинства сотрудников ЮУЖД средний уровень развития эмоционального интеллекта и всех его компонентов, сотрудники в целом могут управлять собственными эмоциями, понимают их, но всегда понимают эмоции других людей и не умеют на них влиять, поэтому эмоциональный интеллект нуждается в развитии, гипотеза исследования подтвердилась.

ГЛАВА 3. ОПЫТНО-ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ФОРМИРОВАНИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА СОТРУДНИКОВ ЮУЖД

3.1 Программа формирования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД

При разработке плана программы формирования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД были учтены две ключевые линии: содержательная, направленная на полное раскрытие заявленной темы и достижение поставленных целей, и линия групповой динамики, включающая управление подъемами и спадами внимания участников, а также реакциями группы, такими как сопротивление или активизация. Этот подход позволил сделать программу полезной и эффективной как для участников, так и для тренера.

Группа представляет собой не просто совокупность отдельных людей, а систему, функционирование которой зависит от взаимосвязей между ее членами. Внутри группы постоянно происходят процессы, влияющие на результаты ее работы. Управление групповой динамикой означает управление энергией и психоэмоциональным состоянием участников, опираясь на закономерности развития группы. Для тренера важно уметь управлять этими процессами, чтобы обучение проходило эффективно, в позитивной атмосфере [40, с. 148].

Цель программы: формирование доверительного и аутентичного отношения к миру на основании развития способностей понимания собственных эмоций и эмоций других людей, формирования навыков контроля собственных эмоций и развития эмоционального взаимодействия с окружающими.

Принципы реализации программы:

1. Принцип добровольного участия – каждый участник принимает решение о своем участии самостоятельно.

2. Принцип использования «Я-высказываний» – участники говорят от первого лица, выражая личные мысли и чувства.

3. Принцип конфиденциальности – все, что обсуждается в группе, остается внутри нее, чтобы создать безопасную и доверительную атмосферу.

Задачи:

1. Изучить значения и функции эмоций.

2. Развивать способность регулировать и управлять как своими эмоциями, так и эмоциями других людей в соответствии с ситуацией.

3. Обучить управлению эмоциональной сферой на основе принятия решений.

4. Формировать высокий уровень эмоционального интеллекта.

Возрастная категория участников: взрослые люди (от 18 лет).

Программа включает в себя 10 занятий по 2 часа (120 мин.), время проведения тренинга – 12 часов. В данной программе представлен минимальный объем занятий необходимый для получения базовых знаний, умений и навыков в области эмоционального интеллекта.

Занятие 1. Знакомство. Диагностика эмоционального интеллекта.

Цель: знакомство, формирование представлений об ЭИ, самоанализ эмоционального интеллекта.

Упражнение 1. «Наши имена».

Цель: знакомство, развитие внутригрупповой работоспособности.

Оборудование: Бумага, ручка.

Описание: Все участники тренинга сидят в кругу и после команды тренера, делятся на группы по принадлежности к собственному имени (Например: все участники с именем Наташа садятся слева от тренера и т.д.) Если повторяющегося имени нет, то участник с редким именем в группе, будет выполнять упражнение самостоятельно.

После того, как все группы будут сформированы, тренер дает задание.

Инструкция: Каждой группе нужно представить их общее имя. Для этого необходимо рассказать, как переводится имя, какие его основные характеристики. Если такой информации нет, то можно рассказать, почему Вас называли именно так, и кто придумал для Вас это имя. Какое производное от Вашего имени Вам нравится больше всего.

Упражнение 2.

Цель: знакомство с понятиями эмоций, чувств и интеллекта; знакомство с понятием «эмоциональный интеллект».

Группе задаются следующие вопросы для обсуждения:

Что такое эмоции? Какое место они занимают в нашей жизни? Для чего нужны эмоции и нужны ли вообще?

Что такое чувства? Чем отличаются чувства от эмоций?

Что такое интеллект? Существует ли связь интеллекта и эмоций? Какова эта связь?

После обсуждения вопросов, тренер делает краткое теоретическое сообщение о том, что такое ЭИ и какова его структура.

Упражнение 3.

Цель: определение границ собственного эмоционального поля участниками группы; самоанализ особенностей эмоциональной сферы участников группы в ходе целенаправленного межличностного взаимодействия.

Члены группы объединяются в пары (лучше с менее знакомыми членами группы).

Инструкция: «Внимательно смотрите друг на друга, но ничего не говорите. Продолжайте смотреть друг на друга, без слов до тех пор, пока я не скажу «стоп»».

После упражнения участникам задаются вопросы:

Какие чувства (эмоции) у вас возникали в ходе выполнения упражнения?

По какой причине возникал смех, улыбка, смущение и т.д. (если члены группы говорят о них)

Упражнение 4.

Цель: самоанализ способностей участников группы к узнаванию и называнию эмоций.

Оборудование: изображения людей в разных эмоциональных состояниях; бумага и ручка для каждого участника.

Тренер демонстрирует участникам группы изображения людей в разных эмоциональных состояниях.

Инструкция: «Внимательно посмотрите на изображение и запишите в своих листочках «названия» эмоций или чувств, которые, по вашему мнению, испытывает человек на картинке».

Затем все изображения обсуждаются в группе. Анализируются причины ошибок в определении эмоций.

Подведение итогов.

Занятие 2. «Я и мир вокруг».

Цель: развитие групповой перцепции; формирование умений слышать, понимать и передавать настроения, чувства, эмоции.

Упражнение 1. «Имя-движение».

Цель: Снятие излишнего эмоционального напряжения в группе и знакомство ее участников.

Упражнение 2. «Слушание».

Цель: овладеть умениями эмпатического слушания.

Упражнение 3.

Цель: иллюстрация значимости невербального общения в межличностной коммуникации.

Упражнение 4. «Лицедеи».

Цель: приобретение умения мимического выражения смысла информации.

Упражнение 5. «Ассоциации».

Цель: развитие социальной перцепции.

Занятие 3. «Я – эмоция – чувство».

Упражнение 1. (30 мин.)

Цель: Сплочение группы, создание доверительной атмосферы.

Упражнение 2.

Цель: проанализировать эмоциональные схемы участников группы; развитие способности понимать и интерпретировать свои чувства и переживания.

Упражнение 3.

Цель: развитие навыков самоанализа; отрефлексирование доминирующих и наиболее значимых эмоциональных переживаний.

Упражнение 4.

Цель: знакомство с эмоцией отвращения; ее влиянием на жизнь человека; развитие открытой эмоциональной позиции.

Упражнение 5. «Изобрази состояние».

Цель: развитие навыка передачи и понимания эмоций.

Упражнение 6. «Волшебное дерево».

Цель: снятие эмоционального напряжения; повышение энергетического потенциала личности.

Занятие 4. «Я понимаю – я доверяю».

Цель: развитие аутентичности участников, развитие навыков самопонимания и самоконтроля, развитие чувства доверия.

Упражнение 1.

Цель: развитие групповой перцепции.

Упражнение 2. «Горячий стул».

Цель: развитие аутентичности участников, развитие навыков самоконтроля, анализ чувства доверия.

Упражнение 3. «Доверяющее падение».

Цель: анализ способностей участников группы контролировать собственные эмоции; анализ чувства доверия, как экзистенциальной ценности личности.

Упражнение 4.

Цель: развитие понимания участниками собственных чувств; понимание сущности различных эмоциональных категорий; анализ взаимодействия различных чувств и эмоций в жизни человека.

Занятие 5. «Я – знаю».

Цель: развитие эмоционального опыта и эмоциональной осведомленности.

Упражнение 1. «Моя главная идея».

Цель: личностный самоанализ, развитие самопонимания.

Упражнение 2.

Цель: анализ собственного эмоционального опыта; развитие эмоциональной осведомленности.

Упражнение 3. «Что во мне?».

Цель: выявить конфликтные зоны эмоциональной жизни личности.

Упражнение 4. «Возьми и передай».

Цель: снятие эмоционального напряжения; развитие навыка невербального общения.

Упражнение 5. На снятие мышечных зажимов.

Цель: устранение эмоциональных блоков; снятие мышечного напряжения.

Занятие 6. «Я – настоящий».

Цель: раскрытие эмоционального потенциала участников; развитие эмоциональной креативности.

Упражнение 1. «Рассчитаться».

Цель: подготовка группы для следующего упражнения на провокацию эмоций, концентрация внимания на партнерах, осознание единства группы.

Упражнение 2. «Доверяющий бег».

Цель: самоиндукция, провоцирование эмоций, развитие импульсивности, тренировка способности «отдаваться обстоятельствам «здесь и теперь»».

Упражнение 3. «Наговор. Энергетические различия».

Цель: осознание энергетических различий, разных психофизических состояний; тренировка непрерывности мышления на заданную тему, энергетики, эмоциональности.

Упражнение 4. «Рисунок».

Цель: сохранение энергетического потенциала группы; передача позитивных эмоций; подведение итогов занятия.

Занятие 7. «Повышение самосознания».

Цель: развивать способность выражать и отстаивать свои чувства, а также укреплять независимость от внешних оценок.

Упражнение 1. «Ассоциации».

Цель: развитие навыков распознавания, выражения и понимания эмоций.

Упражнение 2. «Горячий стул».

Цель: развитие способности принимать обратную связь и понимать восприятие себя со стороны других.

Упражнение 3. «Обратная связь».

Цель: создание безопасной среды для выражения своих впечатлений и мнений, укрепление групповой сплоченности и развитие навыков саморефлексии.

Упражнение 4. «Передай настроение».

Цель: укрепление эмоциональной связи между участниками, развитие навыков невербальной коммуникации и эмпатии.

Занятие 8. «Управление своими эмоциями».

Цель: развивать навыки самоанализа, понимания себя и своего внутреннего мира.

Упражнение 1. «Плюсы-минусы».

Цель: развитие способности к саморефлексии и формирование уверенности в себе.

Упражнение 2. «Вежливый отказ».

Цель: развитие навыков уверенного поведения и умения отстаивать свои границы.

Упражнение 3. «Закончи предложение».

Цель: развитие навыков саморефлексии и эмоциональной осознанности.

Занятие 9. «Саморегуляция».

Цель: научить внимательному отношению к себе, умению выстраивать личные границы.

Упражнение 1. «Мог бы ты помочь?».

Цель: развитие умения формулировать просьбы ясно и уверенно, обращаться за помощью без чувства вины или стеснения.

Упражнение 2. «Ведем переговоры».

Цель: развитие навыков эффективной коммуникации.

Упражнение 3. «Преодоление обвинения».

Цель: развитие навыков конструктивного реагирования на критику и обвинения.

Упражнение 4. «Закончи предложение».

Цель: развитие навыков саморефлексии и эмоциональной осознанности.

Занятие 10. «Подведение итогов».

Цель: закрепление полученных знаний.

Упражнение 1. «Бегущие огни».

Цель: создание позитивной и поддерживающей атмосферы в группе.

Упражнение 2. «Дерево моей жизни».

Цель: развитие самосознания и понимания важности межличностных отношений для каждого участника.

Упражнение 3. «Я – умею, Я – нужен».

Цель: развитие уверенности в себе и самопринятия через осознание собственных сильных сторон.

Упражнение 4. «Обратная связь».

Цель: развитие навыков саморефлексии и осознания личностных изменений, произошедших в ходе занятий.

Конспект полной программы представлен в ПРИЛОЖЕНИИ 3.

Таким образом, нами была составлена программа формирования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД. Программа рассчитана на 10 занятий по 120 минут и направлена на развитие навыков саморазвития, самоанализа, рефлексии, участники определяют свои сильные, слабые стороны, что совместно с развитыми навыками саморазвития даст толчок к самосовершенствованию.

3.2 Анализ результатов опытно-экспериментального исследования

Для проверки эффективности программы формирования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД, после её реализации была проведена повторная диагностика по тем же методикам используемых на констатирующем этапе. Результаты исследования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД представлены в сравнении с данными первичной диагностики.

Результаты опытно-экспериментального исследования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД по методике «Опросник ЭмИн» Д.В. Люсина до и после реализации программы представлены на рисунке 6 и в таблице 4.1 ПРИЛОЖЕНИЯ 4.

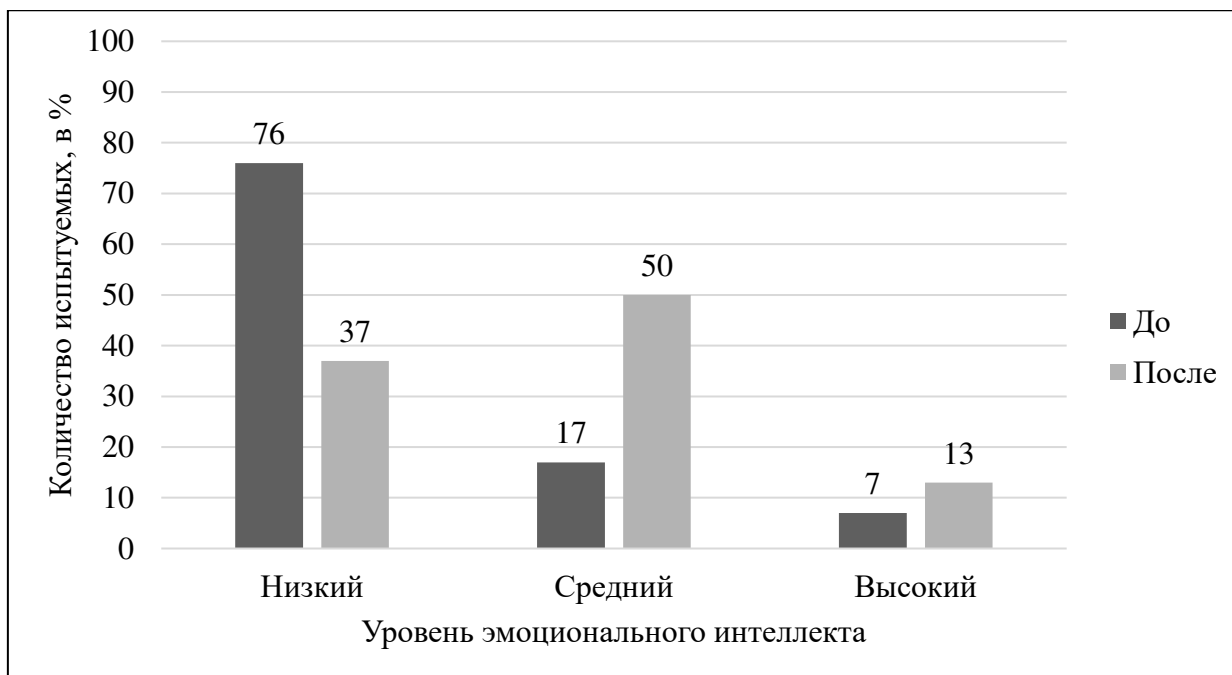


Рисунок 6 – Результаты опытно-экспериментального исследования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД по методике «Опросник ЭМИн» Д.В. Люсина до и после реализации программы

Как мы видим, снизился низкий уровень эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД с 76 % (23 человека) до 37 % (11 человек). Количество испытуемых, имеющих средний уровень возросло с 17 % (5 человек) до 50 % (15 человек). Также возросло количество испытуемых с высоким уровнем эмоционального интеллекта с 7 % (2 человек) до 13 % (4 человека).

Полученные данные говорят о том, что испытуемые научились лучше распознавать свои эмоциональные состояния, справляться с управлением своими эмоциями, поддерживая эмоциональное равновесие в сложных ситуациях. Испытуемые, у которых выявлен высокий уровень эмоционального интеллекта стали лучше распознавать эмоции окружающих, что способствует улучшению их межличностных навыков и способность к конструктивному взаимодействию. В целом сотрудники ЮУЖД усвоили навыки эмоциональной саморегуляции, осознанности и эмпатии, что улучшило их способность взаимодействовать с коллегами, а также способствует более продуктивной рабочей атмосфере.

Результаты опытно-экспериментального исследования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД по методике исследования эмоционального интеллекта Н. Холла до и после реализации программы, представлены в таблице 2 и на рисунке 7 (Приложение 4, табл. 4.2)

Таблица 2 – Результаты исследования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД по методике исследования Н. Холла до и после реализации психолого-педагогической программы

Шкалы эмоционального интеллекта	Высокий уровень		Средний уровень		Низкий уровень	
	до	после	до	после	до	после
ЭО	3,33 %	30 %	60 %	66,66 %	36,66 %	3,33 %
УСЭ	0 %	20 %	46,66 %	66,66 %	53,33 %	13,33 %
С	0 %	33,33 %	90 %	63,33 %	10 %	3,33 %
Э	0 %	33,33 %	93,33 %	66,66 %	6,66 %	0 %
РЧЭ	0 %	23,33 %	66,66 %	63,33 %	33,33 %	13,33 %

Из данных таблицы 2 мы видим, что количество сотрудников ЮУЖД высоким уровнем эмоциональной осведомленности выросло с 3,33 % (1 человек) до 30 % (9 человек). Также выросло количество испытуемых с высоким уровнем управления своими эмоциями с 0 % (0 человек) до 20 % (6 человек). Испытуемых с высоким уровнем самомотивации стало больше на 33,33 % (10 человек), было 0 % (0 человек). Количество участников с высоким уровнем эмпатии также стало больше на 33,33 % (10 человек), было 0 % (0 человек). Сотрудников ЮУЖД с высоким уровнем распознавания чужих эмоций было 0 % (0 человек), стало 23,33 % (7 человек). Это говорит о том, что наблюдается положительная динамика в развитии эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД, участники программы повысили свою осознанность и улучшили навыки управления своими эмоциями, также выросла мотивация и способность понимать и сопереживать другим людям.

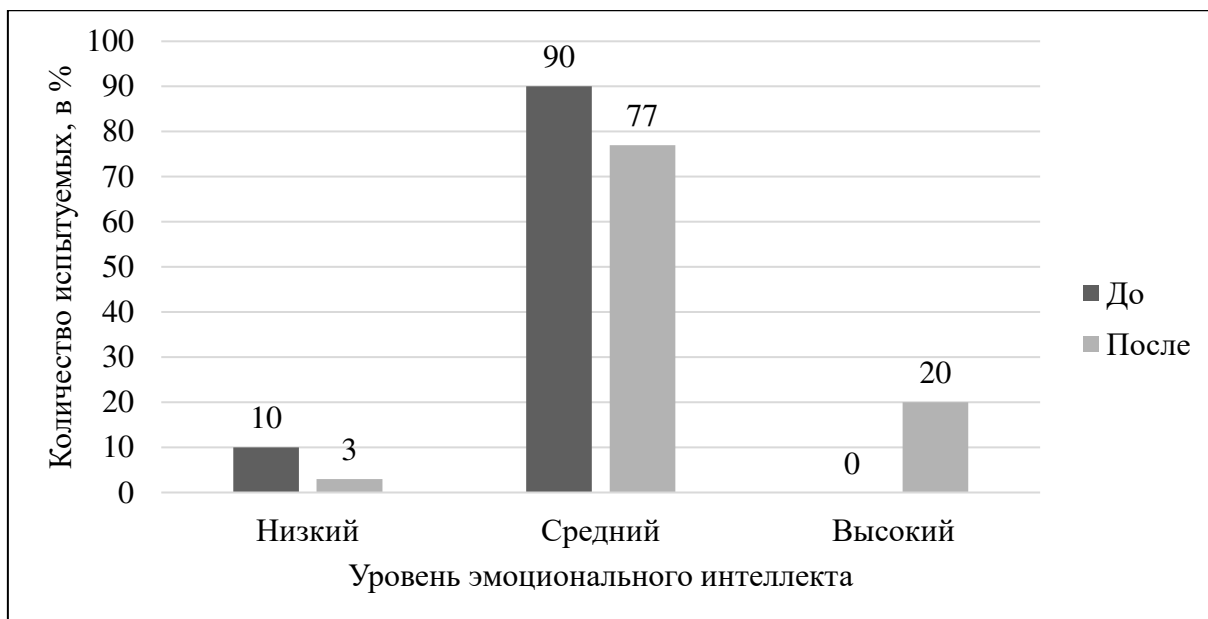


Рисунок 7 – Результаты опытно-экспериментального исследования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД по методике исследования эмоционального интеллекта Н. Холла до и после реализации программы

В этой методике также снизились показатели низкого и среднего уровней эмоционального интеллекта. Количество испытуемых с низким уровнем эмоционального интеллекта снизилось с 10% (3 человека) до 3 % (1 человек), количество испытуемых, имеющих средний уровень эмоционального интеллекта, снизилось с 90 % (27 человек) до 77 % (23 человека). Соответственно количество испытуемых с высоким уровнем эмоционального интеллекта выросло с 0 % (0 человек) до 20 % (6 человек).

Полученные данные говорят о том, что сотрудники ЮУЖД стали лучше осознавать свои эмоции и их влияние на поведение и принятие решений. Также участники исследования научились контролировать свои эмоциональные реакции, снижать уровень стресса и тревоги, а также управлять своими чувствами в различных ситуациях. Стали более уверенными в себе, научились ставить цели и достигать их, а также преодолевать препятствия на пути к успеху.

Результаты опытно-экспериментального исследования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД по методике МЭИ М.А.

Манойловой до и после реализации программы, представлены на рисунке 8 и в таблице 4.3 ПРИЛОЖЕНИЯ 4.

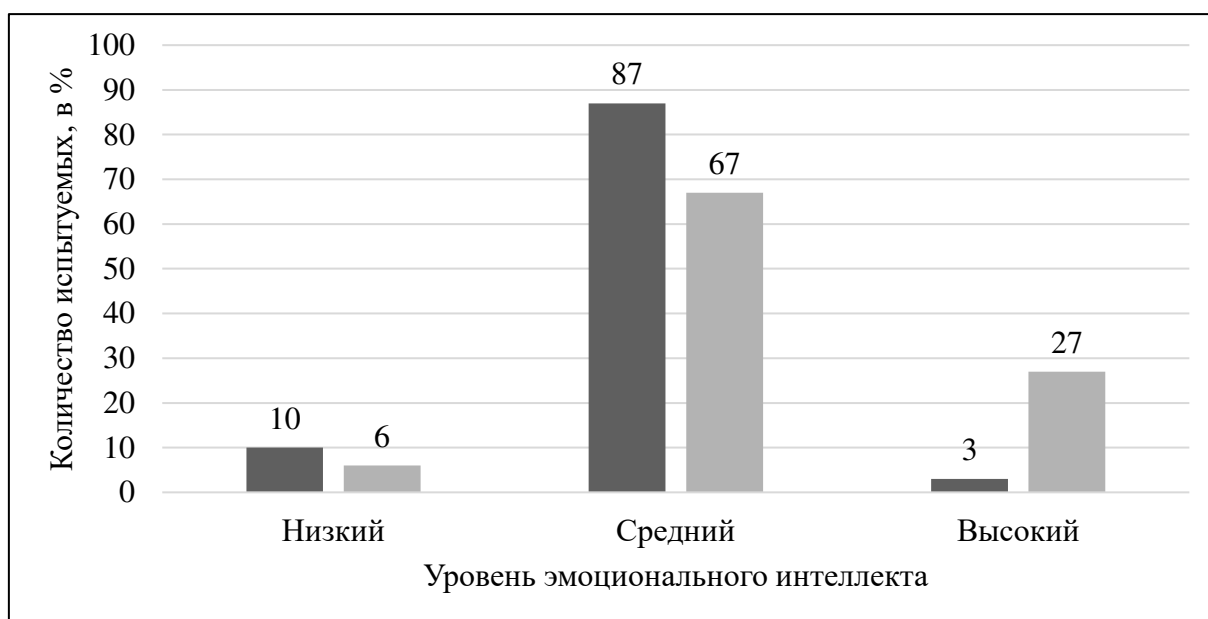


Рисунок 8 – Результаты опытно-экспериментального исследования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД по методике МЭИ М.А. Манойловой до и после реализации программы

Результаты, полученные в этой методике, также свидетельствуют о положительной динамике. Количество испытуемых с низким уровнем эмоционального интеллекта снизилось с 10 % (3 человека) до 6 % (2 человека), количество сотрудников ЮУЖД, имеющих средний уровень снизилось с 87 % (26 человек) до 67 % (20 человек). При этом количество испытуемых с высоким уровнем выросло с 3 % (1 человек) до 27 % (8 человек).

По полученным результатам после реализации программы формирования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД видна положительная динамика по всем методикам.

Чтобы определить динамику эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД между результатами одной и той же выборки до и после реализации программы, мы провели математическую обработку данных с помощью программы StatSoft Statistica for Windows 10.0, t – критерия Стьюдента. Данные расчета представлены в таблице 3. Подробный расчёт представлен в таблице 4.4 в ПРИЛОЖЕНИИ 4.

Таблица 3 – Изменение показателей эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД (N=30)

№	Критерии и показатели эмоциональной устойчивости	(M1) До эксперимента	(M2) После эксперимента	t – критерий Стьюдента
1	Понимание чужих эмоций (МП)	12,76667	16,0333	-3,6779***, p≤0,000516
2	Управление чужими эмоциями (МУ)	15,86667	18,9333	-3,5607***, p≤0,000747
3	Понимание своих эмоций (ВП)	14,13333	17,3333	-4,0688***, p≤0,000145
4	Управление своими эмоциями (ВУ)	9,83333	12,9333	-2,8742**, p≤0,005652
5	Контроль экспрессии (ВЭ)	10,43333	13,5667	-3,6009***, p≤0,000658
6	Межличностный эмоциональный интеллект (МЭИ)	27,46667	30,6000	-1,6449, p≤0,105390
7	Внутриличностный эмоциональный интеллект (ВЭИ)	28,16667	30,9333	-2,3325*, p≤0,023167
8	Понимание эмоций (ПЭ)	20,86667	22,3333	-0,7501, p≤0,456224
9	Управление эмоциями (УЭ)	27,10000	29,0667	-1,4847, p≤0,143044
10	Эмоциональная осведомленность (ЭО)	8,30000	8,3000	0,0000, p≤1,000000
11	Управление своими эмоциями (УСЭ)	7,40000	7,4000	0,0000, p≤1,000000
12	Самомотивация (С)	9,96667	9,9667	0,0000, p≤1,000000
13	Эмпатия (Э)	10,60000	10,6000	0,0000, p≤0, 1,000000
14	Распознавание чужих эмоций (РЧЭ)	8,80000	8,8000	0,0000, p≤1,000000
15	Эмоциональный интеллект (ЭИ)	98,00000	106,1333	-2,2493*, p≤0,028306

Условные обозначения: М – средние значения; t – критерий значимости различий Стьюдента; *- различия, значимые при p = 0,05; **- различия, значимые при p = 0,01; ***- различия, значимые при p = 0,001

В результате формирующей деятельности в группе испытуемых произошел рост по большинству показателей эмоционального интеллекта. Выявленные повышения значений имеют различный уровень статистической значимости, причем высоким данный уровень является в 7 из 15 случаев измерения. Наиболее очевидные различия результатов пред- и пост-теста в группе испытуемых наблюдается по следующим показателям: «понимание чужих эмоций» (p≤0,000516), «управление чужими эмоциями» (p≤0,000747), «понимание своих эмоций»

($p \leq 0,000145$), «управление своими эмоциями» ($p \leq 0,005652$), «контроль экспрессии» ($p \leq 0,000658$), «внутриличностный эмоциональный интеллект» ($p \leq 0,023167$), «эмоциональный интеллект» ($p \leq 0,028306$).

Таким образом, в результате формирующего психологического воздействия на эмоциональный интеллект сотрудников ЮУЖД, уровень их эмоционального интеллекта изменился в сторону повышения. Статистический анализ результатов опытно-экспериментальной работы по формированию эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД подтвердил эффективность программируемой формирующей деятельности.

Таким образом, гипотеза о том, что уровень эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД изменится после реализации психолого-педагогической программы формирования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД доказана.

3.3 Технологическая карта внедрения результатов исследования в практику

На основе анализа психолого-педагогической литературы и проведенного эмпирического исследования, нами была разработана технологическая карта для внедрения результатов опытно-экспериментальной работы в практическую деятельность психологической службы.

Данная карта включает в себя семь этапов, в каждом из которых подробно изложены цели, содержание запланированной деятельности, а также описаны методы и формы ее реализации. Помимо этого, технологическая карта содержит информацию о количестве планируемых мероприятий, временных рамках их проведения и указаны участники процесса ответственные за выполнение на каждом этапе.

Охарактеризуем этапы внедрения.

1. Целеполагание внедрения программы формирования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД. Этап предполагает постановку цели программы, планирование этапов [43, с. 155].

– изучение психолого-педагогической литературы по предмету внедрения: на данном этапе проводится детальное изучение необходимой литературы и анализ информации о сотрудниках ЮУЖД. В процессе работы применяются такие методы, как анализ беседы, целеполагание и моделирование;

– постановка целей внедрения: формулируются и обосновываются цели и задачи внедрения результатов исследования, основной метод – обсуждение;

– разработка этапов внедрения: проводится анализ содержания каждого этапа внедрения, а также отдельных его компонентов, таких как задачи и принципы, применяется метод анализа текущего состояния эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД;

– создание программно-целевого комплекса внедрения: на этом этапе необходимо оценить уровень готовности сотрудников ЮУЖД по теме формирования эмоционального интеллекта. Используются методы анализа состояния программы внедрения и коллективное обсуждение на совещании.

2. Формирование положительной установки на внедрение программы. Этап ориентирован на выработку положительной мотивации и психологической готовности к освоению предмета (формирование эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД) внедрения [45, с. 97].

– способствовать выработке состояния готовности к освоению предмета внедрения у сотрудников ЮУЖД. В ходе данного этапа необходимо формировать готовность внедрить тему по формированию эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД, через подбор психологических методов для субъектов внедрения, применяя формы индивидуальной беседы, участие в семинарах и тренингах;

– сформировать позитивную реакцию на предмет внедрения у сотрудников ЮУЖД. Содержание этого этапа включает с себя пропаганду уже имеющегося опыта внедрения по формированию эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД. Используются такие методы, как научно-исследовательская работа, сотрудничество с другими психологами, а также консультации.

3. Исследование предмета внедрения – изучение теоретических положений, методов и методик исследования [48, с. 54].

– изучить всем коллективом необходимые документы о предмете внедрения. Сотрудникам ЮУЖД предлагается изучить и проанализировать самостоятельно или через семинары по проблеме формирования эмоционального интеллекта, метод – фронтальный;

– изучить сущность предмета внедрения эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД, через изучение содержание предмета внедрения и его задач, принципов, содержания форм и методов, методы – фронтальные, формы: семинары и тренинги;

– изучить методики внедрения, через освоение системного подхода в работе, методы – фронтальные, формы: семинары и тренинги.

4. Опережающее освоение предмета внедрения. Цель этапа заключается в создании инициативной группы, готовой и способной проверить методики внедрения [52, с. 54].

– создать инициативную группу для опережающего внедрения изученной темы. Определение состава инициативной группы, работа по организации, методы – наблюдение, анализ, беседа, исследование портрета субъектов; формы: дискуссии, тематические мероприятия;

– закрепить и углубить полученные знания и умения. Изучить теории предмета внедрения, теории систем и системного подхода, методики внедрения, методы – самообразование, научно-исследовательская работа, обсуждение; формы: семинары инициативной группы, консультации;

- обеспечить инициативной группе условия успешного освоения. Анализ создания условий для опережающего внедрения, путем методов изучения состояния дел, обсуждение, а также метод экспертного оценивания; формы – коллективные собрания;

- проверить эффективность методики внедрения. Содержание этого этапа включает работу инициативной группы по новой методике, методом изучения состояния дел в коллективе, корректировка методики, через формы посещения семинаров-совещаний.

5. Фронтальное освоение предмета внедрения. Цель этапа состоит в освоении предмета исследования всеми субъектами, привлеченными к внедрению программы [58, с. 75].

- призвать сотрудников ЮУЖД к внедрению по теме исследования. Содержание данного этапа заключается в анализе работы деятельности сотрудников ЮУЖД, методом сообщения о результатах работы и тренинги, формы – совещания, психологический практикум;

- развить знания и умения на предыдущем этапе. Содержание этого этапа заключается в обновлении знаний о предмете, через формы – консультирования, семинара, практикума, используемые методы обмена опытом, тренинги и самообразование;

- обеспечить условия для фронтального внедрения. Содержание этого этапа заключается в анализе создания условий для фронтального внедрения, методы – изучение состояния дел, обсуждение; формы – совещание;

- освоить всем коллективом предмет внедрения. Содержание этого этапа заключается в фронтальном усвоении предмета внедрения, методом обмена опытом, анализ по корректировке технологии; формы – консультации, практические занятия.

6. Совершенствование работы над предметом внедрения. Этап представляет собой создание условий для освоения педагогами компетенций, сопровождение образовательного процесса в соответствии с

системным подходом, совершенствование применяемых методов работы [51, с. 142].

- совершенствовать знания и умения, сформированные ранее. Содержание этого этапа заключается в следующем, совершенствование знаний и умений в системе, через методы наставничества, обмен опытом; формы – конференция, обсуждение;

- обеспечить условия совершенствования методики работы по предмету внедрения. Содержание этого метода заключается в анализе полученных результатов по внедрению программы в зависимости от созданных условий. Используются методы обработки результатов и анализе состояния дел в отделе, основная форма – совещание;

- совершенствовать методику освоения темы. Содержание этого этапа заключается в формировании единого методического обеспечения освоения темы, через методы обработки результатов, обсуждения и тренинги, используются формы – посещение занятий.

7. Распространение передового опыта освоения предмета внедрения. Этап направлен на освещение полученных знаний, передачу инновационных методов другим субъектам образовательного процесса, популяризацию передового опыта [53, с. 65].

- изучить и обобщить опыты внедрения по проблеме исследования. Содержание этого этапа заключается в следующем, изучение и обобщение опыта внутри структуры ЮУЖД и работа по проблеме исследования, методами посещения занятий, наблюдения, изучения и анализа, формы – открытые занятия, буклеты, стенды;

- осуществить наставничество. Содержание этого этапа заключается в обмене опытом через выступление на семинарах и семинарах практикумах;

- осуществить пропаганду передового опыта внедрения. Содержание этого этапа, заключается в пропаганде опыта внедрения в работе, методом выступления, используя формы семинара практикума;

– сохранить и углубить традиции работы с эмоциями. Содержание этого этапа заключается в обсуждении динамики работы над формированием эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД, путём наблюдения и анализа деятельности.

Выводы по 3 главе

Результаты проведенного исследования подтвердили необходимость разработки психолого-педагогической программы, направленной на формирование эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД. Участники программы были выбраны на основании того, что ее реализация будет способствовать улучшению психологического состояния сотрудников с низким уровнем эмоционального интеллекта, а также поддержанию существующего среднего и высокого уровня. Это достигается за счет специально подобранных упражнений, направленных на развитие эмпатии.

При создании программы особое внимание было уделено специфике работы сотрудников ЮУЖД. В программу включены как теоретические лекции, так и практические занятия в формате тренингов. Всего программа предусматривает 10 занятий, по 2 часа каждое.

Содержание предложенной программы направлено на развитие и повышение уровня эмоционального интеллекта. Ожидается, что ее внедрение приведет к положительным изменениям в сторону увеличения эмоционального интеллекта у сотрудников ЮУЖД.

Реализация программы по формированию эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД продемонстрировала положительные результаты. По итогам проведения всех трех методик отмечен явный прогресс в формировании эмоционального интеллекта.

По методике «Опросник ЭМИн» Д.В. Люсина после реализации программы мы видим, что снизился низкий уровень эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД с 76 % (23 человека) до 37 % (11 человек).

Количество испытуемых, имеющих средний уровень возросло с 17 % (5 человек) до 50 % (15 человек). Также возросло количество испытуемых с высоким уровнем эмоционального интеллекта с 7 % (2 человек) до 13 % (4 человека).

По методике исследования эмоционального интеллекта Н. Холла после реализации программы также снизились показатели низкого и среднего уровней. Количество испытуемых с низким уровнем снизилось с 10 % (3 человека) до 3 % (1 человек), количество испытуемых, имеющих средний уровень снизилось с 90 % (27 человек) до 77 % (23 человека). Соответственно количество испытуемых с высоким уровнем выросло с 0 % (0 человек) до 20 % (6 человек).

По методике МЭИ М.А. Манойловой после реализации программы результаты также свидетельствуют о положительной динамике. Количество испытуемых с низким уровнем эмоционального интеллекта снизилось с 10 % (3 человека) до 6 % (2 человека), количество сотрудников ЮУЖД, имеющих средний уровень снизилось с 87 % (26 человек) до 67 % (20 человек). При этом количество испытуемых с высоким уровнем выросло с 3 % (1 человек) до 27 % (8 человек).

Статистический анализ результатов опытно-экспериментальной работы по формированию эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД подтвердил эффективность программируемой формирующей деятельности.

Также была разработана технологическая карта внедрения результатов исследования в практику. Программу можно рекомендовать для реализации как управления ЮУЖД, так и в территориальных структурах РЖД.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Проведенное исследование позволило сформулировать следующие выводы:

В зарубежной психологии нет единой согласованной позиции по определению феномена «эмоциональный интеллект». Одни (модель П. Сэловэя и Дж. Майера) предполагают рассматривать эмоциональный интеллект как набор способностей, другие - исключительно как личностное образование (подход Рувена Бар-Она), предполагая, что ЭИ должен способствовать адаптации человека к реальной жизни. Известный американский популяризатор темы «эмоциональный интеллект» Дэвид Гоулмэн попытался объединить две крайние точки зрения и создал на основе модели способностей П. Сэловэя и Дж. Майера смешанную модель. Смешанная модель предполагает, что эмоциональный интеллект состоит из пяти компонентов: самопознание, саморегуляция, социальные навыки, эмпатия, мотивация. При этом компонент самопознание включает в себя как способности распознавать свои эмоции, так и такие личностные образования, как самомотивация и способность определять свои цели и ценности.

В свою очередь, представители отечественной психологии стремятся не просто развивать идеи зарубежных авторов, апробируя их методики, но и выстраивать собственные модели эмоционального интеллекта, опираясь на фундаментальные работы Л.С. Выготского, С.Л. Рубинштейна, А.Н. Леонтьева.

Проработанной и доступной для проведения исследования представляется модель Д.В. Люсина, который отмечает, что эмоциональный интеллект можно представить как конструкт, имеющий двойственную природу и связанный, с одной стороны, с когнитивными способностями, а с другой стороны – с личностными характеристиками.

В нашей исследовательской работе во второй главе мы подобрали методы и методики исследования, выявили этапы опытно-

экспериментального исследования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД: поисково-подготовительный этап, опытно-экспериментальный этап и контрольно-обобщающий этап.

Также во второй главе мы описали характеристику нашей выборки и проанализировали результаты исследования.

По методике «Опросник ЭМИн» Д.В. Люсина низкий уровень эмоционального интеллекта выявлен у 76 % (23 человека). Средний уровень выявлен у 17 % (5 человек). Высокий уровень эмоционального интеллекта в группе испытуемых выявлен у 7 % (2 человека).

По методике Н. Холла у 10 % сотрудников низкий уровень, у 90 % средний и 0 % имеют высокий уровень.

По методике МЭИ М.А. Манойловой высокий уровень эмоционального интеллекта у 3 % сотрудников. У большинства – 87 %, эмоциональный интеллект развит на среднем уровне, у 10 % сотрудников низкий уровень развития эмоционального интеллекта.

Результаты проведенного исследования подтвердили необходимость разработки психолого-педагогической программы, направленной на формирование эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД. Участники программы были выбраны на основании того, что ее реализация будет способствовать улучшению психологического состояния сотрудников с низким уровнем эмоционального интеллекта, а также поддержанию существующего среднего и высокого уровня. Это достигается за счет специально подобранных упражнений, направленных на развитие эмпатии.

При создании программы особое внимание было уделено специфике работы сотрудников ЮУЖД. В программу включены как теоретические лекции, так и практические занятия в формате тренингов. Всего программа предусматривает 10 занятий, по 2 часа каждое.

Содержание предложенной программы направлено на развитие и повышение уровня эмоционального интеллекта. Ожидается, что ее

внедрение приведет к положительным изменениям в сторону увеличения эмоционального интеллекта у сотрудников ЮУЖД.

Реализация программы по формированию эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД продемонстрировала положительные результаты. По итогам проведения всех трех методик отмечен явный прогресс в формировании эмоционального интеллекта.

По методике «Опросник ЭМИн» Д.В. Люсина после реализации программы мы видим, что снизился низкий уровень эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД с 76 % (23 человека) до 37 % (11 человек). Количество испытуемых, имеющих средний уровень возросло с 17 % (5 человек) до 50 % (15 человек). Также возросло количество испытуемых с высоким уровнем эмоционального интеллекта с 7 % (2 человек) до 13 % (4 человека).

По методике исследования эмоционального интеллекта Н. Холла после реализации программы также снизились показатели низкого и среднего уровней. Количество испытуемых с низким уровнем снизилось с 10 % (3 человека) до 3 % (1 человек), количество испытуемых, имеющих средний уровень снизилось с 90 % (27 человек) до 77 % (23 человека). Соответственно количество испытуемых с высоким уровнем выросло с 0 % (0 человек) до 20 % (6 человек).

По методике МЭИ М.А. Манойловой после реализации программы результаты также свидетельствуют о положительной динамике. Количество испытуемых с низким уровнем эмоционального интеллекта снизилось с 10 % (3 человека) до 6 % (2 человека), количество сотрудников ЮУЖД, имеющих средний уровень снизилось с 87 % (26 человек) до 67 % (20 человек). При этом количество испытуемых с высоким уровнем выросло с 3 % (1 человек) до 27 % (8 человек).

Статистический анализ результатов опытно-экспериментальной работы по формированию эмоционального интеллекта сотрудников

ЮУЖД подтвердил эффективность программируемой формирующей деятельности.

Также была разработана технологическая карта внедрения результатов исследования в практику. Программу можно рекомендовать для реализации как управления ЮУЖД, так и в территориальных структурах РЖД.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Аверченко Л. К. Эмоциональный интеллект как управленческая компетенция / Л. К. Аверченко // Философия образования. – 2024. – № 6. – С. 244–250.
2. Айзенк Г. Ю. Интеллект : новый взгляд / Г. Ю. Айзенк // Вопросы психологии. – 2019. – № 1. – С. 111–131
3. Александрова Н. П. Эмоциональный интеллект как фактор саморегуляции педагогической деятельности / Н. П. Александрова // Вестник Московской государственной академии делового администрирования. Сер. : Философские, социальные и естественные науки. – 2023. – № 5. – С. 171–177.
4. Андрейченко А. А. Роль эмоционального интеллекта в повышении качества жизни населения / А. А. Андрейченко, И. В. Аничкина // Мир и Россия в условиях новой реальности : мат-лы XX Всерос. оч. науч.-практ. конф. – Воронеж, 2023. – С. 18–22.
5. Андреева И. Н. Предпосылки развития эмоционального интеллекта / И. Н. Андреева // Вопросы психологии. – 2021. – № 5. – С. 57–65.
6. Андреева И. Н. О становлении понятия «эмоциональный интеллект» / И. Н. Андреева // Вопросы психологии. – 2021. – № 5. – С. 83–95.
7. Андреева И. Н. Понятие и структура эмоционального интеллекта / И. Н. Андреева // Социально-психологические проблемы ментальности : мат-лы 6 Междунар. науч.-практ. конф. – Смоленск, 2004. – С. 22–26.
8. Андреева И. Н. Эмоциональный интеллект как предиктор академической успеваемости / И. Н. Андреева // Вопросы психологии. – 2019. – Т. 2. – С. 115–116.

9. Андреева И. Н. Эмоциональный интеллект : непонимание, приводящее к – исчезновению? / И. Н. Андреева // Психологический журнал. – 2021. – № 1. – С. 28–31.
10. Баширов И. Ф. Социальный интеллект как фактор успешности профессиональной деятельности военного психолога : автореф. дис...канд. психол. наук : 19.00.05 / Баширов Ильдар Фаритович ; Воен. ун-т МО РФ. – Москва, 2021. – 28 с.
11. Бейсенова К. С. Эмоциональный интеллект и то, почему он определяет нашу жизнь / К. С. Бейсенова // Студенческий вестник. – 2024. – № 15-1 (301). – С. 38–41.
12. Берлева С. Ю. Техники развития эмоционального интеллекта в разных возрастах / С. Ю. Берлева, Н. В. Громакова // Современные проблемы психологии образования. – 2024. – № 2. – С. 74–79.
13. Битюцких Е. В. Эмоциональный интеллект как фактор успешности обучения студентов / Е. В. Битюцких // Молодой ученый. – 2019. – № 27 (265). – С. 142–144.
14. Бояркин Н. А. Эмоциональный интеллект в менеджменте / Н. А. Бояркин, Л. Е. Солянкина // Интернаука. – 2023. – № 31 (301). – С. 27–28.
15. Бука Т. Л. Психологический тренинг в группе / Т. Л. Бука, М. Л. Митрофанова // Игры и упражнения : учеб. пособие. – Москва : Институт Психотерапии, 2018. – 144 с. – ISBN 978-5-00086-514-9.
16. Вайсбах Х. Эмоциональный интеллект / Х. Вайсбах, У. Дакс. – Москва : Лик Пресс, 2019. – 342 с. – ISBN 978-5-00053-719-5.
17. Верхотурова Н. Ю. Эмоциональный интеллект как феномен современной психологии : предпосылки и перспективы исследования / Н. Ю. Верхотурова // Диада майских конференций – 2021 : сб. мат-лов IV Всерос. науч.-практ. конф. «Власть, бизнес, образование : шаг в будущее» ; мат-ов II Междунар. науч.-практ. конф. «Искусственный интеллект : техногенность против социальности». – Красноярск, 2021. – С. 43–52.

18. Гильфанова И. С. Изучение эмоционального интеллекта : понятие «эмоциональный интеллект» в отечественной и зарубежной психологии / И. С. Гильфанова // Концепции, теория и методика фундаментальных и прикладных научных исследований : сб. ст. Междунар. науч.-практ. конф. – Воронеж, 2024. – С. 151–155.

19. Глазунова Е. З. Роль эмоционального интеллекта в эффективном лидерстве / Е. З. Глазунова, Е. А. Неверова, Д. В. Жилкина // Актуальные вопросы современной экономики. – 2023. – № 11. – С. 665–668.

20. Гоулман Д. Эмоциональный интеллект. Почему он может значить больше, чем IQ / Д. Гоулман. – Москва : «Манн, Иванов и Фербер», 2019. – 560 с. – ISBN 978-5-00146-211-8.

21. Гоулман Д. Эмоциональный интеллект / Д. Гоулман. – Москва : АСТ ; Москва : Хранитель, 2018. – 478 с. – ISBN 978-5-00195-872-7.

22. Григорьев С. А. Взаимосвязь эмоционального интеллекта и тревожности у студентов-психологов / С. А. Григорьев // Известия высших учебных заведений. Уральский регион. – 2022. – № 2. – С. 106–118.

23. Данилевич И. Н. Анализ феномена эмоционального интеллекта / И. Н. Данилевич // Вестник студенческого научного общества ГОУ ВПО «Донецкий национальный университет». – 2021. – Т. 2, № 13-2. – С. 52–57.

24. Двойнин А. М. Эмоциональный интеллект и рефлексивность студентов-психологов / А. М. Двойнин, Г. И. Данилова // Вестник ПСТГУ. – 2022. – № 1 (24). – С. 121–134.

25. Дегтярев А. В. «Эмоциональный интеллект» : становление понятия в психологии / А. В. Дегтярев // Психологическая наука и образование. – 2019. – № 2. – С.170–180.

26. Довженко Е. М. Становление понятия «эмоциональный интеллект» в отечественной педагогике / Е. М. Довженко // Известия института педагогики и психологии образования. – 2021. – № 4. – С. 100–104.

27. Егорова О. В. Эмоциональный интеллект и его развитие у студентов педагогического колледжа / О. В. Егорова // МИТС-НАУКА : междуна. науч. вестник. – 2018. – № 4. – С. 35.
28. Загвоздкин В. К. Эмоциональный интеллект и его развитие в условиях семейного воспитания / В. К. Загвоздкин // Культурно-историческая психология. – № 2. – 2018. – С. 97–103.
29. Зорина Н. Н. Возможности развития эмоционального интеллекта / Н. Н. Зорина // Проблемы современного педагогического образования. – 2021. – № 71-1. – С. 300–304.
30. Зорина Н. Н. Структура эмоционального интеллекта в современной психологии / Н. Н. Зорина // Методология современной психологии. – 2021. – № 13. – С. 94–105.
31. Ибрагимова С. С. Влияние развития эмоционального интеллекта на мотивационную сферу личности / С. С. Ибрагимова, Е. О. Шишова // Студенческий вестник. – 2023. – № 44-2 (283). – С. 17–18.
32. Кирпичева В. В. Эмоциональный интеллект : модели эмоционального интеллекта, эффективные способы развития эмоционального интеллекта / В. В. Кирпичева // Психологические и педагогические основы интеллектуального развития : сб. Междунар. науч.-практ. конф. – Саратов, 2023. – С. 53–61.
33. Клементинская Е. А. Влияние эмоционального интеллекта на уровень жизнестойкости / Е. А. Клементинская, У. А. Назарова // Инновационная научная современная академическая исследовательская траектория (ИНСАЙТ). – 2022. – № 1 (9). – С. 9–27.
34. Крюкова Е. А. Эмоциональный интеллект : черта или способность (к результатам русскоязычной адаптации опросника «черты эмоционального интеллекта») / Е. А. Крюкова, М. А. Шестова, Т. В. Корнилова // Способности и ментальные ресурсы человека в мире глобальных перемен. – Москва, 2020. – С. 1694–1700.

35. Крючков А. М. Определение склонности ко лжи как феномена эмоционального интеллекта / А. М. Крючков // Актуальные исследования. – 2021. – № 46 (73). – С. 78–80.
36. Кучеренко А. Л. К вопросу о способах развития эмоционального интеллекта / А. Л. Кучеренко // Вестник Казанского государственного университета культуры и искусств. – 2023. – № 2. – С. 50–56.
37. Кучерова А. В. Эмоциональный интеллект в ситуациях кризисного управления в области информационной безопасности / А. В. Кучерова, Н. В. Лысенко // Наука XXI века : технологии, управление, безопасность : мат-лы II национальной научной конф. – Курган, 2022. – С. 61–66.
38. Ланских М. В. Особенности эмоционального интеллекта у представителей разных профессий / М. В. Ланских, Д. Р. Гасанова // Вопросы психологии экстремальных ситуаций. – 2023. – № 2. – С. 52–58.
39. Лапшина Л. С. Анализ подходов к изучению и развитию эмоционального интеллекта в зарубежной и отечественной психологии / Л. С. Лапшина // Вестник молодого ученого Кузбасского. – Новокузнецк, 2023. – С. 149–151.
40. Максимова Е. Б. Соотношение структурных компонентов эмоционального интеллекта и эмпатии в подростковом возрасте / Е. Б. Максимова // Вестник Российского государственного гуманитарного университета. Сер. : Психология. Педагогика. Образование. – 2019. – № 3 (9). – С. 148–166.
41. Мещерякова И. Н. Формирование эмоционального интеллекта студентов-психологов в процессе обучения в вузе / И. Н. Мещерякова // Вестник ТГУ. – 2021. – № 1 (81). – С. 157–161.
42. Мещерякова М. И. Изучение эмоционального интеллекта: возникновение понятия «эмоциональный интеллект», его компонентов и функций / М. И. Мещерякова // Модернизация российского общества и

образования : новые экономические ориентиры, стратегии управления, вопросы правоприменения и подготовки кадров : мат-лы XXIII национ. науч. конф. (с междунар. участием). – Таганрог, 2022. – С. 762–765.

43. Миннахметова Д. Р. Взаимосвязь эмоционального интеллекта сотрудников и успешности организации / Д. Р. Миннахметова, А. В. Зараев, Ю. Е. Железнякова // Право, история, педагогика и современность : сб. ст. V Междунар. науч.-практ. конф. – Пенза, 2024. – С. 155–158.

44. Минуллина А. Ф. Исследование характеристик эмоционального интеллекта у детей-сирот / А. Ф. Минуллина, И. М. Гильмутдинова // Russian Journal of Education and Psychology. – 2019. – № 4. – С. 75–81.

45. Новицкая О. Н. Актуальные вопросы развития эмоционального интеллекта у работников умственного труда / О. Н. Новицкая // Современные проблемы экономики и управления. – 2023. – № 3. – С. 97–106.

46. Нуриева Г. Р. Изучение эмоционального интеллекта студентов-психологов / Г. Р. Нуриева // Международный студенческий научный вестник. – 2016. – № 5-1. – С. 35–38.

47. Овешникова Н. А. Исследование эмоционального интеллекта студентов-психологов / Н. А. Овешникова // Теоретическая и прикладная психология : традиции и перспективы : мат-лы X Всерос. молодёжной науч.-практ. конф. – Чита, 2017. – С. 165–168.

48. Панфилова А. П. Развитие эмоционального интеллекта как составляющей социальной компетентности менеджеров / А. П. Панфилова, С. С. Михальченко // Человек и общество. – 2023. – № 4. – С. 54–64.

49. Райгородский Д. Я. Практическая психодиагностика : методики и тесты, учеб. пособ. / Д. Я. Райгородский. – Самара : БАХРАХ-М. – 2020. – 672 с. – ISBN 5-89570-005-5.

50. Родионова Г. И. Особенности эмоционального интеллекта студентов-психологов / Г. И. Родионова, О. Б. Полякова // Инновационное

развитие современной науки : проблемы, закономерности, перспективы : сб. ст. VI Междунар. науч.-практ. конф. – Пенза, 2018. – С. 232–237.

51. Рыжов Д. М. Современные представления об эмоциональном интеллекте / Д. М. Рыжов // Вестник Чувашского государственного педагогического университета им. И. Я. Яковлева. – 2022. – № 1-2. – С. 142–147.

52. Симбирцева Н. В. Современные теоретические представления об эмоциональном интеллекте / Н. В. Симбирцева // Вестник Кемеровского государственного университета. – 2018. – № 3 (35). – С. 54–56.

53. Снегирева Е. С. Особенности эмоционального интеллекта детей из приемных семей / Е. С. Снегирева, Н. Н. Сазонова // Известия ВГПУ. – 2021. – № 4 (285). – С. 65–71.

54. Ташматов Р. К. Эмоциональный интеллект в менеджменте / Р. К. Ташматов, С. И. Насырова // Моделирование в менеджменте и маркетинге : проблемы и пути решения : сб. мат-лов Всерос. молодежной науч.-практ. конф. – Уфа, 2023. – С. 121–124.

55. Тисленков Г. М. Отечественные и зарубежные теории эмоционального интеллекта : сравнительный анализ / Г. М. Тисленков // Научный аспект. – 2023. – Т. 2, № 10. – С. 173–179.

56. Тутынина Е. А. Эмоциональный интеллект и процессы саморегуляции в детерминации уровня конфликтности студентов / Е. А. Тутынина, И. В. Белашева // Психологическое здоровье личности : теория и практика. – 2022. – № 4. – С. 217–219.

57. Устюжина О. Н. Эмоциональный интеллект и коммуникативная компетентность учителя малокомплектной сельской школы / О. Н. Устюжина, В. В. Пегов // Обзор педагогических исследований. – 2021. – Т. 3, № 2. – С. 139–145.

58. Усынина Т. П. Эмоциональный интеллект в структуре социоэмоциональной компетентности в старшем школьном возрасте /

Т. П. Усынина // Russian Journal of Education and Psychology. – 2021. – № 3. – С. 75–78.

59. Файзулина З. Ф. Исследование эмоционального интеллекта и копинг-стратегий в юношеском возрасте / З. Ф. Файзулина, Э. И. Муртазина // Проблемы современного педагогического образования. – 2018. – № 58-4. – С. 126–129.

60. Фурсова Д. В. Взаимосвязь эмоционального интеллекта и успешности учебной деятельности студентов-психологов / Д. В. Фурсова // Вестник ГУУ. – 2023. – № 5. – С. 182–186.

61. Цеунов К. С. Современные тенденции трансформации эмоционального интеллекта : особенности и последствия / К. С. Цеунов, В. А. Гаранин // Флагман науки. – 2024. – № 4(15). – С. 225–228.

62. Чарыев Р. Р. Механизм эмоционального интеллекта в управленческой деятельности экономической организации / Р. Р. Чарыев, Е. В. Дулоглу // Труд и социальные отношения. – 2021. – Т. 32, № 1. – С. 67–77.

63. Черных С. А. Важность развития эмоционального интеллекта у педагогов дополнительного образования / С. А. Черных, М. Г. Мищенко, Е. М. Манойленко // Методист. – 2021. – № 3. – С. 33–35.

64. Чипеева Н. А. Нейрофизиологические механизмы эмоционального интеллекта / Н. А. Чипеева // Психология. Психофизиология. – 2023. – Т. 16, № 3. – С. 65–74.

65. Шадрина Ю. Е. Эмоциональный интеллект как фактор предотвращения профессионального выгорания работников скорой медицинской помощи / Е. Ю. Шадрина // Скорая медицинская помощь. – 2021. – № 22 (2). – С. 11–13.

66. Шарафутдинова С. Ф. Эмоциональный интеллект – предиктор профессионализма педагога / С. Ф. Шарафутдинова, Р. Р. Шафигуллина // Образование : традиции и инновации. – 2022. – №1 (32). – С. 9–13.

67. Шеванов Д. О. Эмоциональный интеллект в системе поддержки принятия решений / Д. О. Шеванов // Управление в России : проблемы и перспективы. – 2020. – № 6. – С. 70–77.

68. Эмоциональный интеллект : как мы воспринимаем, оцениваем, выражаем и контролируем эмоции / Д. М. Ишадова, Ч. Ш. Нурмырадова, С. К. Гелдиева, Й. Й. Аннаммырадова // Вестник науки. – 2023. – Т. 3, № 5 (62). – С. 518–522.

69. Юровицкий С. Я. Эмоциональный интеллект и конфликтологическая компетентность в условиях цифровизации / С. Я. Юровицкий // Вестник университета. – 2021. – № 6. – С. 177–182.

70. Salovey P. Emotional intelligence / P. Salovey, D. Mayer // Imagination, Cognition and Personality. – 2020. – Vol. 9. – P. 185-211.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Методики диагностики эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД

1. Тест эмоционального интеллекта (опросник ЭМИн) Д.В. Люсина

Описание методики.

Тест (опросник ЭМИн) эмоционального интеллекта Люсина - психодиагностическая методика, основанная на самоотчёте, предназначенная для измерения эмоционального интеллекта (EQ) в соответствии с теоретическими представлениями автора.

В окончательном виде опросник ЭМИн состоит из 46 утверждений, по отношению к которым испытуемый должен выразить степень своего согласия, используя четырёхбальную шкалу (совсем не согласен, скорее не согласен, скорее согласен, полностью согласен). Эти утверждения объединяются в пять субшкал, которые, в свою очередь, объединяются в четыре шкалы более общего порядка.

Шкала МЭИ (межличностный ЭИ). Способность к пониманию эмоций других людей и управлению ими.

Шкала ВЭИ (внутриличностный ЭИ). Способность к пониманию собственных эмоций и управлению ими.

Шкала ПЭ (понимание эмоций). Способность к пониманию своих и чужих эмоций.

Шкала УЭ (управление эмоциями). Способность к управлению своими и чужими эмоциями.

Субшкала МП (понимание чужих эмоций). Способность понимать эмоциональное состояние человека на основе внешних проявлений эмоций (мимика, жестикация, звучание голоса) и/или интуитивно; чуткость к внутренним состояниям других людей.

Субшкала МУ (управление чужими эмоциями). Способность вызывать у других людей те или иные эмоции, снижать интенсивность нежелательных эмоций. Возможно, склонность к манипулированию людьми.

Субшкала ВП (понимание своих эмоций). Способность к осознанию своих эмоций: их распознавание и идентификация, понимание причин, способность к вербальному описанию.

Субшкала ВУ (управление своими эмоциями). Способность и потребность управлять своими эмоциями, вызывать и поддерживать желательные эмоции и держать под контролем нежелательные.

Субшкала ВЭ (контроль экспрессии). Способность контролировать внешние проявления своих эмоций.

В основу опросника положена трактовка ЭИ как способности к пониманию своих и чужих эмоций и управлению ими. Способность к пониманию эмоций означает, что человек:

- может распознать эмоцию, т. е. установить сам факт наличия эмоционального переживания у себя или у другого человека;
- может идентифицировать эмоцию, т. е. установить, какую именно эмоцию испытывает он сам или другой человек, и найти для неё словесное выражение;
- понимает причины, вызвавшие данную эмоцию, и следствия, к которым она приведёт.

Способность к управлению эмоциями означает, что человек:

- может контролировать интенсивность эмоций, прежде всего приглушать чрезмерно сильные эмоции;
- может контролировать внешнее выражение эмоций;
- может при необходимости произвольно вызвать ту или иную эмоцию.

И способность к пониманию, и способность к управлению эмоциями может быть направлена как на собственные эмоции, так на эмоции других людей. Следовательно, можно говорить о внутриличностном и межличностном ЭИ. Эти два варианта предполагают актуализацию разных когнитивных процессов и навыков, однако, предположительно, должны быть связаны друг с другом. Таким образом, в структуре ЭИ априорно выделяется два «измерения», пересечение которых даёт четыре вида ЭИ:

Таблица 1.1 – Виды эмоционального интеллекта

	Межличностный эмоциональный интеллект	Внутриличностный эмоциональный интеллект
Понимание эмоций	Понимание чужих эмоций	Понимание своих эмоций
Управление эмоциями	Управление чужими эмоциями	Управление своими эмоциями

Для создания опросника ЭМИн были разработаны утверждения на каждый вид ЭИ. Предварительные версии опросника проводились на нескольких сотнях испытуемых. Серия факторно-аналитических процедур показала, что более или менее устойчиво выделяется пять факторов, в целом соответствующих предложенной структуре.

Относительно валидации, в исследовании с использованием опросника ЭМИн приняли участие 745 испытуемых, 166 (22 %) мужского пола и 579 (78 %) женского пола. Возраст испытуемых – от 16 до 67 лет (среднее значение 28,1, стандартное

отклонение 11,6). 52 % испытуемых были в возрасте до 23 лет, в связи с чем некоторые виды психометрического анализа проводились отдельно по возрастным группам. Выборка состояла из 25 старшеклассников из Москвы, 374 студентов вузов Москвы и Великого Новгорода, обучавшихся по различным специальностям, и 346 специалистов различного профиля из Москвы и Усть-Илимска.

Внутренняя согласованность основных шкал составила от 0,75 до 0,79, что является достаточно высокими показателями для опросников. Внутренняя согласованность субшкал несколько ниже (в районе 0,7), но и ее можно признать удовлетворительной, за исключением субшкалы ВЭ (0,57). Был проведен анализ половых различий по шкалам опросника. Ни по одной из шкал и субшкал не было обнаружено значимых различий между дисперсией у мужчин и женщин. Что касается средних, то у мужчин оказались выше значения по всем шкалам, причем эти различия высоко значимы для шкал «Внутриличностный эмоциональный интеллект» и «Управление эмоциями», и находятся на границе традиционно принятого уровня значимости 0,05 для шкал «Межличностный эмоциональный интеллект» и «Понимание эмоций». Эти результаты интересны тем, что они противоречат общепринятой точке зрения (часто подтверждаемой эмпирически), что женщины обладают более высоким эмоциональным интеллектом. Возможное объяснение состоит в том, что в рамках самоотчета испытуемые мужского пола демонстрируют большую уверенность в своей компетентности и более высокую самооэффективность. Обращает на себя внимание, что наибольшие различия наблюдаются по тем шкалам, где преимущество мужчин соответствует гендерным стереотипам, например, представлениям о том, что мужчины лучше контролируют эмоциональную экспрессию и вообще собственные эмоции.

Также была проанализирована связь шкал опросника ЭМИн с возрастом. Испытуемые были разделены на три возрастные группы: от 16 до 25 лет (431 испытуемый), от 26 до 45 лет (221 испытуемый) и от 46 до 67 лет (93 испытуемых). Дисперсионный анализ показал, что есть значимые различия только по шкале «Внутриличностный эмоциональный интеллект» – в старшей возрастной группах среднее значение выше (44,7), чем в младшей (42,6). В целом можно сделать вывод, что возраст испытуемых существенно не влияет на результаты опросника, и поэтому можно проводить статистический анализ и выводить тестовые нормы без учета этой переменной.

Интерпретация. Для подсчета баллов ответы испытуемых кодируются по следующей схеме. Для утверждений с прямым ключом: «совсем не согласен» – 0, «скорее не согласен» – 1, «скорее согласен» – 2, «полностью согласен» – 3; для

утверждений с обратным ключом: «совсем не согласен» – 3, «скорее не согласен» – 2, «скорее согласен» – 1, «полностью согласен» – 0.

Ключ:

Номера утверждений с прямым ключом: 1, 3, 4, 7, 9, 11, 13, 14, 15, 17, 19, 20, 21, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 32, 34, 36, 37.

Номера утверждений с обратным ключом: 2, 5, 6, 8, 10, 12, 16, 18, 22, 30, 31, 33, 35, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46.

Номера вопросов, относящихся к субшкале МП: 1, 3, 11, 13, 20, 27, 29, 32, 34, 38, 42, 46.

Номера вопросов, относящихся к субшкале МУ: 2, 5, 9, 15, 17, 24, 30, 36, 44.

Номера вопросов, относящихся к субшкале ВЭ: 6, 10, 16, 19, 21, 23, 39.

Номера вопросов, относящихся к субшкале ВУ: 4, 12, 25, 28, 33, 37, 43.

Номера вопросов, относящихся к субшкале ВП: 7, 8, 14, 18, 22, 26, 31, 35, 41, 45.

Значения по шкалам МЭИ и ВЭИ получаются путем простого суммирования соответствующих субшкал:

$$\text{МЭИ} = \text{МП} + \text{МУ}$$

$$\text{ВЭИ} = \text{ВП} + \text{ВУ} + \text{ВЭ}$$

Другой способ суммирования субшкал дает еще две шкалы - ПЭ и УЭ:

$$\text{ПЭ} = \text{МП} + \text{ВП}$$

$$\text{УЭ} = \text{МУ} + \text{ВУ} + \text{ВЭ}$$

Таблица 1.2 – Соотношение шкал и утверждений

Шкала	Прямые утверждения	Обратные утверждения
Понимание чужих эмоций	1, 3, 11, 13, 20, 27, 29, 32, 34	38, 42, 46
Управление чужими эмоциями	9, 15, 17, 24, 36	2, 5, 30, 40, 44
Понимание своих эмоций	7, 14, 26	8, 18, 22, 31, 35, 41, 45
Управление своими эмоциями	4, 25, 28, 37	12, 33, 43
Контроль экспрессии	19, 21, 23	6, 10, 16, 39
Межличностный эмоциональный интеллект	1, 3, 9, 11, 13, 15, 17, 20, 24, 27, 29, 32, 34, 36	2, 5, 30, 38, 40, 42, 44, 46
Внутриличностный эмоциональный интеллект	4, 7, 14, 19, 21, 23, 25, 26, 28, 37	6, 8, 10, 12, 16, 18, 22, 31, 33, 35, 39, 41, 43, 45

Продолжение таблицы 1.2

Понимание эмоций	1, 3, 7, 11, 13, 14, 20, 26, 27, 29, 32, 34	8, 18, 22, 31, 35, 38, 41, 42, 45, 46
Управление эмоциями	4, 9, 15, 17, 19, 21, 23, 24, 25, 28, 36, 37	2, 5, 6, 10, 12, 16, 30, 33, 39, 40, 43, 44
Общий уровень эмоционального интеллекта	1, 3, 4, 7, 9, 11, 13, 14, 15, 17, 19, 20, 21, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 32, 34, 36, 37	2, 5, 6, 8, 10, 12, 16, 18, 22, 30, 31, 33, 35, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46

Таблица 1.3 – Стенайны

Стенайны	Сырые баллы по шкалам			
	МЭИ	ВЭИ	ПЭ	УЭ
1	31 и меньше	28 и меньше	31 и меньше	29 и меньше
2	32–34	29–32	32–34	30–32
3	35–37	33–36	35–37	33–36
4	38–40	37–40	38–40	37–40
5	41–44	41–44	41–44	41–44
6	45–47	45–48	45–47	45–47
7	48–51	49–53	48–51	48–51
8	52–55	54–57	52–56	52–56
9	56 и больше	58 и больше	57 и больше	57 и больше

Инструкция.

Вам предлагается заполнить опросник, состоящий из 46 утверждений. Читайте внимательно каждое утверждение и ставьте крестик (или галочку) в той графе, которая лучше всего отражает Ваше мнение.

Таблица 1.4 – Бланк опросника

№п/п	Утверждение	Совсем не согласен	Скорее не согласен	Скорее согласен	Полностью согласен
1.	Я замечаю, когда близкий человек переживает, даже если он (она) пытается это скрыть				
2.	Если человек на меня обижается, я не знаю, как восстановить с ним хорошие отношения				
3.	Мне легко догадаться о чувствах человека по выражению его лица				
4.	Я хорошо знаю, чем заняться, чтобы улучшить себе настроение				
5.	У меня обычно не получается повлиять на эмоциональное состояние своего собеседника				

Продолжение таблицы 1.4

6.	Когда я раздражаюсь, то не могу сдержаться, и говорю всё, что думаю				
7.	Я хорошо понимаю, почему мне нравятся или не нравятся те или иные люди				
8.	Я не сразу замечаю, когда начинаю злиться				
9.	Я умею улучшить настроение окружающих				
10.	Если я увлекаюсь разговором, то говорю слишком громко и активно жестикулирую				
11.	Я понимаю душевное состояние некоторых людей без слов				
12.	В экстремальной ситуации я не могу усилием воли взять себя в руки				
13.	Я легко понимаю мимику и жесты других людей				
14.	Когда я злюсь, я знаю, почему				
15.	Я знаю, как ободрить человека, находящегося в тяжелой ситуации				
16.	Окружающие считают меня слишком эмоциональным человеком				
17.	Я способен успокоить близких, когда они находятся в напряжённом состоянии				
18.	Мне бывает трудно описать, что я чувствую по отношению к другим				
19.	Если я смущаюсь при общении с незнакомыми людьми, то могу это скрыть				
20.	Глядя на человека, я легко могу понять его эмоциональное состояние				
21.	Я контролирую выражение чувств на своем лице				
22.	Бывает, что я не понимаю, почему испытываю то или иное чувство				
23.	В критических ситуациях я умею контролировать выражение своих эмоций				
24.	Если надо, я могу разозлить человека				
25.	Когда я испытываю положительные эмоции, я знаю, как поддержать это состояние				
26.	Как правило, я понимаю, какую эмоцию испытываю				
27.	Если собеседник пытается скрыть свои эмоции, я сразу чувствую это				
28.	Я знаю как успокоиться, если я разозлился				
29.	Можно определить, что чувствует человек, просто прислушиваясь к звучанию его голоса				
30.	Я не умею управлять эмоциями других людей				
31.	Мне трудно отличить чувство вины от чувства стыда				
32.	Я умею точно угадывать, что чувствуют мои знакомые				
33.	Мне трудно справляться с плохим настроением				
34.	Если внимательно следить за выражением лица человека, то можно понять, какие эмоции он скрывает				
35.	Я не нахожу слов, чтобы описать свои чувства друзьям				
36.	Мне удаётся поддержать людей, которые делятся со мной своими переживаниями				
37.	Я умею контролировать свои эмоции				
38.	Если мой собеседник начинает раздражаться, я подчас замечаю это слишком поздно				
39.	По интонациям моего голоса легко догадаться о том, что я чувствую				
40.	Если близкий человек плачет, я теряюсь				

Продолжение таблицы 1.4

41.	Мне бывает весело или грустно без всякой причины				
42.	Мне трудно предвидеть смену настроения у окружающих меня людей				
43.	Я не умею преодолевать страх				
44.	Бывает, что я хочу поддержать человека, а он этого не чувствует, не понимает				
45.	У меня бывают чувства, которые я не могу точно определить				
46.	Я не понимаю, почему некоторые люди на меня обижаются				

2. Авторская методика диагностики эмоционального интеллекта – МЭИ М.А. Манойловой.

Инструкция: Прочитайте внимательно следующие 40 утверждений и оцените их по пятибалльной шкале. Каждому утверждению присваивайте балл, который больше всего подходит лично Вам, по следующей шкале: 5- всегда; 4 – чаще всего; 3 – иногда; 2 – редко; 1 – никогда.

1. Я четко осознаю свои чувства и эмоции.
2. В моих публичных выступлениях отсутствуют эмоции.
3. Мое спонтанное поведение не мешает мне достигать намеченной цели.
4. В конфликтных ситуациях я скрываю свои эмоции, чувства.
5. Я внимательно выслушиваю партнеров по общению.
6. Принимать решение в конфликтной ситуации необходимо сразу.
7. Я стараюсь меньше влиять на поступки и чувства других людей.
8. Я предпочитаю контролировать людей.
9. Я в равной степени осознаю свою ранимость и свою силу.
10. Мне важно мнение людей, если я дал волю чувствам.
11. Мне удастся контролировать свои чувства, даже когда я сердит или расстроен
12. При общении с начальством я теряюсь и думаю только о том, чтобы поскорее закончился разговор.
13. Я сосредоточен на чувствах других.
14. Разногласия, я стараюсь, устранять сразу, как их обнаружил.
15. Я позволяю другим взять на себя мою роль руководителя и при этом их не контролирую.
16. Мне свойственно использовать власть, принадлежащую по должности.
17. Мне удастся скрывать неприязнь к плохому человеку.
18. В общении с коллегами я могу думать о чем - то своем.
19. Во всех ситуациях я открыто выражаю свои чувства.

20. Поломка телевизора (бытовой техники) может заставить меня растеряться, впасть в отчаяние.
21. Я общаюсь с другими так, чтобы они гордились своими успехами.
22. Я не обращаю внимание на психологические состояния коллег при достижении общих целей.
23. Я помогаю другим лучше понять себя.
24. В общении я сосредотачиваюсь на цели, а не на чувствах.
25. Я легко выражаю симпатию к другому человеку.
26. Близкие люди одергивают меня: расслабься.
27. Я свободно выражаю свои чувства.
28. Я ощущаю неуверенность в общении с людьми.
29. Я понимаю чужие чувства, даже если дискуссия проходит на повышенных тонах.
30. Мне безразличны чувства других возникающие в ходе совместной работы.
31. Я подбадриваю других, чтобы они делали работу лучше.
32. Мне сложно высказаться прямо о мешающем мне поведении другого человека.
33. Я доверяю своим чувствам при принятии серьезных решений.
34. Мне трудно смотреть прямо в глаза малознакомому человеку.
35. Я искренен, когда говорю о своих чувствах и намерениях с другими.
36. Когда я выражаю партнеру эмоциональную поддержку, он этого не воспринимает, не чувствует.
37. Мне важно, какие чувства и эмоции привели к конфликту.
38. Мне все равно, что чувствует неприятный мне человек.
39. Своей позой, глазами, интонацией я показываю свое отношение к другому человеку.
40. Мне сложно вести критический разговор, чтобы собеседник не обиделся, принял критику.

Таблица 1.5 – Ключ к методике

Шкалы вопросы	всегда	Чаше всего	иногда	редко	никогда
1.«Прямые» 1,9,17,25,33	5	4	3	2	1
«Обратные» 2,10,18,26,34	5	4	3	2	1
11. «Прямые» 3,11,19,27,35	5	4	3	2	1
«Обратные» 4,12,20,28,36	5	4	3	2	1
111. «Прямые» 5,13,21,29,37	5	4	3	2	1
«Обратные» 6,14,22,30,38	5	4	3	2	1
1У. «Прямые» 7,15,23,31,39	5	4	3	2	1
«Обратные» 8,16,24,32,40.	5	4	3	2	1

Обработка результатов:

В соответствии с ключом рассчитывается сумма баллов по «прямым» и «обратным» вопросам. Затем для каждой шкалы рассчитывается индекс по формуле $A - B$, где A – сумма баллов по «прямым» вопросам, B – по обратным. То есть, из суммы баллов по «прямым» вопросам необходимо вычесть сумму баллов по «обратным» вопросам.

Интегральные индексы:

1. Внутриличностный аспект эмоционального интеллекта (способность к осознанию и принятию своих чувств, самоконтроль): сумма баллов по 1 и 2 шкалам.

2. Межличностный аспект эмоционального интеллекта (способность к распознаванию, пониманию и изменению эмоциональных состояний других людей): сумма баллов по 3 и 4 шкалам.

3. Интегральный показатель эмоционального интеллекта: сумма баллов по всем шкалам опросника.

Диапазон баллов по каждой шкале: min - -20 баллов, max - +20 баллов.

Интерпретация шкал опросника МЭИ:

1. Интегральный показатель.

Высокий уровень эмоционального интеллекта предполагает отсутствие или незначительное различие в иерархической зависимости отдельных компонентов, все формы интегративно проявляются на всех уровнях. Эмоциональный интеллект считается высоко развитым при условии, что все формы представлены качественными характеристиками и реализуются во взаимодействии, поведении и деятельности.

Средний уровень развития эмоционального интеллекта характеризуется яркой выраженностью развития отдельных аспектов эмоционального интеллекта и низким уровнем развития других его компонентов. Средний уровень предполагает наличие способности к развитию отдельных компонентов эмоционального интеллекта.

Низкий уровень развития эмоционального интеллекта представлен низкими количественными результатами диагностики и характеризуется отсутствием мотивации достижения успеха в профессиональной деятельности, во взаимодействии и общении.

Внутриличностный аспект

Шкала 1. Осознание своих чувств и эмоций.

Высокие показатели:

Развитое эмоциональное самосознание, способность жить «в унисон» со своими внутренними эмоциями хорошее понимание роли чувств в работе и в общении. Адекватная осведомленность о эмоциональных качествах, психологических

характеристиках состояний личности и их роли в профессиональной деятельности, что является важным критерием продуктивности деятельности.

Высокая потребность в познании самого себя. Высокая адекватная самооценка психолого-педагогических знаний, осознание своих способностей, высокая самооценка восприятия себя со стороны партнеров по взаимодействию и как выйдете в глазах окружающих. Развитая рефлексия - процесс зеркального взаимоотображения субъектов, содержанием которого является воспроизведение, воссоздание особенностей партнеров по общению. Рефлексия от процесса самопознания внутренних состояний переходит к пониманию другого путем размышления «с его позиции» и ведет к взаимопониманию. Рефлексия предполагает достаточную зрелость субъекта и целенаправленное внимание на деятельность собственной души.

Развитая интуиция. Активность и гибкость как личностные особенности эмоциональной сферы помогают быстро отзываться на окружающие события, сравнительно легко находить верное решение в проблемной ситуации.

Самонаблюдение играет важную роль в развитии самосознания и самоконтроля своих эмоциональных состояний и чувств.

Осознание и понимание собственных чувств и эмоций, то есть развитость внутриличностного аспекта эмоционального интеллекта, происходит за счет усиления внимания к своему духовному миру. Духовное взаимодействие есть высший уровень гуманистического, доверительного общения внутренне конгруэнтных партнеров.

Низкие показатели:

Низкая способность к пониманию роли собственных чувств в работе и в общении. Недостаточная осведомленность о эмоциональных качествах, психологических характеристиках состояний личности и их роли в профессиональной деятельности.

Невыраженная потребность в познании самого себя. Заниженная самооценка своих способностей, зачастую неадекватное представление о восприятии себя другими людьми. Низкий уровень рефлексии и понимания мыслей, чувств другого человека; конфликты и разногласия зачастую связаны с непониманием причин поведения другого, неумением понять его точку зрения. Отсутствии склонности к самонаблюдению. Недостаточная опора на интуицию в деятельности и общении, пассивность, ригидность коммуникации. Трудности в разрешении проблемных ситуаций, связанных с межличностным взаимодействием. Невысокий интерес к собственному внутреннему миру, духовному развитию.

Шкала 2. Управление своими чувствами и эмоциями.

Высокие показатели:

Развитая способность управлять своими эмоциями и чувствами, умение принимать и контролировать чувства и эмоции. Возможность использовать свои эмоции для достижения поставленной цели. Высокий уровень развития самоконтроля, глубокое осознание собственного психоэмоционального состояния в данный момент и понимания происходящего в окружающем мире.

Высокий уровень развития толерантности предполагает осознание человеком необходимости позитивного отношения к себе, осознание толерантной и интолерантной составляющих самого себя.

Развитое умение управлять собой, высокая наблюдательность, которая проявляется в умении подмечать малозаметные, существенные эмоциональные особенности партнеров по общению.

Высокий уровень развития управления своими чувствами и эмоциями, позитивное мышление, которое характеризуется единством позитивных эмоций и управлением поиском решения задач в профессиональной сфере. Позитивное мышление является показателем оптимистичного понимания мира, других людей и самого себя.

Низкие показатели:

Низкая способность управлять своими эмоциями и чувствами, импульсивность; эмоции часто мешают достижению цели. Низкий самоконтроль, недостаточное осознание своих эмоциональных состояний и чувств других людей.

Нетерпимость к иным позициям, взглядам, ценностям, образам жизни. Низкая наблюдательность в общении. Отсутствие установки на позитивное, оптимистичное восприятие себя и других людей, жизни в целом.

Межличностный аспект

Шкала 3. Осознание чувств и эмоций других людей

Высокие показатели:

Вы легко можете распознавать эмоции других людей, понимать чувства партнеров по общению. Вы способны понять положение другого, представить мир глазами другого человека.

У Вас достаточно хорошо развит механизм идентификации, для которой необходима сильная эмоциональная связь и ориентация на другого человека.

Сопереживание - уподобление эмоциональному состоянию партнерам по общению и взаимодействию выражается в гуманном отношении к другим.

Высокий уровень межличностной симпатии, как одобрительного эмоционального отношения к партнерам по взаимодействию, проявляется в приветливости, восхищении, открытости во взаимодействии, оказании помощи на основе общих взглядов и интересов, выступает фактором интеграции людей и сохранению психологического комфорта в коллективе.

Благодаря способности к прогнозированию Вы умеете приписывать эмоциональный окрас ситуации, настраиваясь на те или иные переживания партнера по взаимодействию.

Вы способны позитивно влиять на результативность процесса общения, что служит источником самосовершенствования и саморазвития личностей, вовлеченных в конфликтную ситуацию, способствует поиску продуктивных решений проблем.

Высокий уровень развития осознания чувств и эмоций других людей является показателем целостного человековосприятия, то есть созданию образа партнера по общению, который включает в себя все уровни психического отражения и зависит от мировоззрения воспринимаемого.

Шкала 4. Управление чувствами и эмоциями других людей

Высокие показатели:

Высокий уровень развития умения управлять состоянием партнера подразумевает осуществление совокупности гуманистических индивидуализированных воздействий, выбранных Вами, направленных на предотвращение неблагоприятных состояний реципиента. Управление состоянием происходит в целях предупреждения снижения работоспособности и сохранения здоровья путем нормализации функционального состояния партнера по общению.

Вы умеете принимать решения, не ущемляя собственных интересов и не унижая другого.

У Вас высоко развито проникновение во внутренний мир другого человека за счет ощущения сопричастности к его переживаниям.

Высокий уровень развития Вашего эмоционального интеллекта характеризуется непредвзятостью и беспристрастным отношением к окружающим. Объективность присущая Вам характеризует Вас как уверенного в своих силах человека. Вы проявляете высокий уровень психологической гибкости в выстраивании отношений, для выбора любого стиля взаимодействия в зависимости от требований ситуации, способны на достижение хорошего психологического климата в коллективе.

Вы способны предвидеть развитие событий, результаты деятельности и способны подготовиться к реакции своего организма на некое событие до его наступления, а

также внешним выражением (позой, движением) своего состояния повлиять на партнера по общению.

Интерпретация интегральных результатов: весь интервал суммарных баллов разбивается на 3 категории:

Высокий уровень эмоционального интеллекта (121-168 баллов). Человек с высоким эмоциональным интеллектом по-настоящему понимает себя на телесном и интуитивном уровне, что позволяет приспосабливаться к любой ситуации. Хорошо владеет собой и большую часть времени находится в ровном и позитивном расположении духа. Отношения с другими людьми содержательны, использует свои эмоции и интуицию для того, чтобы понять себя и окружающий мир.

Средний уровень эмоционального интеллекта (81-120 баллов). Человек с таким уровнем эмоционального интеллекта хорошо понимает других и успешно управляет своими эмоциями, но может делать это еще лучше. Людям со средним уровнем эмоционального интеллекта нужно работать над проявлением своих эмоций, обращать внимание на их физические симптомы и на свое настроение, искать их причину.

Низкий уровень эмоционального интеллекта (42-80 баллов). Данный показатель свидетельствует о том, что человек с низким уровнем эмоционального интеллекта, оставляет в стороне существенную часть себя, непознанную и порой доставляющую неудобства, которую он плохо понимает и которая порой раздражает его. В результате возникает напряженность в отношении с самим собой и, следовательно, в отношении с другими. Это говорит скорее о недооценке эмоциональной сферы, чем об отсутствии соответствующих способностей. Нужно научиться понимать и использовать эмоции.

Тест эмоционального интеллекта Холла

Внутренняя структура:

Опросник состоит из 30 пунктов, ответы на которые формируются по 6-балльной шкале Ликкерта.

Пункты формируют 5 шкал, каждая из которых содержит 6 пунктов, пункты шкал не пересекаются:

1. Эмоциональная осведомленность.
2. Управление своими эмоциями (скорее, эмоциональная отходчивость, эмоциональная неригидность).
3. Самомотивация (скорее, как раз произвольное управление своими эмоциями).
4. Эмпатия.
5. Распознавание эмоций других людей (скорее, умение воздействовать на эмоциональное состояние других людей)

Инструкция: Ниже вам будут предложены высказывания, которые так или иначе отражают различные стороны вашей жизни. Пожалуйста, напишите цифру справа от каждого утверждения, исходя из оценки ваших ответов:

Полностью не согласен (-3 балла).

В основном не согласен (-2 балла).

Отчасти не согласен (-1 балл).

Отчасти согласен (+1 балл).

В основном согласен (+2 балла).

Полностью согласен (+3 балла)

Полностью согласен (+3 балла).

Таблица 1.6 – Бланк опросника

№	Высказывание	Балл (степень согласия)					
		-3	-2	-1	+1	+2	+3
1	Для меня как отрицательные, так и положительные эмоции служат источником знания о том, как поступать в жизни.						
2	Отрицательные эмоции помогают мне понять, что я должен изменить в моей жизни.						
3	Я спокоен, когда испытываю давление со стороны.						
4	Я способен наблюдать изменение своих чувств.						
5	Когда необходимо, я могу быть спокойным и сосредоточенным, чтобы действовать в соответствии с запросами жизни.						
6	Когда необходимо, я могу вызвать у себя широкий спектр положительных эмоций, такие, как веселье, радость, внутренний подъем и юмор.						
7	Я слежу за тем, как я себя чувствую.						
8	После того как что-то расстроило меня, я могу легко совладать со своими чувствами.						
9	Я способен выслушивать проблемы других людей.						
10	Я не застреваю на отрицательных эмоциях.						
11	Я чувствителен к эмоциональным потребностям других.						
12	Я могу действовать успокаивающе на других людей.						
13	Я могу заставить себя снова и снова встать перед лицом препятствия.						

Продолжение таблицы 1.6

14	Я стараюсь подходить творчески к жизненным проблемам.						
15	Я адекватно реагирую на настроения, побуждения и желания других людей.						
16	Я могу легко входить в состояние спокойствия, готовности и сосредоточенности.						
17	Когда позволяет время, я обращаюсь к своим негативным чувствам и разбираюсь, в чем проблема.						
18	Я способен быстро успокоиться после неожиданного огорчения.						
19	Знание моих истинных чувств важно для поддержания «хорошей формы».						
20	Я хорошо понимаю эмоции других людей, даже если они не выражены открыто.						
21	Я хорошо могу распознавать эмоции по выражению лица.						
22	Я могу легко отбросить негативные чувства, когда необходимо действовать.						
23	Я хорошо улавливаю знаки в общении, которые указывают на то, в чем другие нуждаются.						
24	Люди считают меня хорошим знатоком переживаний других людей.						
25	Люди, осознающие свои истинные чувства, лучше управляют своей жизнью.						
26	Я способен улучшить настроение других людей.						
27	Со мной можно посоветоваться по вопросам отношений между людьми.						
28	Я хорошо настраиваюсь на эмоции других людей.						
29	Я помогаю другим использовать их побуждения для достижения личных целей.						
30	Я могу легко отключиться от переживания неприятностей.						

Обработка и интерпретация результатов:

Ключ Подсчет результатов.

По каждой шкале высчитывается сумма баллов с учетом знака ответа (+ или -). Чем больше плюсовая сумма баллов, тем больше выражено данное эмоциональное проявление.

Шкала «Эмоциональная осведомленность» – пункты 1, 2, 4, 17, 19, 25.

Шкала «Управление своими эмоциями» – пункты 3, 7, 8, 10, 18, 30.

Шкала «Самотивация» – пункты 5, 6, 13, 14, 16, 22.

Шкала «Эмпатия» – пункты 9, 11, 20, 21, 23, 28.

Шкала «Распознавание эмоций других людей» – пункты 12, 15, 24, 26, 27, 29.

Уровни парциального эмоционального интеллекта в соответствии со знаком результатов:

14 и более – высокий;

8–13 – средний;

7 и менее – низкий.

Интегративный уровень эмоционального интеллекта, с учетом доминирующего знака, определяется по следующим количественным показателям:

70 и более – высокий;

40–69 – средний;

39 и менее – низкий.

Подсчет результатов. По каждой шкале высчитывается сумма баллов с учетом знака ответа (+ или -). Чем больше плюсовая сумма баллов, тем больше выражено данное эмоциональное проявление.

Николас Холл, хотя и преподает позитивную психологию, вовсе не призывает отказываться от негативных эмоций. Их сложно избежать, но можно контролировать. Негативные чувства помогают понять, что именно неправильно человек делает/думает. Развитие ЭИ как раз и заключается в том, чтобы:

1. Принимать все чувства. Только осознанное восприятие поможет определиться с эмоциями, что, в свою очередь, покажет, стоит ли на них концентрироваться или придется изменять в лучшую сторону.

2. Развивать самосознание. Для этого достаточно привыкнуть задавать себе вопрос: «Что я сейчас чувствую». Определившись с эмоциями, проще принимать решения или совершать действия.

3. Развивать эмпатию. Понимание чувств других способствует с уважением относиться к ним. Принятие - важная часть эмпатии.

4. Повышать мотивацию. Этот навык очень важен, чтобы уметь выходить из трудных ситуаций. Как бы ни было сложно или тяжело, следует прорабатывать свой эмоциональный фон и менять его на более позитивный.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Результаты диагностики эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД

Таблица 2.1 – Результаты исследования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД по методике «Опросник ЭМИн» Д.В. Люсина

№ п/п	МП	МУ	ВП	ВУ	ВЭ	МЭИ	ВЭИ	ПЭ	УЭ	ОЭИ
1	10	11	12	7	8	21	31	13	33	74
2	12	16	11	2	11	34	23	22	24	77
3	6	17	15	4	12	25	27	17	36	91
4	9	12	12	6	14	26	29	13	22	87
5	4	22	21	3	15	26	30	22	29	71
6	12	18	20	7	17	21	28	25	30	69
7	11	17	16	10	12	23	34	17	34	75
8	15	21	12	11	17	34	23	21	23	77
9	14	18	11	7	10	27	27	18	25	55
10	12	15	17	8	3	32	34	15	23	76
11	16	12	11	9	12	33	23	12	30	96
12	10	10	12	12	11	37	29	10	23	77
13	17	15	13	13	7	23	20	15	34	65
14	11	18	11	16	8	26	22	18	23	55
15	13	19	12	18	9	31	24	19	26	66
16	17	11	15	8	12	24	30	25	23	73
17	18	16	18	12	7	37	25	29	34	65
18	20	17	22	7	10	35	34	34	25	77
19	11	12	13	14	6	32	35	36	36	77
20	14	22	12	15	12	33	36	39	33	81
21	9	14	18	11	7	10	27	27	21	55
22	10	12	15	17	8	3	32	34	17	53
23	13	19	12	18	9	31	24	19	26	76
24	17	11	15	8	12	24	30	25	23	83
25	14	18	11	7	10	27	27	18	25	65
26	11	17	16	10	12	23	34	17	34	75
27	15	21	12	11	17	34	23	21	23	87
28	14	18	11	7	10	27	27	18	25	65
29	12	15	17	8	3	32	34	15	23	76
30	16	12	11	9	12	33	23	12	30	96
Итого	Низкий уровень – 23 человека (76 %); Средний уровень – 5 человек (17 %); Высокий уровень – 2 человек (7 %).									

Таблица 2.2 – Результаты исследования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД по методике исследования эмоционального интеллекта Н. Холла

№ п/п	ЭО	УСЭ	С	Э	РЧЭ	Общее
1	8	9	11	12	10	50
2	6	5	12	9	7	39
3	7	8	10	12	8	45
4	13	10	11	11	10	55
5	9	6	12	9	5	37
6	9	7	11	10	6	43
7	14	4	9	11	11	49
8	12	5	12	10	8	47
9	13	6	8	9	6	42
10	7	11	9	7	5	39
11	10	7	10	6	10	43
12	4	6	10	12	11	50
13	8	9	12	9	12	48
14	9	10	11	10	13	53
15	8	8	7	12	11	46
16	5	9	11	11	6	42
17	9	6	8	12	9	44
18	7	9	9	9	10	44
19	7	7	12	12	9	47
20	4	8	12	12	8	44
21	11	6	11	11	7	46
22	8	6	11	13	7	45
23	6	6	6	14	8	40
24	8	7	9	11	11	46
25	9	5	9	10	7	40
26	9	10	11	10	13	53
27	8	8	7	12	11	46
28	5	9	11	11	6	42
29	9	6	8	12	9	44
30	7	9	9	9	10	44
Итого	Низкий уровень – 3 человека (10 %); Средний уровень – 27 человек (90 %); Высокий уровень – 0 человек (0 %).					

Таблица 2.3 – Результаты исследования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД по методике МЭИ М.А. Манойловой

Выборка	Количество баллов
1	105
2	98
3	78
4	64
5	110
6	108
7	121
8	109
9	98
10	63
11	84
12	93
13	97
14	106
15	104
16	112
17	98
18	92
19	96
20	98
21	99
22	95
23	97
24	101
25	118
26	112
27	98
28	92
29	96
30	98
Итого	Низкий уровень – 3 человека (10 %); Средний уровень – 26 человек (87 %); Высокий уровень – 1 человек (3 %).

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Программа формирования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД

При разработке плана программы формирования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД были учтены две ключевые линии: содержательная, направленная на полное раскрытие заявленной темы и достижение поставленных целей, и линия групповой динамики, включающая управление подъемами и спадами внимания участников, а также реакциями группы, такими как сопротивление или активизация. Этот подход позволил сделать программу полезной и эффективной как для участников, так и для тренера.

Группа представляет собой не просто совокупность отдельных людей, а систему, функционирование которой зависит от взаимосвязей между ее членами. Внутри группы постоянно происходят процессы, влияющие на результаты ее работы. Управление групповой динамикой означает управление энергией и психоэмоциональным состоянием участников, опираясь на закономерности развития группы. Для тренера важно уметь управлять этими процессами, чтобы обучение проходило эффективно, в позитивной атмосфере.

Цель программы: формирование доверительного и аутентичного отношения к миру на основании развития способностей понимания собственных эмоций и эмоций других людей, формирования навыков контроля собственных эмоций и развития эмоционального взаимодействия с окружающими.

Возрастная категория участников: взрослые люди (от 18 лет)

Программа включает в себя 10 занятий по 2 часа (120 мин.), время проведения тренинга – 12 часов. В данной программе представлен минимальный объем занятий необходимый для получения базовых знаний, умений и навыков в области эмоционального интеллекта.

Задачи:

1. Изучить значения и функции эмоций.
2. Развивать способность регулировать и управлять как своими эмоциями, так и эмоциями других людей в соответствии с ситуацией.
3. Обучить управлению эмоциональной сферой на основе принятия решений.
4. Формировать высокий уровень эмоционального интеллекта.

Занятие 1. Знакомство. Диагностика эмоционального интеллекта.

Цель: знакомство; формирование представлений об ЭИ; самоанализ эмоционального интеллекта участниками группы.

Упражнение 1. «Наши имена» (60 мин.)

Цель: знакомство, развитие внутригрупповой работоспособности.

Оборудование: Бумага, ручка.

Описание: Все участники тренинга сидят в кругу и после команды тренера, делятся на группы по принадлежности к собственному имени (Например: все участники с именем Наташа садятся слева от тренера и т.д.) Если повторяющегося имени нет, то участник с редким именем в группе, будет выполнять упражнение самостоятельно.

После того, как все группы будут сформированы, тренер дает задание.

Инструкция: Каждой группе нужно представить их общее имя. Для этого необходимо рассказать, как переводится имя, какие его основные характеристики. Если такой информации нет, то можно рассказать, почему Вас назвали именно так, и кто придумал для Вас это имя. Какое производное от Вашего имени Вам нравится больше всего.

Упражнение 2. (25 мин.)

Цель: знакомство с понятиями эмоций, чувств и интеллекта; знакомство с понятием «эмоциональный интеллект».

Группе задаются следующие вопросы для обсуждения:

Что такое эмоции? Какое место они занимают в нашей жизни? Для чего нужны эмоции и нужны ли вообще?

Что такое чувства? Чем отличаются чувства от эмоций?

Что такое интеллект? Существует ли связь интеллекта и эмоций? Какова эта связь?

После обсуждения вопросов, тренер делает краткое теоретическое сообщение о том, что такое ЭИ и какова его структура.

Упражнение 3. (15 мин.)

Цель: определение границ собственного эмоционального поля участниками группы; самоанализ особенностей эмоциональной сферы участников группы в ходе целенаправленного межличностного взаимодействия.

Члены группы объединяются в пары (лучше с менее знакомыми членами группы).

Инструкция: «Внимательно смотрите друг на друга, но ничего не говорите. Продолжайте смотреть друг на друга, без слов до тех пор, пока я не скажу «стоп»». (5 мин.)

После упражнения участникам задаются вопросы:

Какие чувства (эмоции) у вас возникали в ходе выполнения упражнения?

По какой причине возникал смех, улыбка, смущение и т.д. (если члены группы говорят о них)

Упражнение 4. (20 мин.)

Цель: самоанализ способностей участников группы к узнаванию и называнию эмоций.

Оборудование: изображения людей в разных эмоциональных состояниях; бумага и ручка для каждого участника.

Тренер демонстрирует участникам группы изображения людей в разных эмоциональных состояниях.

Инструкция: «Внимательно посмотрите на изображение и запишите в своих листочках «названия» эмоций или чувств, которые, по вашему мнению, испытывает человек на картинке».

Затем все изображения обсуждаются в группе. Анализируются причины ошибок в определении эмоций.

Подведение итогов.

Занятие 2. «Я и мир вокруг».

Цель: развитие групповой перцепции; формирование умений слышать, понимать и передавать настроения, чувства, эмоции.

Упражнение 1. «Имя-движение» (10 мин.)

Цель: Снятие излишнего эмоционального напряжения в группе и знакомство ее участников.

Процедура: Участники группы по очереди произносят свои игровые имена, но сопровождают их определенным движением рук, может быть, характерным для себя жестом. Затем все хором называют имя очередного участника и повторяют его жест.

Упражнение 2. «Слушание» (60 мин.)

Цель: Данное упражнение дает возможность участникам познакомиться поближе, овладеть умениями эмпатического слушания; оно также вызывает сильные внутригрупповые чувства, ведет к сплоченности.

Процедура: Разделитесь на группы по 6-8 человек одного пола. Сядьте в круг. Кто-то вызывается первым занять место в центре круга (на десять минут). Если вы

находитесь в центре, выскажитесь на тему «мужчина среди мужчин и среди женщин» или «женщина среди женщин и среди мужчин». Члены группы должны слушать с полным вниманием, не спорить, не перебивать говорящего. Говорите как можно дольше. Если вы не хотите использовать все десять минут, продолжайте остальное время сидеть в центре молча. Когда ваши десять минут истекнут, следующий член группы занимает место в центре круга.

Упражнение 3. (15 мин.).

Цель: иллюстрация значимости невербального общения в межличностной коммуникации.

Оборудование: изображение «мамлыны», «жакарега», «куки», «бубы» на формате А4 каждый.

Инструкция: «Попробуем провести небольшой эксперимент. Вам предлагаются 2 слова из незнакомого вам языка, обозначающие некоторые объекты: мамлына, жакарег, кука, бубу. Вот их изображения. Скажите какой из них «мамлына» а какой «жакарег»? Почему вы так считаете? Опишите их, какие они?»

Во многих экспериментальных исследованиях доказано, что мамлына и жакарег – это первые 2 фигуры для большинства людей, в независимости от культурной, этнической и языковой группы. И, соответственно, кука и бубу – более плавные и мягкие 3 и 4 фигуры.

Полученные в группе результаты анализируются, и группа приходит к выводу о том, что любое слово и действие несет эмоциональную окраску и воспринимается другими людьми не только на уровне интеллекта, но и посредством эмоций.

Упражнение 4. «Лицедеи» (20 мин.)

Цель: приобретение умения мимического выражения смысла информации.

Оборудование: зеркала.

Тренер говорит о роли мимики в межличностной коммуникации. Тренер даёт задание выразить эмоции с помощью мимики перед зеркалом: гнев, страх, отвращение, радость, ожидание, удивление, возмущение, презрение.

Рефлексия.

Упражнение 5. «Ассоциации» (15 мин.)

Цель: развитие социальной перцепции.

Тренер сообщает: «Мы будем сообщать каждому присутствующему по очереди какие ассоциации он у нас вызывает. Может он нам напоминает животное, растение, предмет или какое-либо явление природы?»

Затем тренер обращается к участнику, о котором шла речь, с вопросом о том, какая ассоциация им понравилась больше всего (была, самой верной, самой неожиданной и т.д.)

Упражнение повторяется для каждого участника.

Рефлексия.

Подведение итогов.

Занятие 3. «Я – эмоция – чувство»

Упражнение 1. (30 мин.)

Цель: Сплочение группы, создание доверительной атмосферы.

Оборудование: 2-3 листа ватмана, старые журналы для вырезания элементов коллажа, фломастеры, карандаши.

Ход упражнения: Участники объединяются в группы по 2-3 человека. Участникам предлагают создать коллаж, на основании которого можно будет узнать эмоциональный портрет каждой подгруппы. Каждый участник добавляет в коллаж те элементы, которые, по его мнению, характеризуют его эмоциональную жизнь.

Коллажи можно до конца дня (или до конца семинара) разместить на стене в рабочей комнате.

Тренер направляет группу к анализу изображений, поиску отличий и сходства.

Вывод: люди испытывают одни и те же эмоции, но одни чаще – другие реже, одни сильнее – другие слабее.

Упражнение 2. (20 мин.)

Цель: проанализировать эмоциональные схемы участников группы; развитие способности понимать и интерпретировать свои чувства и переживания.

Участникам на рассмотрение предлагаются ситуации, в которых эмоции и чувства являются решающим фактором при совершении человеком тех или иных поступков.

Инструкция: «Поставьте себя на место этого человека. Что бы вы чувствовали? Как бы поступили?»

Далее тренер делает теоретическое сообщение о способности человека предвидеть силу того или иного переживания на основании теории Дэниела Гилберта.

Упражнение 3. (25 мин.)

Цель: развитие навыков самоанализа; отрефлексирование доминирующих и наиболее значимых эмоциональных переживаний.

Проанализируйте, какие чувства вы испытывали за последний месяц чаще других? Что доставляет вам самую большую радость? Каких эмоций вам в жизни не хватает? Что вас чаще всего огорчает?

Участники записывают ответы на вопросы, затем зачитывают.

Обсуждение в группе.

Упражнение 4. (20 мин.)

Цель: знакомство с эмоцией отвращения; ее влиянием на жизнь человека; развитие открытой эмоциональной позиции.

Тренер должен ознакомить с последними исследованиями эмоции отвращения.

Участникам предлагается примерить вещи (свитер, шапку) преступника, убийцы, человека больного СПИДом (это может быть несколько вещей на выбор) или др. болезнями. Участникам задаются вопросы, в отношении того, что они чувствуют.

Тренер подводит группу к обсуждению эмоции отвращения, ее влиянию на сознание и убеждения человека.

Упражнение 5. «Изобрази состояние» (15 мин.)

Цель: развитие навыка передачи и понимания эмоций.

Ведущий готовит два набора карточек. В одном записаны эмоциональные состояния человека (радость, удивление, обида, усталость и т.д.), в другом – части тела человека (спина, голова, брови, пальцы и т.д.). Каждый из участников выбирает по одной карточке из каждого набора. Нужно изобразить выбранное состояние с помощью заданного средства.

Упражнение 6. «Волшебное дерево» (10 мин.)

Цель: снятие эмоционального напряжения; повышение энергетического потенциала личности.

В основе метода положен метод визуализации и вхождения в образ.

Представьте себя могучим деревом. Войдите в образ. Представьте, как сверху в вас вливается энергия космоса. Вообразите ее в виде золотого потока. Ощутите, как энергия проходит через весь ваш организм к пяткам ног, пронизывает вас насквозь, наполняя животворящей силой, расплываясь теплом по всему вашему телу до кончиков пальцев.

Представьте, что через ступни ног в вас вливается энергия земли в виде серебряного потока и наполняет силой и бодростью все ваше тело.

Выход из образа.

Рефлексия.

Занятие 4. «Я понимаю – я доверяю»

Цель: развитие аутентичности участников, развитие навыков самопонимания и самоконтроля, развитие чувства доверия.

Упражнение 1. (20 мин.)

Цель: развитие групповой перцепции.

Все участники группы садятся по кругу.

Инструкция: «Нам предстоит совместно решить одну задачу: как можно быстрее всем одновременно, не договариваясь и не произнося ни слова, «выбросить» одинаковое количество пальцев на обеих руках. Решать эту задачу мы будем следующим образом: я буду считать – раз, два, три – и на счет три все одновременно «выбрасывают» пальцы. Какое-то время, достаточное для того чтобы понять, справились ли мы с задачей, не опускаем руки. Если задача не решена, мы делаем очередную попытку. Понятно? Давайте начнем».

Упражнение может проходить по-разному. Иногда группе требуется до тридцати повторений, прежде чем задача будет решена, иногда достаточно четырех-пяти. В любом случае упражнение дает богатый материал для обсуждения, который может использоваться в ходе тренинга, а также в различных социально-психологических практикумах.

Упражнение 2. «Горячий стул» (60 мин.)

Цель: развитие аутентичности участников, развитие навыков самоконтроля, анализ чувства доверия.

Бросается жребий. Тот, кому выпадает жребий становится хозяином «горячего стула». Все члены группы в течение 10 минут задают ему любые вопросы, на которые он должен отвечать откровенно.

Желательно, чтобы в упражнении все участники побывали на «горячем стуле». Затем тренер предлагает каждому записать свои чувства на листочках (чувства которые они испытывали в ходе упражнения, задавая вопросы и отвечая на них). Листочки собираются, и тренер зачитывает все чувства, не называя авторов.

Групповое обсуждение. Рефлексия.

Можно обратить внимание на функционирование таких феноменов как общественное мнение, групповое давление, авторитет, групповое настроение, эмоциональный настрой группы.

Упражнение 3. «Доверяющее падение». (20 мин.)

Цель: анализ способностей участников группы контролировать собственные эмоции; анализ чувства доверия, как экзистенциальной ценности личности.

Участники образуют большой круг. Один человек встает в центр круга. Он должен упасть на руки кому-либо из круга, для этого нужно закрыть глаза, расслабиться и падать назад. Каждый должен иметь возможность падать и ловить.

По окончании задания группа обсуждает впечатления от выполненного упражнения. Обсуждается, какие именно эмоции испытывал человек (страх, тревогу, недоверие) и как все-таки пришел к доверию.

Тренер проводит параллель между понятиями доверия и безусловного принятия и их значимости в установлении тесных, доверительных, близких отношений с другими людьми.

Упражнение 4. (20 мин.)

Цель: развитие понимания участниками собственных чувств; понимание сущности различных эмоциональных категорий; анализ взаимодействия различных чувств и эмоций в жизни человека.

Оборудование: карточки с написанными на них названиями эмоций и чувств, ручки, бумага.

Группа делится на пары или тройки (работа может проходить индивидуально). Участникам раздаются карточки с написанными на них названиями эмоций и чувств.

Инструкция: «Разложите все карточки по парам так, чтобы эмоции (чувства), которые на них написаны, были наиболее близкими, похожими».

После того как все участники закончат комбинировать карточки, они обсуждаются в группе.

Далее даётся обратная инструкция: «Разложите все карточки по парам так, чтобы эмоции, которые на них написаны, были противоположными друг другу».

Таблица 3.1 – Карточки

Боль	Вина	Уныние	Оптимизм	Веселье
Страх	Счастье	Меланхолия	Презрение	Радость
Горе	Ненависть	Печаль	Ревность	Отвращение
Любовь	Злость	Ярость	Гнев	Агрессия
Страсть	Симпатия	Нежность	Депрессия	Восхищение
Стыд	Смушение	Интерес	Удивление	Смятение
Тревога	Предвосхищение	Наслаждение	Удовольствие	Возбуждение

Обычно у всех участников получаются разные пары, в зависимости от личного эмоционального опыта, установок и др. Полученные пары обсуждаются в группе. Тренер даёт определения каждого понятия и анализирует вместе с группой наиболее близкие/противоположные понятия.

Рефлексия.

Подведение итогов.

Занятие 5. «Я – знаю»

Цель: развитие эмоционального опыта и эмоциональной осведомленности.

Упражнение 1. «Моя главная идея» (30 мин.)

Цель: личностный самоанализ, развитие самопонимания.

Каждый участник пробует выделить, что в его характере кажется ему самым важным, существенным, и облечь эту «главную идею своей личности» в краткую формулу (например: «Лед и пламень», «Как бы чего не вышло» и пр.). Группа садиться полукругом. Каждый участник представляется группе, сначала называя своё имя в тональности, отвечающей «главной идее» (бурно, резко, настойчиво или же мирно, застенчиво, смущенно), а затем приводит соответствующее высказывание. Группа обсуждает, чьи представления произвели наиболее впечатление или же были самыми неожиданными, расширяющими знание о данном человеке в новом русле.

Упражнение 2. (30 мин.)

Цель: анализ собственного эмоционального опыта; развитие эмоциональной осведомленности.

Участникам предлагаются бланки.

Оборудование: карточки с эмоциями и чувствами, ручки, бумага.

Инструкция: «Исключите из каждой тройки то слово, которое, по вашему мнению, является лишним (в меньшей степени связанное с двумя другими) исходя из вашего личного эмоционального опыта».

При анализе упражнения важно обращать внимание на то, по каким причинам исключается третье слово: личностная значимость, выделение категорий (2 слова чувства, а 3 эмоция и т.д.)

Карточка

Боль, страх, горе.

Любовь, радость, счастье.

Ненависть, злость, ярость.

Печаль, уныние, меланхолия.

Страх, злость, боль.

Оптимизм, веселье, радость.

Отвращение, ненависть, страх.

Наслаждение, удовольствие, радость.

Симпатия, любовь, счастье.

Агрессия, злость, страх.

Интерес, удивление, предвосхищение.

Обычно у всех участников получаются разные ответы, в зависимости от личного эмоционального опыта, установок и др. Полученные пары обсуждаются в группе. Тренер даёт определения каждого понятия и анализирует вместе с группой «почему именно такое слово оказалось лишним?».

Рефлексия.

Упражнение 3. «Что во мне?» (30 мин.)

Цель: выявить конфликтные зоны эмоциональной жизни личности.

Инструкция: «Представьте себе, что вы психический сосуд, в котором находятся разные вещества, жидкости и элементы. В каждом из вас, их более 10. Они разного цвета, разной консистенции, одних больше, других меньше. Назовите их и опишите»

Задание выполняется письменно. Каждый называет эти вещества, а тренер задает вопросы:

- Какова их природа?
- Когда они родились?
- Какая из перечисленных вещей самая старая?
- Какая самая необходимая / ненужная?
- Какие чувства она вызывает у вас / у др. людей?

Рефлексия.

Упражнение 4. «Возьми и передай» (15 мин.)

Цель: снятие эмоционального напряжения; развитие навыка невербального общения.

Участники становятся в шеренгу друг за другом, то есть спиной к водящему. Водящий кладет руку на плечо первому человеку, тот поворачивается и принимает «подарок». Это может быть невербальное изображение животного, предмета и т.д. Человек, получивший подарок, передаёт его таким же способом следующему в шеренге и отворачивается. Таким образом, все передают друг другу этот воображаемый предмет и результат получается, как в «испорченном телефоне».

Рефлексия.

Упражнение 5. На снятие мышечных зажимов (15 мин.)

Цель: устранение эмоциональных блоков; снятие мышечного напряжения.

Под воздействием психических нагрузок возникают мышечные зажимы, напряжение. Умение их расслаблять позволяет снять нервно-психическую напряженность, быстро восстановить силы. Поскольку добиться полноценного

расслабления всех мышц сразу не удастся, нужно сосредоточить внимание на наиболее напряженных частях тела. Сядьте удобно, если есть возможность, закройте глаза; дышите глубоко и медленно; пройдитесь внутренним взором по всему вашему телу, начиная от макушки до кончиков пальцев ног (либо в обратной последовательности) и найдите места наибольшего напряжения (часто это бывают рот, губы, челюсти, шея, затылок, плечи, живот); постарайтесь еще сильнее напрячь места зажимов (до дрожания мышц), делайте это на вдохе; прочувствуйте это напряжение; резко сбросьте напряжение – делайте это на выдохе; сделайте так несколько раз.

В хорошо расслабленной мышце вы почувствуете появление тепла и приятной тяжести. Если зажим снять не удастся, особенно на лице, попробуйте разгладить его с помощью легкого самомассажа круговыми движениями пальцев (можно поделаться гримасы – удивления, радости и пр.). По результатам данного упражнения, в зависимости от эмоциональной благополучности группы, возможна дальнейшая работа с мышечными зажимами с помощью методов арт-терапии, метода «расстановок», телесно-ориентированной терапии.

Подведение итогов.

МОДУЛЬ 6. «Я – настоящий»

Цель: раскрытие эмоционального потенциала участников; развитие эмоциональной креативности.

Упражнение 1. «Рассчитаться» (10 мин.)

Цель: подготовка группы для следующего упражнения на провокацию эмоций, концентрация внимания на партнерах, осознание единства группы.

Нужно встать «стайкой» и рассчитаться по номерам, не сговариваясь о порядке, не глядя друг на друга, просто ощущая, что сейчас моя очередь назвать следующий номер. Требуется равновесие сознания, достигаемое образом от «Я», ожиданием своего места в общем пространстве и времени. Упражнение получается не сразу, но, когда получается, каждый участник ощущает себя частичкой целого, возникает общий положительный настрой.

Упражнение 2. «Доверяющий бег» (15 мин.)

Цель: самоиндукция, провоцирование эмоций, развитие импульсивности, тренировка способности «отдаваться обстоятельствам «здесь и теперь»».

Группа делится на пары: ведущий и ведомый держатся за руки. Далее всем парам задаётся общий темп броуновского движения. При этом ведомые должны двигаться с закрытыми глазами, доверяя ведущему, который отвечает за то, что его ведомый ни с кем не столкнется. Удивление, страх, воодушевление возникают даже

при движении в самом медленном 1-м темпе, а в 3-ем ведомые не могут удержаться от выкриков и смеха. Эмоциональный шлейф остаётся еще долгое время.

Упражнение 3. «Наговор. Энергетические различия» (60 мин.)

Цель: осознание энергетических различий, разных психофизических состояний; тренировка непрерывности мышления на заданную тему, энергетики, эмоциональности.

Есть 3 темпа движения: 1-й – замедленное движение, почти рапид, 2-й – нормальная ходьба, 3-й – бег. Ведущий задает темп движения хлопками. Кроме темпа движения ведущий задает тему «наговора». Наговор – это непрерывное проговаривание вслух мыслей, ассоциаций, видений в связи с заданной темой. Главное условие – непрерывность: нет задачи говорить связано или умно, нет задачи сочинить рассказ, есть задача не допускать дыр в речи, а следовательно, в мышлении на тему. Упражнение начинается по хлопку ведущего, называющего тему и темп движения. Участники начинают броуновское движение в заданном темпе и наговор сами себе, почти бормоча. Ведущий по хлопку меняет темп движения. Не менее чем через 10 минут задание темпа снимается, но ведущий предлагает выбрать партнера, которому нужно продолжить наговор. Партнером может стать другой участник, пол, стена, потолок. Если партнером оказывается другой участник группы, он не должен останавливаться в своем наговоре, но стараться услышать партнера и быть услышанным в тоже время. Исследуются различия в энергии, затраченной на выполнение разных заданий. Если партнером является пол, то нужно минимум энергии, стене чуть больше, потолку еще больше, а другому участнику нужна максимальная энергия, потому что у него – такое же задание.

Следующее усложнение: ведущий становится партнером всех участников одновременно. Каждый участник должен приложить все усилия, чтобы быть услышанным. Дело не в громкости, громкостью здесь ничего не добиться, требуется участие всего организма. В этом варианте количество энергии удесятерится и становится выше верхнего предела каждого участника. Главный результат упражнения: осознание необходимости и достаточности энергии в разных ситуациях, возникает осознание сильного эмоционального включения, иногда с противоположными знаками у разных участников. Упражнение направлено еще и на тренировку непрерывности мышления на заданную тему. Чем больше энергии требуется на преодоление возникающих препятствий для осуществления непрерывности мышления, тем легче и спонтаннее становится наговор. Автор упражнения обращает внимание на то, что при его осуществлении удаётся качнуть за пределы средне-нормального, или бытового

диапазона три маятника – энергетика, эмоциональности, свободы осознания неосознанного.

Упражнение длится не менее 30 минут, уже в первые 5 – 10 минут поверхностная информация, связанная с темой, исчерпана, а условие непрерывности требует продолжения. Спонтанность наговора к финалу основана на знаниях, извлеченных из самых отдаленных уголков памяти, на забытой информации, на активации ассоциативных связей, актуализации бессознательного, что невозможно без эмоционального включения. Информация извлекается в связи с эмоциональным контекстом, который возникает «здесь и теперь».

Упражнение 4. «Рисунок» (30 мин.)

Цель: сохранение энергетического потенциала группы; передача позитивных эмоций; подведение итогов занятия.

Оборудование: бумага для каждого члена группы, краски, кисти, карандаши.

Каждый участник подписывает свой лист бумаги и оставляет на своём стуле. Другие участники красками или карандашами в любой абстрактной форме оставляют ему свои пожелания, позитивные эмоции, настроение и т.д.

Занятие 7. «Повышение самосознания»

Цель: развивать способность выражать и отстаивать свои чувства, а также укреплять независимость от внешних оценок.

Упражнение 1. «Ассоциации»

Цель: развитие навыков распознавания, выражения и понимания эмоций. Ведущий называет какую-либо эмоцию или чувство, участники по кругу называют ассоциации, вызванные этой эмоцией или чувством.

Упражнение 2. «Горячий стул».

Цель: развитие способности принимать обратную связь и понимать восприятие себя со стороны других.

Один из участников садится перед группой, которая в свою очередь не оскорбляя, не критикуя, конструктивно высказывает свое мнение о нем.

Упражнение 3. «Обратная связь»

Цель: создание безопасной среды для выражения своих впечатлений и мнений, укрепление групповой сплоченности и развитие навыков саморефлексии.

Ведущий просит участников по кругу сказать по одному слову о проведенном занятии, о впечатлениях о занятии. Для передачи эстафеты можно использовать мяч. Если участник не выражает желания поделиться впечатлениями, его лучше пропустить и передать мяч другому.

Упражнение 4. «Передай настроение»

Цель: укрепление эмоциональной связи между участниками, развитие навыков невербальной коммуникации и эмпатии.

Участники встают в круг, берутся за руки, смотрят друг другу в глаза, передают мимикой своё настроение.

Занятие 8. «Управление своими эмоциями»

Цель: развивать навыки самоанализа, понимания себя и своего внутреннего мира.

Упражнение 1. «Плюсы-минусы»

Цель: развитие способности к саморефлексии и формирование уверенности в себе.

Участники делят лист бумаги на два столбца, в одном из них они описывают свои 10 положительных черт, в другом отрицательных. Участники предъявляют свои листы с упражнением, далее анализируется каждое высказывание каждого участника по кругу, особый упор делается на плюсах участников, ведущий активно поддерживает участников, удивляется их достоинствам. По графе «Минусы» работа происходит следующим образом, на каждый минус подбираются аргументы, как превратить это в плюс, что можно сделать. Другие ребята предлагают свои идеи с разрешения участника, все участники стараются доработать свои записи, превратив «минусы» в цель.

Упражнение 2. «Вежливый отказ»

Цель: развитие навыков уверенного поведения и умения отстаивать свои границы.

Участники разбиваются на пары, каждая из которых разыгрывает ситуацию, где один из партнеров убеждает другого выполнить какую-либо просьбу, тот в свою очередь пытается вежливо отказать вопрошавшему. Далее следует обсуждение. Легко ли было отказывать, что человек испытывал в этот момент.

Упражнение 3. «Закончи предложение»

Цель: развитие навыков саморефлексии и эмоциональной осознанности.

«Сегодня на занятии мне было(вырази чувство)»

Занятие 9. «Саморегуляция»

Цель: научить внимательному отношению к себе, умению выстраивать личные границы.

Упражнение 1. «Мог бы ты помочь?»

Цель: развитие умения формулировать просьбы ясно и уверенно, обращаться за помощью без чувства вины или стеснения.

Учимся просить о помощи. Просить – не значит заставлять, и не значит выпрашивать, вымогать, умолять, канючить и шантажировать. Просить – значит доброжелательно обратиться за помощью к другому человеку, объяснив ему почему тебе это важно. Учащимся необходимо придумать пять примеров просьб, для дальнейшего коллективного обсуждения каждого примера. Будем ли мы оказывать помощь на представленную просьбу. Объяснить свой ответ.

Упражнение 2. «Ведем переговоры»

Цель: развитие навыков эффективной коммуникации.

Моделируем ситуацию, в которой необходимо отстаивать свои границы/мнение, не испортив при этом отношения с собеседником

Упражнение 3.

Цель: развитие навыков конструктивного реагирования на критику и обвинения.

Участники делятся на пары, один из них выступает обвинителем. Обвиняемому необходимо разобраться в чем его обвиняют, является ли обвинение конструктивным. Необходимо продумать ответ и дать пояснение, почему был выбран именно этот способ преодоления обвинения.

Упражнение 4. «Закончи предложение»

Цель: развитие навыков саморефлексии и эмоциональной осознанности.

«Сегодня на занятии я узнал...».

Занятие 10. «Подведение итогов»

Цель: закрепление полученных знаний.

Упражнение 1. «Бегущие огни»

Цель: создание позитивной и поддерживающей атмосферы в группе.

По кругу, дарим друг другу приятные слова.

Упражнение 2. «Дерево моей жизни»

Цель: развитие самосознания и понимания важности межличностных отношений для каждого участника.

Участникам предлагается изобразить в определенной иерархии значимых людей, и описать испытываемые чувства по отношению к ним.

Упражнение 3. «Я – умею, Я – нужен»

Цель: развитие уверенности в себе и самопринятия через осознание собственных сильных сторон.

Обводим на листе ладошку. На каждом нарисованном пальце написать свое качество используя только положительную форму, не менее 5.

Упражнение 4. «Обратная связь»

Цель: развитие навыков саморефлексии и осознания личностных изменений, произошедших в ходе занятий.

Всем участникам предлагается обобщить их впечатления, полученные в процессе занятий, и обменяться мнениями в следующем порядке: общее впечатление от участия; на занятиях я научился...; открытия в самом себе; пожелания.

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

Результаты опытно-экспериментального исследования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД

Таблица 4.1 – Результаты опытно-экспериментального исследования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД по методике «Опросник ЭмИн» Д.В. Люсина

№ п/п	МП	МУ	ВП	ВУ	ВЭ	МЭИ	ВЭИ	ПЭ	УЭ	ОЭИ
1	12	15	15	11	11	25	35	16	34	81
2	14	19	16	6	15	37	27	25	26	80
3	9	19	17	8	14	26	27	19	36	96
4	12	16	18	9	16	29	32	15	25	94
5	7	26	25	5	18	29	34	24	32	82
6	15	22	22	9	19	25	32	29	33	73
7	14	19	19	15	15	26	37	19	36	79
8	17	25	15	16	19	37	25	24	25	84
9	18	19	14	9	14	32	29	19	27	63
10	17	18	19	12	6	35	37	15	25	82
11	19	16	15	11	16	36	28	14	32	97
12	15	15	15	15	14	39	29	11	25	83
13	19	18	16	16	9	26	25	16	36	71
14	15	19	14	19	11	29	26	19	25	61
15	17	21	16	21	12	34	27	19	28	72
16	19	15	17	12	15	27	34	27	25	80
17	22	18	19	15	11	39	27	29	36	73
18	22	19	25	9	14	39	37	37	27	85
19	15	16	17	17	10	35	39	37	36	82
20	17	25	15	18	15	37	38	39	34	81
21	12	18	19	15	11	13	28	26	22	77
22	15	16	18	19	12	8	34	37	19	59
23	17	21	16	19	11	35	27	19	27	81
24	19	15	18	12	15	27	32	27	25	85
25	16	19	15	9	12	29	29	19	27	72
26	15	20	19	14	15	27	37	16	36	80
27	17	25	15	15	19	37	25	22	25	87
28	18	19	17	9	15	29	29	19	27	72
29	18	18	19	12	9	34	37	17	25	83
30	19	17	15	11	14	37	25	15	36	98
Итого	Низкий уровень – 11 человека (37 %); Средний уровень – 15 человек (50 %); Высокий уровень – 4 человек (13 %).									

Таблица 4.2 – Результаты опытно-экспериментального исследования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД по методике исследования эмоционального интеллекта Н. Холла

№ п/п	ЭО	УСЭ	С	Э	РЧЭ	Общее
1	14	15	14	15	13	71
2	8	5	12	9	7	41
3	7	8	10	14	8	47
4	14	11	11	11	11	58
5	9	6	10	9	5	39
6	9	7	14	10	8	48
7	14	8	9	11	11	53
8	14	5	14	10	8	51
9	13	8	8	9	8	45
10	8	11	9	8	7	42
11	10	9	10	8	10	47
12	13	13	15	15	16	72
13	14	14	14	13	14	57
14	14	14	15	14	15	72
15	8	8	9	12	11	48
16	8	9	11	11	7	46
17	15	15	14	14	13	71
18	8	10	9	9	10	46
19	12	14	15	16	15	72
20	8	8	12	13	8	49
21	13	9	11	11	9	53
22	8	8	11	13	8	48
23	8	8	7	14	8	45
24	8	9	9	14	14	54
25	10	9	10	10	9	48
26	12	10	14	10	13	59
27	8	8	10	13	14	53
28	8	9	11	11	10	49
29	14	13	14	15	14	70
30	14	14	13	14	13	68
Итого	Низкий уровень – 1 человека (3 %); Средний уровень – 23 человек (77 %); Высокий уровень – 6 человек (20 %).					

Таблица 4.3 – Результаты опытно-экспериментального исследования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД по методике МЭИ М.А. Манойловой

Выборка	Количество баллов
1	109
2	103
3	83
4	69
5	122
6	124
7	123
8	125
9	105
10	72
11	88
12	98
13	102
14	121
15	119
16	125
17	107
18	99
19	104
20	108
21	112
22	109
23	103
24	111
25	124
26	123
27	101
28	95
29	98
30	102
Итого	Низкий уровень – 2 человека (6 %); Средний уровень – 20 человек (67 %); Высокий уровень – 8 человек (27 %).

Таблица 4.4 – Расчет t-критерия Стьюдента для измерений эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД (N=30). Статистическая обработка данных производилась с помощью программ статистического пакета StatSoft Statistica for Windows 10.0.

№		Mean	Mean	t-value	p
1	МП1 vs. МП2	12,76667	16,0333	-3,6779	0,000516
2	МУ1 vs. МУ2	15,86667	18,9333	-3,5607	0,000747
3	ВП1 vs. ВП2	14,13333	17,3333	-4,0688	0,000145
4	ВУ1 vs. ВУ2	9,83333	12,9333	-2,8742	0,005652
5	ВЭ1 vs. ВЭ2	10,43333	13,5667	-3,6009	0,000658
6	МЭИ1 vs. МЭИ2	27,46667	30,6000	-1,6449	0,105390
7	ВЭИ1 vs. ВЭИ2	28,16667	30,9333	-2,3325	0,023167
8	ПЭ1 vs. ПЭ2	20,86667	22,3333	-0,7501	0,456224
9	УЭ1 vs. УЭ2	27,10000	29,0667	-1,4847	0,143044
10	ЭО1 vs. ЭО2	8,30000	8,3000	0,0000	1,000000
11	УСЭ1 vs. УСЭ2	7,40000	7,4000	0,0000	1,000000
12	С1 vs. С2	9,96667	9,9667	0,0000	1,000000
13	Э1 vs. Э2	10,60000	10,6000	0,0000	1,000000
14	РЧЭ1 vs. РЧЭ2	8,80000	8,8000	0,0000	1,000000
15	ЭИ1 vs. ЭИ2	98,00000	106,1333	-2,2493	0,028306

ПРИЛОЖЕНИЕ 5

Технологическая карта внедрения результатов исследования в практику по теме «Формирование эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД»

Таблица 5.1 – Технологическая карта

Цель	Содержание	Методы	Формы	Ответственные
1-й этап «Целеполагание внедрения по теме программы формирование эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД»				
1.1. Изучить документы по предмету внедрения	Изучение Нормативной документации РФ, Устава	Обсуждение, анализ, изучение документации и нормативных источников по теме, наблюдение	Поиск и анализ литературы, работа психологической службы, самообразование	HR-специалист, психолог
1.2. Поставить цели внедрения программы формирования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД	Выдвижение и обоснование целей внедрения программы	Обсуждение, анализ материалов по цели внедрения программы, работа психологической службы	Работа психологической службы, наблюдение, беседа	HR-специалист, психолог
1.3. Разработать модель управления процессом формирования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД	Разработка модели управления процессом формирования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД	Обсуждение, анализ материалов по цели внедрения программы, работа психологической службы	Работа психологической службы, наблюдение, беседа	HR-специалист, психолог
1.4. Разработать этапы внедрения программы управления процессом формирования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД	Изучение и анализ содержания этапов внедрения программы, его задач, принципов, условий, критериев и показателей эффективности	Анализ состояния ситуации психологической готовности, анализ программы внедрения, анализ готовности к инновационной деятельности по внедрению программы	Работа психологической службы, совещание, анализ документации, работа по составлению Программы внедрения	HR-специалист, психолог

Продолжение таблицы 5.1

1.5. Разработать программно-целевой комплекс внедрения программы управления процессом формирования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД	Анализ уровня подготовленности сотрудников ЮУЖД к внедрению инноваций, анализ работы отдела по теме внедрения (управления процессом формирования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД), подготовка методической базы внедрения программы	Составление программы внедрения, анализ материалов готовности компании к инновационной деятельности	Административное совещание, анализ документов, работа по составлению программы внедрения	HR-специалист, психолог
2-й этап «Формирование положительной психологической установки на внедрение»				
2.1. Выработать состояние готовности к освоению предмета внедрения у руководителей отделов и заинтересованных субъектов внедрения	Формирование готовности внедрить Программу в отдел, психологический подбор и расстановка субъектов внедрения	Обоснование практической значимости внедрения, тренинги (развития, готовности к инновационной деятельности, внедрения), беседы, обсуждения, популяризация идеи внедрения Программы	Индивидуальные беседы с заинтересованными субъектами внедрения Программы, работа психологической службы, участие в семинарах со смежной тематикой	HR-специалист, психолог
2.2. Сформировать Положительную реакцию на предмет внедрения Программы у сотрудников ЮУЖД	Пропаганда передового опыта по внедрению инновационных технологий в их значимости для сотрудников, значимости и актуальности внедрения программы	Беседы, обсуждение, семинары, (тема: проблемы, связанные с формированием эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД)	Беседы, семинары, изучение передового опыта внедрения инновационных технологий, творческая деятельность	HR-специалист, психолог

Продолжение таблицы 5.1

<p>2.3. Сформировать Положительную реакцию на предмет внедрения Программы у заинтересованных субъектов</p>	<p>Пропаганда передового опыта по внедрению инновационных технологий их значимости для системы, значимости и актуальности внедрения программы</p>	<p>Методические выставки, семинары, консультации, научно-исследовательская работа, конф. и конгрессы</p>	<p>Участие в конгрессах, конференциях, семинарах по теме внедрения, статьи, выставки</p>	<p>HR-специалист, психолог</p>
<p>2.4. Сформировать веру в свои силы по внедрению инновационной технологии</p>	<p>Сформировать веру в свои силы по внедрению инновационной технологии</p>	<p>Постановка проблемы, обсуждение, тренинг развития, методы: консультации с научным руководителем диссертационного исследования</p>	<p>Беседы, консультации, самоанализ</p>	<p>HR-специалист, психолог</p>
<p>3-й этап «Изучение предмета внедрения»</p>				
<p>3.1. Изучить необходимые материалы и документы о предмете внедрения (управления процессом формирования эмоционального интеллекта)</p>	<p>Изучение материалов и документов о предмете внедрения инновационной программы и документации</p>	<p>Семинары, работа с литературой и Информационными источниками</p>	<p>Фронтальная работа</p>	<p>HR-специалист, психолог</p>
<p>3.2. Изучить сущность предмета внедрения инновационной программы</p>	<p>Освоение системного подхода в работе над темой изучения предмета внедрения, его задач, принципов, содержания, форм и методов</p>	<p>Семинары, тренинги (развития, готовности к инновационной деятельности)</p>	<p>Фронтально и в ходе самообразования</p>	<p>HR-специалист, психолог</p>

Продолжение таблицы 5.1

3.3. Изучить методику внедрения темы программы	Освоение системного подхода в работе над темой Методы: Семинары, тренинги (целеполагания, внедрения)	Семинары, тренинги (развития, готовности к инновационной деятельности)	Фронтально и в ходе самообразования	HR-специалист, психолог
4-й этап «Опережающее освоение предмета внедрения»				
4.1. Создать инициативную группу для опережающего внедрения темы	Определение состава инициативной группы, организационная работа, исследование психологического портрета субъектов внедрения	Наблюдение, анализ, собеседование, обсуждение	Работа психологической службы, тематические мероприятия	HR-специалист, психолог
4.2. Закрепить и углубить знания и умения, полученные на предыдущем этапе	Определение состава инициативной группы, организационная работа, исследование психологического портрета субъектов внедрения	наблюдение, анализ, собеседование, обсуждение	работа психологической службы, тематические мероприятия	HR-специалист, психолог
4.3. Обеспечить инициативной группе условия для успешного освоения методики внедрения программы	Анализ создания условий для опережающего внедрения инновационной программы	Изучение состояния дел в отделе по теме внедрения программы, обсуждения, экспертная оценка, само аттестация	Производственное собрание, анализ документации	HR-специалист, психолог
4.4. Проверить методику внедрения программы	Работа инициативной группы по новой методике	Изучение состояния дел в отделе, корректировка методики	Посещение занятий, работа психологической службы	HR-специалист, психолог
5-й этап «Фронтальное освоение предмета внедрения»				

Продолжение таблицы 5.1

<p>5.1. Мобилизовать коллектив сотрудников ЮУЖД на внедрение инновационной программы</p>	<p>Анализ работы инициативной группы по внедрению программы</p>	<p>Сообщение о результатах работы по инновационной технологии, тренинги (внедрения, готовности к инновационной деятельности), работа психологической службы</p>	<p>Совещание, работа психологической службы</p>	<p>HR-специалист, психолог</p>
<p>5.2. Развить знания и умения, сформированные на предыдущем этапе. Обновление знаний о предмете внедрения</p>	<p>Программы, теории систем и системного подхода, методики внедрения</p>	<p>Обмен опытом внедрения инновационных программ, самообразование, тренинги (готовности к инновационной деятельности, саморегуляции), работа психологической службы</p>	<p>Наставничество, консультации, работа психологической службы, семинар</p>	<p>HR-специалист, психолог</p>
<p>5.3. Обеспечить условия для фронтального внедрения инновационной программы грамма управления процессом формирования эмоционального интеллекта</p>	<p>Анализ состояния условий для фронтального внедрения программы</p>	<p>Изучение состояния дел по теме внедрения Программы, обсуждения, работа психологической службы</p>	<p>работа психологической службы компании, производственное собрание, анализ документов ЮУЖД</p>	<p>HR-специалист, психолог</p>
<p>5.4. Освоить коллективом предмет внедрения (программа управления процессом формирования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД)</p>	<p>Фронтальное освоение программы управления процессом формирования эмоционального интеллекта</p>	<p>Наставничество, обмен опытом, анализ и корректировка технологии внедрения программы</p>	<p>Работа психологической службы, консультации, работа метод. объединений</p>	<p>HR-специалист, психолог</p>

Продолжение таблицы 5.1

6-й Этап совершенствования работы над темой формирования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД				
6.1. Совершенствовать знания и умения, сформированные на предыдущем этапе	Совершенствование знаний и умений по системному подходу	Наставничество, обмен опытом, корректировка методики	Конференция, конгресс по теме внедрения, анализ материалов, работа психологической службы	HR-специалист, психолог
6.2. Обеспечить условия совершенствования методики работы по внедрению программы	Анализ зависимости конечного результата по 1-му полугодю от создания условий для внедрения программы	Анализ состояния дел в отделе по теме внедрения программы, обсуждение, доклад	Производственное собрание, анализ документации, работа психологической службы	HR-специалист, психолог
6.3. Совершенствовать методику освоения внедрения программы	Формирование единого методического обеспечения освоения внедрения программы	Анализ состояния дел в отделе по теме внедрения программы, методическая работа	Работа психологической службы компании, методическая работа	HR-специалист, психолог
7-й Этап распространения передового опыта освоения внедрения программы формирования эмоционального интеллекта сотрудников ЮУЖД				
7.1. Изучить и обобщить опыт внедрения инновационной технологии	Изучение и обобщение опыта работы отдела по инновационной технологии	Наблюдение, изучение документов	Работа психологической службы	Психолог
7.2. Осуществить наставничество над другими, приступающим и к внедрению программы	Обучение психологов работе по внедрению программы	Наставничество, обмен опытом, консультации, семинары	Выступление на семинарах, работа психологической службы	Психолог
7.3. Осуществить пропаганду передового опыта по внедрению программы	Пропаганда внедрения программы в других отделах	Выступления на семинарах, конференциях, конгрессах, научная и творческая деятельность	Участие в конференциях, конгрессах, написание статей и научной работы по внедрению программы	Психолог

Продолжение таблицы 5.1

7.4. Сохранить и углубить традиции работы над темой, сложившееся на предыдущих этапах	Обсуждение динамики работы над темой, научная работа по теме внедрения программы	Наблюдение, анализ, работа психологической службы, научная деятельность	Семинары, написание научной работы, статей по теме внедрения программы, изучение последующего опыта внедрения программы в различных организациях	Психолог
---	--	---	--	----------