

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
«ХАРКІВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ»

Факультет__ заочного і дистанційного навчання _____
Кафедра педагогіки та психології управління соціальними системами
імені акад. І.А. Зязюна _____
Спеціальність 053 Психологія _____

До захисту допускаю

Завідувач кафедри

О.Г. Романовський

(ініціали та прізвище)

(підпис, дата)

ДИПЛОМНА РОБОТА

першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

Тема роботи Особливості прояву емоційного інтелекту майбутніх фахівців
ІТ-сфери

Шифр роботи

СГТЗ-15

(група, номер теми за наказом)

Виконавець

Кривка Анастасія Володимирівна

(прізвище, ім'я, по-батькові)

Керівник

доц. Книш Анастасія Євгенівна

(посада, прізвище, ім'я, по-батькові)

Харків 2019

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

**НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
«ХАРКІВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ»**

Факультет _заочного і дистанційного навчання _____

Кафедра _педагогіки та психології управління соціальними системами імені акад. І.А. Зязюна

Рівень вищої освіти _перший (бакалаврський) _____

Спеціальність _____053 Психологія _____
(шифр і назва)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри _____

О.Г. Романовський _____

« 8 » січня 2019 року

**ЗАВДАННЯ
НА ДИПЛОМНУ РОБОТУ СТУДЕНТУ**

_____Кривка Анастасія Володимирівна_____

(прізвище, ім'я, по батькові)

1 Тема роботи Особливості прояву емоційного інтелекту майбутніх фахівців ІТ-сфери

керівник роботи _____Книш Анастасія Євгенівна, доцент_____

(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджена наказом вищого навчального закладу від « 12 » лютого 2019 року №251 СТ

2 Строк подання студентом проекту (роботи) _____10.05.2019_____

3 Вихідні дані до проекту (роботи) _____Документація статистичної, періодичної та поточної звітності_____

4 Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити)

Організація дослідження з проблеми прояву емоційного інтелекту майбутніх фахівців ІТ-сфери, розроблення рекомендацій з підвищення рівня емоційного інтелекту майбутніх фахівців

5 Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)

Презентація - 10 аркушів А4

6 Консультанти розділів проекту (роботи)

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ I	Книш А.Є., доцент		
Розділ II	Книш А.Є., доцент		
Безпека професійної діяльності	Демідова Ю.Є., доцент		

7 Дата видачі завдання 08 січня 2019 р

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

Номер етапу	Назва етапів дипломного проекту (роботи)	Строк виконання етапів проекту (роботи)	Примітки
1	Вибір і обґрунтування теми, постановка проблем і завдань	23.01.2019	
2	Аналітичний огляд джерел, вибір методик досліджень	18.02.2019	
3	Проведення емпіричного дослідження	04.03.2019	
4	Інтерпретація отриманих результатів	16.04.2019	
5	Підготовка і виконання пояснювальної записки	23.04.2019	
6	Підготовка висновків	26.04.2019	
7	Подання ДР на відгук та зовнішню рецензію	03.05.2019	
8	Подання ДР на допуск до захисту	10.05.2019	
9	Захист ДР	18.06.2019	

Студент _____

(підпис)

Кривка А.В.

(прізвище та ініціали)

Керівник проекту (роботи) _____

(підпис)

Книш А.Є.

(прізвище та ініціали)

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
«ХАРКІВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ»

Факультет _____ заочного і дистанційного навчання _____

Кафедра _____ педагогіки та психології управління соціальними системами імені
акад. І.А. Зязюна _____

**ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА
до дипломної роботи**

першого (бакалаврського) рівня освіти

на тему _____ Особливості прояву емоційного інтелекту майбутніх фахівців ІТ-сфери

Виконав студент 4 курсу, групи СГТЗ-15
спеціальності

053 Психологія _____
(шифр і назва напрямку підготовки, спеціальності)

_____ Кривка А.В. _____
(підпис, прізвище та ініціали)

Керівник _____ Книш А.Є. _____
(підпис, прізвище та ініціали)

Нормоконтролер _____ Підбуцька Н.В. _____
(підпис, прізвище та ініціали)

Харків 2019

РЕФЕРАТ

Звіт про дипломну роботу: 64 с., 2 табл., 47 джерел, 2 додатки.

Ключові слова: ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ, СТУДЕНТ, МАЙБУТНІ ФАХІВЦІ, ІТ СФЕРА.

Актуальність теми дослідження обумовлюється високою потребою сучасного ринку праці в висококваліфікованих фахівцях сфери інформаційних технологій. При цьому під «високоякісними фахівцями» розуміються не просто випускники технічних вишів з добре розвиненими знаннями, вміннями та навичками програмування, а й фахівці, що здатні до ефективної командної взаємодії.

Запорукою ефективною взаємодії в спілкуванні з іншими є емоційний інтелект, що являє собою комплексну здатність до розуміння власних емоцій, розуміння емоцій інших людей, вміння використовувати для досягнення мети власні емоції та емоції інших.

Тому було сформовано наступну тему бакалаврської роботи: «Особливості прояву емоційного інтелекту майбутніх фахівців ІТ-сфери».

Мета роботи – дослідження особливостей прояву емоційного інтелекту у майбутніх фахівців сфери інформаційних технологій.

Об'єкт роботи – емоційний інтелект майбутнього фахівця.

Предмет роботи – рівень розвитку показників емоційного інтелекту майбутніх фахівців сфери інформаційних технологій.

Методи дослідження.

- 1) тест Н. Холла на визначення рівня емоційного інтелекту;
- 2) тест Емоційний Інтелект (ЕмІн) Д. Люсіна.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВИВЧЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ У МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ІТ-СФЕРИ.....	5
1.1.Історія розвитку поняття «емоційний інтелект».....	5
1.2.Вікові особливості розвитку емоційного інтелекту.....	15
1.3.Індивідуально-особистісні характеристики майбутніх фахівців ІТ сфери....	19
2 ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ У МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ІТ-СФЕРИ.....	31
2.1 Методи та організація дослідження.....	31
2.2 Результати дослідження.....	35
2.3 Рекомендації щодо розвитку емоційного інтелекту майбутніх фахівців ІТ- сфери.....	42
3. ПСИХОЛОГІЧНА БЕЗПЕКА ДІЯЛЬНОСТІ.....	46
3.1 Загальні питання психологічної безпеки професійної діяльності.....	46
3.2 Негативні психічні стани у професійній діяльності.....	48
3.3 Профілактика виникнення негативних психічних станів професійної діяльності.....	50
ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ.....	52
СПИСОК ДЖЕРЕЛ ІНФОРМАЦІЇ.....	54
ДОДАТКИ.....	59

ВСТУП

Актуальність теми дослідження обумовлюється високою потребою сучасного ринку праці в висококваліфікованих фахівцях сфери інформаційних технологій. При цьому під «високоякісними фахівцями» розуміються не просто випускники технічних вишів з добре розвиненими знаннями, вміннями та навичками програмування, а й фахівці, що здатні до ефективної командної взаємодії. Створення продуктів сфери інформаційних технологій потребує злагодженої роботи великої кількості фахівців, що одночасно виконують різні елементи однієї роботи і мають об'єднати результати своєї діяльності в спільний продукт. Без здатності до взаємодії з іншими сучасний програміст просто не зможе утверджуватися і розвиватися в професії.

Запорукою ефективної взаємодії в спілкуванні з іншими є емоційний інтелект, що являє собою комплексну здатність до розуміння власних емоцій, розуміння емоцій інших людей, вміння використовувати для досягнення мети власні емоції та емоції інших. Тобто, емоційний інтелект передбачає наявність розвинених навичок саморефлексії емоцій та «читання» емоцій інших людей. Проблема емоційного інтелекту досить активно розглядається зарубіжними вченими, такими як: Дж. Мейер, П. Селовей, Д. Карузо, Д. Гоулман, Г. Орме, Д. Слайтер, Х. Вейсінгер, Р. Стернберг, Дж. Блок, Г.Г. Гарскова. В даний час вивченням емоційного інтелекту на пострадянському просторі займаються Д.В. Люсін, О.Г. Романовський, Е.Л. Носенко, Н.В. Коврига, А.Є. Книш, О.І. Власова, Г.В. Юсупова, М.А. Манойлова, Т.П. Березовська, А.П. Лобанов, А.С. Петровська та інші.

Метою роботи є дослідження особливостей прояву емоційного інтелекту у майбутніх фахівців сфери інформаційних технологій.

Об'єкт роботи – емоційний інтелект майбутнього фахівця.

Предмет роботи – рівень розвитку показників емоційного інтелекту майбутніх фахівців сфери інформаційних технологій.

Основними завданнями роботи є:

1. Вивчити наукові витoki та історію розвитку поняття «емоційний інтелект».
2. Розглянути вікові особливості становлення емоційного інтелекту.
3. Дослідити особливості розвитку емоційного інтелекту майбутніх фахівців ІТ-сфери.
4. Розробити рекомендації щодо розвитку емоційного інтелекту майбутніх фахівців ІТ-сфери.

Вибірка дослідження. З метою здійснення дослідження було сформовано дві групи респондентів зі студентів Національного технічного університету «Харківський політехнічний інститут». Першу групу склали майбутні фахівці сфери інформаційних технологій (25 студентів факультету комп'ютерних та інформаційних технологій, з них 17 хлопців та 8 дівчат). Другу групу (групу порівняння) склали майбутні психологи (студенти факультету соціально-гуманітарних технологій 25 студентів, з них 12 хлопців та 13 дівчат). Всі студенти 2-3 років навчання очної форми.

Методи дослідження. Для виконання завдань дослідження було підібрано дві психологічні методики: 1) тест Н. Холла на визначення рівня емоційного інтелекту; 2) тест Емоційний Інтелект (ЕмІн) Д. Люсіна.

1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВИВЧЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ У МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ІТ-СФЕРИ

1.1. Історія розвитку поняття «емоційний інтелект»

Зростання інтересу до вивчення емоційного інтелекту (ЕІ) [2] пов'язане як з безліччю білих плям в концептуальному полі даного феномену, так і з потребами прикладних досліджень. Проблема ЕІ вельми активно розглядається зарубіжними вченими. Досить згадати такі імена, як Дж. Мейер, П. Селовей, Д. Карузо, Д. Гоулман, Г. Орме, Д. Слайтер, Х. Вейсінгер, Р. Стернберг, Дж. Блок, Г.Г. Гарскова. В даний час вивченням ЕІ на пострадянському просторі займаються Д.В. Люсін, О.Г. Романовський, Е.Л. Носенко, Н.В. Коврига, А.Є. Книш, О.І. Власова, Г.В. Юсупова, М.А. Манойлова, Т.П. Березовська, А.П. Лобанов, А.С. Петровська та інші. У цій роботі ми розглянемо процес оформлення поняття «емоційний інтелект» в зарубіжній психології і визначимо передумови запровадження даного терміну в категоріальний апарат вітчизняної психологічної науки.

Введенню терміна ЕІ в наукову парадигму передувала поступова зміна точки зору на співвідношення емоційних і пізнавальних процесів. Оформлення поняття ЕІ можна простежити, починаючи з Ч. Дарвіна, який відзначав: «Коли розум сильно збуджений, ми можемо очікувати, що він миттєво надасть безпосередній вплив і на серце ... Коли серце відчує цей вплив, воно направить свою реакцію в мозок ... при будь-якому порушенні буде мати місце значний взаємний вплив і реагування між цими двома важливими органами тіла» [1].

У зарубіжній історії вивчення ЕІ в ХХ-ХХІ ст. Дж. Мейер виділяє п'ять періодів:

1) в 1900-1969 рр. дослідження емоцій і інтелекту були відносно відокремлені;

2) в 1970-1989 рр. в центрі уваги дослідників перебував взаємний вплив когнітивних і емоційних процесів;

3) в період 1990-1993 рр. ЕІ був визначений в якості предмета психологічного дослідження;

4) в 1994-1997рр. концепт був популяризований;

5) з 1998 р по теперішній час відбувається прояснення сутності феномена [17].

Для першого періоду характерна поява і розвиток тестів логічного і вербального інтелекту і початок вивчення соціального інтелекту; при цьому концепція інтелекту залишається виключно когнітивною. На концептуальному полі дослідження емоцій головна увага приділяється вирішенню проблеми «курка і яйце»: що первинно - фізіологічні реакції або емоції? Емоції розглядаються як детерміновані культурою психологічні явища, в яких найчастіше вивчаються патології і явище гіперчуттєвості [2].

Дослідження емоцій в основному проводяться окремо від досліджень інтелекту. Проте відбуваються перші спроби аналізу взаємозалежностей між когнітивними і афективними процесами. Так, німецький філософ і психолог Г. Майер в своїй книзі «Psychologie des emotionalen Denkens» (1908) поряд з логічним мисленням виділяє емоційнт, в якому на першому плані стоять потреби.

Дослідження Г. Майера розсіює «інтелектуалістичні забобони »про те, ніби в мисленні першорядну роль відіграє пізнавальний інтерес [17]. Спочатку в дослідженнях інтелекту була відсутня його диференціація. Ч. Спірмен, автор двухфакторної моделі інтелекту, був переконаний в тому, що всі ментальні тести вимірюють одну базову інтелектуальну здатність - прояв якогось загального фактора g, який відображає рівень ментальної енергії, властивий даному індивіду [3].

Надалі Г.Ю. Айзенк інтерпретував фактор g інакше: як швидкість переробки інформації центральною нервовою системою або як розумовий темп [1]. Супутній специфічний фактор s відображає, через різні вимірювані за допомогою тестів параметри, інструментальні кошти, або *engine* індивіда (від лат. *ingenium* - природна схильність, талант), завдяки яким ментальна енергія може бути додана до конкретних форм взаємодії. Ч. Спірмен вважав, що інтелект не залежить від особистісних рис людини і не включав в свою структуру інтелектуальні якості.

Сучасні дослідження того, що Ч. Спірмен розумів під фактором g , виявляють його недостатність в якості глобальної характеристики інтелекту, оскільки спрямована на вивчення нового в даному випадку концепту обмежується логічними особливостями. Розвиток двофакторної моделі призвело Ч. Спірмена до обґрунтування ієрархічної моделі інтелекту. між факторами g і s автор помістив так звані групові чинники (арифметичні, механічні, лінгвістичні і вербальні здібності) [11].

Поступово ідея множинності сторін інтелекту утвердилася в науці. Як приклад можна привести концепцію Л. Терстоуна, в рамках якої він виділяв сім так званих первинних розумових потенцій [8]. Проте серед зазначених чинників (лічильна здатність, вербальне сприйняття, вербальна гнучкість, швидкість сприйняття, просторова орієнтація, асоціативна пам'ять) автор не знаходить такого, який мав хоча б непряме відношення до інтелектуальної обробки емоційної інформації.

Найбільш рання робота, що виередила відкриття ЕІ, - дослідження, проведене в 1920 рр. Р. Торндайком. Згідно моделі даного автора загальна основа інтелектуальних дій «розчинялася у взаємодії безлічі окремих чинників» [20, с. 148]. Р. Торндайк вперше виділив таку частину загального інтелекту, як соціальний інтелект - «Здатність розуміти інших і діяти або вести себе мудро по відношенню до оточуючих » [1, с. 42]). Ще на початку 1930-х рр. Ч. Хант і Е.

Торндайк намагалися дослідити соціальний інтелект шляхом пред'явлення малюнків з емоційними виразами облич і завдань на ідентифікацію емоцій по вербальному опису [6]. У 1935 році австралійський психолог розробив структуроване інтерв'ю - так звану повну шкалу соціальної зрілості для визначення соціальної компетентності.

Пізніше виклик традиційній точці зору на інтелект кинув Д. Векслер, який вперше заявив про те, що існує діапазон видів мислення, що представляють собою компоненти загального інтелекту, але відрізняються від традиційного IQ. У 1940 р. в рідко цитованій статті Д. Векслер наполягав на включенні неінтелектуальних аспектів загальних здібностей в повне дослідження інтелекту [7]. Під неінтелектуальними елементами він розумів не тільки загальну працездатність психіки, але і її афективний вимір. Регулятивні компоненти, завдяки яким людина протягом більш тривалого часу утримується в сфері значущої для неї проблеми [3].

У згаданій вище статті також обговорювалися можливості, які він назвав «когнітивними» і «афективними», - соціальні і емоційні здібності. На жаль, ці чинники не були включені в тести Векслера, оскільки в той час їм приділялося мало уваги. Д. Векслер розділив розумові здібності на вербальні і невербальні (здатності до уявлення) і показав, що у різних людей можуть домінувати ті чи інші їх групи [2].

Р.В. Ліпер виявив, що емоції викликають, підтримують і направляють діяльність. Він припустив, що «емоційна думка» вносить свій внесок в «Логічну думку» і мислення в цілому. У 1955 р А. Елліс почав розробляти раціонально-емотивну терапію - підхід до консультування, який включав в себе навчання дослідженню своїх емоцій логічним шляхом, за допомогою роздумів.

На первісне формулювання ідеї раціонально-емотивної терапії надали значний вплив уявлення А. Адлера про те, що емоційні реакції людини

безпосередньо пов'язані з її основними ідеями, переконаннями, відносинами або принципами і, по суті, викликаються когнітивними переконаннями [9].

У цей період з'являються окремі випадки вживання терміна «емоційний інтелект». Так, в 1960-х рр. зазначений термін у випадковій манері був використаний в літературній критиці і в психіатрії. У 1960-х рр. виникають когнітивістська теорія емоцій. найбільш відома з них, когнітивно-фізіологічна, була розроблена С. Шехтером. Відповідно до цієї теорії на виникнення емоцій, поряд зі стимулами, що сприймаються і фізіологічними змінами в організмі, що породжуються ними, впливають минулий досвід людини і оцінка неї наявної ситуації з точки зору наявних в даний момент потреб та інтересів. На думку С. Шехтера, емоційні стани - це результат взаємодії двох компонентів: активації (arousal) і уявлення людини про причини її порушення на основі аналізу ситуації, в якій з'явилася емоція.

У руслі уявлень С. Шехтера знаходиться і концепція М. Арнольд, згідно з якою в якості пізнавальної детермінанти емоції виступає інтуїтивна оцінка суб'єкта, а саме переживання слід за нею. Ця інтуїтивна оцінка розуміється як «чуттєве судження», відмінне від абстрактного «рефлексивного судження» [15].

В кінці 1970-х – 1980-х рр. відзначається зростаючий інтерес до вивчення взаємодії емоцій і мислення. Ідея про продуктивну взаємодію емоційних і когнітивних процесів знайшла своє підтвердження в ряді досліджень [6]. До їх числа можна віднести вивчення впливу депресії на реалістичність мислення, взаємозв'язку схильності до коливань настрою і креативності, вивчення здатності до емоційної саморегуляції]. Було висунуто припущення про існування «когнітивного кільця», що об'єднує настрої і судження. Суть його в тому, що негативні емоції призводять до негативних думок, які, в свою чергу, посилюють інтенсивність емоційних переживань. У той же час позитивні емоції активізують позитивні думки [8].

У цей період висловлюється положення про емоції як одну з підсистем свідомості. Когнітивна теорія емоцій розглядає їх як функцію розуму. Так, в когнітивній концепції Р. Лазаруса центральною є ідея про пізнавальну детермінацію емоцій. Когнітивне опосередкування розглядається як необхідна умова для появи емоцій. У концепції Р. Лазаруса головними є два положення: 1) кожна емоційна реакція, незалежно від її змісту, є функція особливого роду пізнання або оцінки; 2) емоційний відповідь являє собою якийсь синдром, кожен з компонентів якого відображає який-небудь важливий момент у загальній реакції. Схема виникнення емоції, на думку авторів концепції, виглядає наступним чином: сприйняття - первинна оцінка - дослідницька активність - (приватне значення емоцій в оцінюваної ситуації) - вторинна оцінка - тенденція до дії - емоція як прояв тенденції в переживанні, фізіологічних змінах і моторних реакціях [15].

У наступний період уявлення про когнітивну природу емоцій в середовищі їх дослідників стають досить популярними. Наприклад, Л. Шпитц висунув постулат про те, що деяка емоційність характеризує звичайні стани свідомості і навіть передують когнітивним процесам [15]. К. Шерер писав про когнітивні емоції [11], Ф. Данеш - про те, що «каганець, будучи емоціогенною, викликає емоції, а емоції впливають на каганець, так як втручаються в когнітивні процеси на всіх рівнях» [17; 272]. На цих же позиціях стояли У. Грей [14], А. Ортон, Дж. Клор і А. Коллінз [14].

У клінічній практиці досліджувалися труднощі вираження емоцій пацієнтами. У 1973 р. П. Сіфнеос ввів термін «алекситимія» і описав стан, по суті протилежний емоційному інтелекту. Алекситимія пов'язана з низьким рівнем здібностей до визначення почуттів, їх розрізнення, труднощами в відображенні почуттів і в описі їх оточуючим людям.

Введенню поняття ЕІ сприяли досягнення в ряді суміжних областей знання. Так, в дослідженнях мозку починають виділяти взаємозв'язки між

емоціями і думкою [10]. Активно проводяться дослідження штучного інтелекту, наприклад, можливостей комп'ютера розуміти і пояснювати емоційні аспекти оповідання [18]. У сфері досліджень невербальної комунікації створюються методики для вивчення сприйняття невербальної інформації, зокрема, прояви емоцій в міміці і пантоміма [15]. Емпіричні дослідження соціального інтелекту показують, що в його структурі можна виділити соціальні вміння, емпатію, просоціальні установки, соціальну тривожність і емоційність (чутливість) [16].

Розвиваючи ідею множинності інтелектуальних проявів, висунуту Л. Терстоуном, Х. Гарднер виявив можливість категоризації більшості видів інтелекту. У 1983 р даний дослідник зробив припущення про можливості існування різноманітних інтелектуальних здібностей, включаючи інтрапсихічні (по суті, це здатність до інтроспекції - самоспостереження), і особистісні здібності. Він виділив сім різних форм інтелекту: просторовий, музичний, лінгвістичний, логіко-математичний, міжособистісний, внутрішньо-особистісний, тілесно-кінестетичний [9].

Кожна з виділених автором інтелектуальних здібностей є важливою для досягнення адекватності та успішності в певній сфері життєдіяльності. Цінність кожного компоненту інтелекту визначається суспільними нормами, що заохочують або не заохочують розвиток зазначених вище інтелектуальних здібностей [51], [52].

Х. Гарднер пропонує критерії, яким повинен відповідати кожен вид (форма) інтелекту: кожна форма інтелекту повинна мати свою систему знаків (числових, мовних); повинні бути отримані докази того, що вона спирається на власну систему основних операцій або функцій; необхідна інформація про окремих людей, які мають виключний обсягом даної форми інтелекту [20]. Модель Х. Гарднера дозволила реалізувати більш інтегрований, але в той же час більш диференційований погляд на природу і форми прояви інтелекту.

Р. Стенберг продовжив дослідження, розпочате Д. Векслером і Р. Ліпером. В результаті виникла концепція «Практичного інтелекту», який був визначений як «здатність адаптуватися, змінювати або переробляти ситуації, що виникають в реальному житті» [3, с. 44]. В теорії Р. Стенберга інтелект розглядається як інформаційна система, яка служить пристосуванню людини до навколишнього середовища (в широкому сенсі слова). Основне положення його теорії звучить таким чином: «Інтелект можна визначити як вид розумової саморегуляції (самоврядування), розумового управління всім життям конструктивним цілеспрямованим способом» [3, с. 11]. Розумова саморегуляція містить три основні елементи: адаптацію до навколишнього середовища, селекцію нових впливів навколишнього середовища, або вибір середовища, сумісний з індивідом, і формуванням навколишнього середовища.

У триєдиній теорії Р.Стенберга підкреслювався зв'язок інтелекту з трьома процесами життя людини: внутрішніми інформаційними процесами, досвідом і взаємодією з зовнішнім світом. Відповідно до зазначеної концепції, на інтелект впливають три типи психічних процесів (або компонентів):

- метакомпоненти, що регулюють процес вирішення проблеми і включають її визначення, виділення етапів в процесі вирішення і висновок про остаточне рішення;
- виконавчі компоненти - процеси, пов'язані з актуальним рішенням конкретної проблеми, в тому числі шляхом її трансформації;
- компоненти набутих знань, зумовлені специфікою навчання і полем корисних на майбутнє відомостей.

Р. Стенберг піддав критиці інші концепції інтелекту за те, що в них основний акцент ставиться на виконавчих компонентах (тобто на аналізі отриманих раніше знань) і недостатня увага приділяється досвіду і метакомпоненту, облік яких дозволив би поширити вимірювання, зокрема, на область соціального і емоційного інтелекту [3].

У 1985 р. Р. Бар-Он Він вводить поняття «Коефіцієнт емоційності» і пропонує анкету (EQ) для його вимірювання [26]. У 1986 р термін EI був вперше використаний в дисертації В.Л. Пейна. Виділяючи EI серед інших форм інтелекту, він відзначав наступне: «Факти, значення, істини, взаємозв'язку і т.д. емоціонального інтелекту - це те, що існує в країні емоцій. Таким чином, почуття є факти. Значення є відчуті значення; істини є емоційні істини; взаємозв'язки є міжособистісні взаємозв'язки. І проблеми, які ми вирішуємо, - це емоційні проблеми, це проблеми, при вирішенні яких ми відчуваємо почуття»[25, с. 165]. У позиції автора більше риторики, ніж визначеності, проте такі положення, як «почуття є факти» і «відчуті значення» не пояснені в тексті і не можуть бути зрозумілими поза більш розвиненого концептуального поля.

Деякі обговорення EI, хоча і є більш визначеними в порівнянні з повною риторикою позицією В.Л. Пейна, проте не містять прямих посилань на EI. Наприклад, Х. Гарднер писав про внутрішньо особистісний (intrapersonal) інтелект як про здібності, що дозволяють отримати доступ до власного емоційного життя. Однак для цього автора цей шлях пов'язаний не з EI, він, швидше за все, опосередкований знаннями про себе і соціальними знаннями [32]. Х. Гарднер продовжує судити про окремо розглянутому EI як про невідповідно застосовані ідеї інтелекту [21].

Передумови введення поняття EI в 1980-х рр. виникають і розвиваються в суміжних галузях знання. Наприклад, в літературі з дитячого розвитку можна знайти термін «емоційна обдарованість» [26].

Непрямими передумовами «змішаних моделей» EI послужили, на наш погляд, концепція само ефективності А. Бандури [12], теорія самоактуалізації А. Маслоу, уявлення про важливість емоційного життя в клієнто-центрованій терапії К. Роджерса [27], в яких підкреслюється важливість вміння людей усвідомлювати свої здібності і ефективно управляти своєю поведінкою відповідно зі знанням про сильні і слабкі сторони своєї індивідуальності.

Наприклад, А. Бандура описує психологічне функціонування людини в термінах безперервних взаємовпливів поведінкових, когнітивних факторів і факторів середовища. В даному динамічному процесі когнітивні компоненти відіграють центральну роль в організації та регулювання діяльності людини.

В одній з попередніх появ концепції ЕІ статей Дж. Мейер і П. Селовой заявили про те, що вплив емоційних явищ на пізнання регулюється і обмежується тільки особистістю. Таким чином, вони вказали на наявність деякого комплексу індивідуальних здібностей або рис, що відповідає за те, наскільки вплив емоційних явищ виявиться конструктивним або деструктивним для людини [21]. Для відкриття нового виду інтелекту залишалось звести разом різні напрямки досліджень, які побічно вказували на існування ЕІ, точно і зрозуміло визначити термін «емоційний інтелект» і з'єднати його з істотними напрямками досліджень. Поряд з цим необхідно було продемонструвати емпіричні докази концепції ЕІ.

Початком третього періоду можна вважати 1990 р., коли Дж. Мейер і П. Селовой опублікували першу дослідну роботу, в якій дали визначення терміну «емоційний інтелект», а також запропонували методику його виміру (EQ). У ній вони навели докази на користь того, що емоційний інтелект є одним з основних видів інтелекту [17].

Щоб розглядатися як стандартний вид інтелекту, ЕІ повинен бути операціоналізований як розумова здатність; відповідати кореляційному критерію, який є ознакою того, що це унітарна здатність, яка представляє новий вид прояву відношення до більш ранніх вимірів інтелекту; може зростати зі збільшенням віку, розвиватися, подібно до інших видів інтелекту [12].

1.2. Вікові особливості розвитку емоційного інтелекту

У чотирикомпонентній моделі емоційного інтелекту, запропонованій П. Селавеем, Дж. Майєром, Д. Карузо [29], важлива роль відводиться таким функціям, як вербалізація і впізнання емоцій. Саме в перший, базовий блок своєї моделі автори включили оцінку і вираз суб'єктом власних емоцій, а також сприйняття експресії партнера по спілкуванню. Безпосередньо механізмами, що забезпечують функціонування цих операторів, є вербалізація, сприйняття невербальної поведінки (міміки, жестів, інтонацій та ін.), емпатія. Проведений раніше аналіз інших моделей [30] показав, що всі авторитетні дослідники даної проблеми визнають значимість зазначених процесів у становленні та формуванні емоційного інтелекту, що дозволило нам виділити впізнання емоцій по лицьовій експресії і вербалізацію емоційних переживань (як власних, так і людей, що оточують) як його базисних структурних компонентів.

Необхідність виявлення взаємозв'язку емоційного інтелекту з різними аспектами психічного життя очевидна, так як це дозволяє вбудувати дане явище в понятійний і феноменологічний простір психологічної науки. Відзначимо, що в описах опублікованих експериментальних досліджень в якості інструментарію названі переважно опитувальні методики, побудовані на самозвіті випробовуваних. Однак вивчення емоційного інтелекту за допомогою застосування тільки такого підходу суттєво знижує якість і надійність одержуваних результатів [31].

Основоположники розглянутого конструкту (Р. Бар-Он, П. Селовей, Дж. Майєр, Д. Гоулман) підкреслюють практичну значимість ЕІ як важливого чинника життєвого успіху [29]. В його основі, відзначають автори, лежить розуміння і управління власними емоціями та емоціями оточуючих. Очевидно, що при самооцінюванні як основному методі вимірювання настільки соціально

значущих і суб'єктивно привабливих характеристик ми отримуємо дещо спотворений показник, який в більшій чи меншій мірі не збігається з реальними досягненнями та здібностями випробуваного.

Таким чином, назріла необхідність введення в діагностичний інструментарій, який використовується для вимірювання емоційного інтелекту, зручних, компактних методів, які пройшли ретельну експериментальну перевірку і відповідають основним психометричним вимогам експериментальних модулів. Спроби такого роду вже робляться [3, 8], найбільш часто використовуються завдання на впізнання емоцій по фотографіях, а також проби, що виявляють вміння прогнозувати можливі емоційні реакції учасників спілкування.

Дослідження здатності пізнавати емоції по лицьовій експресії як структурного елементу емоційного інтелекту має в своїй основі такі теоретичні і експериментальні передумови:

1) впізнання емоцій виникає в онтогенезі дуже рано, ще в до-вербальний період, що пов'язано з наявністю спеціалізованих комплексів нейронів у новонародженого, що відповідають за сприйняття особи людини [30];

2) для дітей раннього та дошкільного віку характерно копіювання мімічних проявів оточуючих, що забезпечує своєрідне освоєння емоційних кодів різних переживань і обмін ними [35];

3) лицьова експресія активно розвивається і диференціюється в дошкільному та молодшому шкільному віці, проте в подальшому мімічні прояви емоцій все частіше маскуються, придушуються і проявляються в мікрОВИРАЗИ [30, 36];

4) на всіх етапах онтогенезу міміка використовується як засіб комунікації з оточуючими, що має двоякий ефект - передачу власного емоційного стану (справжнього чи бажаного) і виявлення емоційної реакції оточуючих [30].

Таким чином, впізнання емоцій є невід'ємним структурним компонентом емоційного інтелекту, що забезпечує його функціонування і розвиток на різних етапах онтогенезу. Перераховані вище характеристики дозволяють віднести впізнання лицьової експресії емоцій до базових складових ЕІ. Однак в даний час досліджень за співвідношенням здатності пізнавати емоції по міміці з показниками тестів емоційного інтелекту явно недостатньо, хоча вони могли б істотно прояснити питання про те, наскільки адекватні уявлення випробуваного про свій емоційний інтелект при зіставленні з об'єктивними показниками здатності до перцепції і інтеракції в спілкуванні.

Особливе завдання становить вивчення вікового аспекту даного питання, а саме виявлення того, наскільки пов'язані самооцінка емоційного інтелекту і показники реальних комунікативних навичок впізнання і вербалізації емоцій в різні життєві періоди. В цьому відношенні найбільш значимими видаються підлітковий, юнацький і молодий вік. Перераховані етапи онтогенезу особливо сензитивним з точки зору ефективності розвитку емоційного інтелекту через тренування його базисних здібностей, таких як вербалізація і впізнання емоцій, які починають розвиватися в онтогенезі дуже рано, але набувають особливого значення, починаючи з підліткового віку. В результаті аналізу вікових відмінностей було встановлено, що при переході від підліткового до юнацького віку можна спостерігати істотне збільшення емоційного інтелекту. Виявлено достовірні відмінності за всіма субшкалами емоційного інтелекту між вибірками підлітків і студентів. Відмінності між студентами і працюючими фахівцями виявилися недостовірними, між фахівцями і підлітками - значущі.

При виявленні гендерних особливостей було виявлено, що у вибірці підлітків спостерігається значуща перевага дівчат по субшкалі «Міжособистісне розуміння емоцій» і за сумарним показником міжособистісного емоційного інтелекту. У вибірці студентів ситуація істотно змінюється: значимість гендерних відмінностей по субшкалам міжособистісного інтелекту не досягає

критичного рівня, але стає достовірною перевага юнаків з субшкали «внутрішньоособистісне управління емоціями» і за сумарним показником внутрішньоособистісного емоційного інтелекту. В обстеженій вибірці дорослих гендерні відмінності згладжені і не досягають рівня значущості, що не збігається з наявними літературними даними, які підтверджують більш високі показники EI в вибірці жінок [32]. Ця невідповідність значною мірою пов'язана з використанням авторами нестандартизованої методики Холла, яка дуже слабо захищена від впливу соціально бажаних відповідей, орієнтованих на оцінку прояви емпатії.

Отримані результати можна інтерпретувати в такий спосіб: в різні вікові періоди міжособистісна і внутрішньо особистісна складові емоційного інтелекту у чоловіків і жінок відрізняються, але, як показують наведені дані, достовірних значень ці показники сягають не одночасно, а по черзі: домінування відмінностей по одному структурному компоненту емоційного інтелекту нівелює гендерні особливості прояву іншого компонента.

Аналіз вікових особливостей впізнання емоційної експресії показав, що у вибірці студентів і дорослих людей ці результати значимо (на рівні 0,95) вище, ніж у вибірці підлітків. Точність впізнання емоцій у представників чоловічої і жіночої статі всередині вікових груп достовірно (на рівні 0,95) різниться тільки в вибірці дорослих. У молодшому віці відмінності мають випадковий характер. Таким чином, лише частково підтверджується поширена точка зору, що жінки більш компетентні в сприйнятті емоційних реакцій партнера по спілкуванню [34]. Виявлені нами вікові особливості дозволяють внести важливе уточнення: відмінності в здатності пізнавати мімічні прояви емоцій формуються в процесі онтогенетичного розвитку.

Порівняння обсягів словника емоцій показало, що представниці жіночої статі більш обізнані про варіанти вербалізації емоційного досвіду: у всіх трьох вікових групах показники словника емоцій у других значно вище. Достовірність

цих відмінностей була виявлена [31]. Отримані результати вказують, що дана тенденція не випадкова і стійко відтворюється, незалежно від віку респондентів.

Виявлено неоднозначність вікової динаміки алекситимії і гендерних відмінностей: деяке зниження алекситимії в студентському віці в порівнянні з підлітковим змінюється підвищенням в більш дорослому стані, що уточнює наявні наукові дані.

Кореляційний аналіз показав, що в підлітковому віці взаємозв'язку між субшкалами емоційного інтелекту і точністю впізнання емоцій, а також об'ємом словника емоцій і рівнем алекситимії не досягають критичних значень. Це пояснюється специфічною для підліткового віку дисоціацією між самооцінкою своїх рис, особливостей поведінки та їх проявами в безпосередньому спілкуванні. Фактично підліток, який успішно пізнає емоції оточуючих, може утруднитися давати їм точне вербальне позначення і тому відчувати невдоволення, переживати невпевненість в своїх комунікативних здібностях, занижуючи бали, виставлені при роботі з опитувальником-самозвітах (тестом «ЕМІн»).

1.3.Індивідуально-особистісні характеристики майбутніх фахівців в сфері ІТ

Соціально-психологічний ракурс вивчення змістовної специфіки професійної діяльності фахівців в області ІТ передбачає необхідність аналізу тих знань і умінь, які затребувані при міжособистісному спілкуванні в контексті внутрішньо організаційної і міжорганізаційної взаємодії.

Вперше наукове співтовариство задумалося про необхідність виділення найбільш значущих професійних здібностей, знань і умінь фахівців в області ІТ, коли була поставлена задача систематичної розробки спеціальних тестових завдань для програмістів. У науково-практичному аспекті проблема якісної

діагностики професійного потенціалу зазначених фахівців була заявлена вже на початку сімдесятих років ХХ століття. З тих пір було організовано не мало соціологічних і психологічних лабораторій (наприклад, при Массачусетському технологічному інституті, при Університеті Райдер в Нью-Джерсі, при Університеті штату Меріленд) в яких за допомогою опитування фахівців і застосування спеціальних методів математичної статистики встановлюється комплекс найбільш затребуваних професійних умінь і особистісних якостей фахівців в області ІТ. Як правило, в результаті подібних досліджень моделюється набір спеціальних знань, умінь і якостей, що дозволяють їм продуктивно і стабільно виконувати свої внутрішньо організаційні функції.

У міру розвитку інформаційних технологій, підвищення загального рівня володіння відповідними технічними засобами закономірно зростають і ті нормативні вимоги, які пред'являються до професійно-особистісної підготовки фахівців в області ІТ. Але, як зазначає Е.Зеєр, в кожній сфері професійної діяльності можна виділити якесь ядро стійких специфічних функцій. У сфері інформаційного сервісу дане ядро складають такі функції, як встановлення та налаштування програмного забезпечення, модифікація комп'ютерних програм, тестування та виправлення роботи програм і мереж. Зазначені функції ще довгий час будуть стабільно затребувані у всьому світі, незалежно від темпів модернізації технологічної складової інформаційного суспільства [37].

Крім того, досить затребуваними в організаційному середовищі виявилися компетенції, що дозволяють здійснювати: кодифікацію інформації, перетворення специфічних відомостей в детальні інструкції; складання простих програм для пошуку даних; каталогізація та документування; складання блоксхем; керівництво початківцями програмістами; надання консультативно-технічної допомоги колегам-програмістам; складання оптимальних конфігурацій комп'ютерів і ряд інших менш значущих. Зауважимо, що всі

перераховані вище компетенції припускають наявність не тільки відповідних знань і умінь, а й професійно-особистісних якостей.

Аналіз практичної діяльності сучасних фахівців в області ІТ дозволяють виділити своєрідний «еталон професійної компетентності». Цей еталон може бути представлений як комплекс тих знань і умінь, якими володіє найбільш успішний програміст або системний адміністратор:

1) вузькоспеціальні компетенції, що дозволяють творчо використовувати комп'ютерні програми, різного роду «пакети програмного забезпечення», утиліти і гаджети в процесі вирішення виникаючих проблем;

2) знання широкого спектру мов програмування і вміння гранично усвідомлено їх використовувати в процесі спільної організаційної діяльності, при вирішенні поставлених завдань;

3) вміння входити в особливий режим інформаційної активності, що передбачає фокусування свідомості на знаково-символічній інформації (що становить основу всього програмного забезпечення) і перетворення отриманої інформації в організаційно значущі відомості / знання;

4) вміння інтегрувати в єдине поле організації інформацію, що продукується в процесі роботи комп'ютерних мереж, з інформацією, що циркулює по інших каналах внутрішньо організаційної інформації (наприклад, друкованим / документальним або вербальним) [38].

Не викликає сумнівів, що сучасна університетська система підготовки фахівців в області ІТ повинна орієнтуватися на подібний «проф-еталон», підлаштовуючи утримання спецкурсів і семінарів під найбільш очікувані і важливі в сучасних організаціях інформаційно-технологічні компетенції. Але слід зазначити, що з урахуванням високих темпів розвитку інформаційних технологій, які спостерігаються в останні роки, система підготовки представників інформаційних професій повинна носити випереджаючий характер. В іншому випадку їх професійні компетенції та особисті якості будуть

постійно відставати від наростаючих внутрішньо організаційні вимог і очікувань.

Слід також зазначити, що більша частина з описаних вище знань і умінь може бути представлена скоріше як перелік суто професійних компетенцій фахівців в області ІТ. Іншими словами їх наявність є обов'язковим для кожного з них незалежно від тих чи інших індивідуальних особливостей і особистісних якостей. Можливо тому в багатьох відомих тестах спрямованих на визначення якості підготовки фахівця в галузі ІТ, наприклад, таких як Computer Programming Aptitude Tests / Battery / CPAТ / CPAВ, Walden Programmer Analyst Aptitude Test WPAAT, як правило, відсутні завдання розкривають його індивідуально-психологічні особливості і якості, значущі в міжособистісній комунікації [39].

Однак, в контексті організаційної взаємодії індивідуальні особливості та особистісні якості фахівця не менш важливі, ніж його суто професійні знання і вміння. Більш того, в деяких ситуаціях, що вимагають оперативного міжособистісної взаємодії і ефективних стратегій комунікації, вони можуть являти собою найбільш значимий ресурс його ефективності. Слід зазначити, що в багатьох випадках, нестача спеціальних професійних знань і умінь компенсується якістю міжособистісних комунікацій співробітника організації. Творцям тестового інструментарію для відбору фахівців в області ІТ необхідно розробляти шкали для визначення тих особистісних характеристик, які впливають на успішність інтеграції у внутрішньо організаційну середу і соціально-економічну структуру сучасного суспільства в цілому.

До теперішнього часу проведено чимало досліджень доводять, що індивідуально-особистісні характеристики людини визначають характер її соціальної / внутрішньо групової адаптації, стиль професійної діяльності, особливості її взаємодії з оточуючими, а також тип реагування на стрес. Беручи до уваги високий рівень залежності сучасних організацій від стабільності

функціонування офісних комп'ютерів і мереж, необхідно розглянути ті індивідуально-психологічні характеристики, які мають критично важливе значення в професійній діяльності фахівців в області ІТ. І оскільки такого роду розгляд проводиться системний характер, ми будемо рухатися від категорій, що мають загально психологічне значення до категорій, які зачіпають стан окремих сфер професійно-особистісного функціонування людини.

Необхідно зауважити, що вітчизняні психологи, починаючи з 60-х років минулого століття, провели чимало досліджень, в яких розглядаються загальносистемні характеристики психічного функціонування людини, що розкривають її як індивіда і індивідуальність в процесі цілеспрямованої діяльності. Разом з тим, в даний час спостерігається дефіцит теоретично і емпірично вивірених досліджень, що безпосередньо розкривають проблематику професійно-особистісного становлення фахівців в області ІТ [36].

На наш погляд, в контексті проблематики професійно-особистісного становлення фахівців в області ІТ, необхідно приділяти більш пильну увагу таким поняттям як темперамент і характер, оскільки в умовах інтенсивної трудової діяльності «базові» індивідуальні характеристики набувають рівного значення поряд з такими особливостями інтелектуального функціонування, як когнітивний стиль. А оскільки розвиток сучасних організацій часто пов'язаний з необхідністю інтенсивної, понаднормової праці співробітників, далеко не завжди «працюють» теорії і концепції, що відповідають новим викликам часу. Спираючись на накопичений в зарубіжній і вітчизняній науці досвід досліджень, ми повинні визнати, що вдосконалювати теорію професійного становлення фахівців в області ІТ можна тільки шляхом безпосереднього вивчення і аналізу їх практичної діяльності в так званих «польових» умовах, тобто в сучасній організаційному середовищі.

Цілеспрямоване відстеження та комплексне вивчення найбільш значущих індивідуально-особистісних проявів ІТ-фахівців в контексті їх повсякденного

організаційного функціонування дозволяє досягти більшого розуміння того, що собою являє і яким чином досягається оптимальний режим їх професійно-особистісного становлення.

В ході тривалого вивчення професійної діяльності програмістів і системних адміністраторів в сучасних організаціях, а також структурно-змістовного аналізу виконуваних ними функцій, ми прийшли до висновку, що одним з найбільш актуальних завдань науково-практичного плану є визначення успішних в сфері ІТ когнітивних стилів [35].

Звернення до публікацій вітчизняних і зарубіжних авторів показує, що когнітивний стиль грає важливу роль і в соціально-психологічній адаптації фахівців зайнятих в інформаційному сервісі. Ця точка зору набуває визнання з кінця минулого століття. Серед вітчизняних авторів лідерство в дослідженні різних підходів до визначення когнітивного стилю, в вивченні сучасного стану стильового підходу в психології належить М. Холодній. Когнітивний стиль визначається автором як індивідуально-своєрідні способи переробки інформації про навколишній світ, які проявляються через відмінності в її сприйнятті, аналізі, структуруванні, категоризації та оцінюванні. Оскільки професійно-особистісне становлення фахівців безпосередньо визначається якістю освіти і як наслідок характером їх пізнавальної діяльності, багато авторів вказують на необхідність розгляду можливого впливу на зазначений процес когнітивних стилів майбутніх фахівців [24].

Як відзначають Ю. Бабаєва і А. Войскунський, перевага стильового підходу до дослідження становлення професійно-особистісних якостей полягає в тому, що стильові характеристики описують психологічну реальність в цілому, без поділу на такі окремі «полички» як: психологія пізнання, психологія мотивації, психологія особистості, психологія спілкування і т.д. [38].

На думку професора соціології і психології Массачусетського технологічного інституту Ш. Тьоркл, індивідуальні відмінності в професійних підходах до створення комп'ютерних програм не позначаються негативно на їх ефективності. Іншими словами, згідно Ш. Тьоркл, власники різних (іноді слабо співвідносяться між собою) когнітивних здібностей і умінь в рівній мірі успішно справляються зі складанням програм для комп'ютерів. Даний висновок підтверджується і іншим дослідженням, виконаним на ціле десятиліття пізніше в рамках якого також не встановлена залежність характеристик діяльності учнів програмування від показників їх когнітивного стилю. Слід звернути увагу на те, що в роботах Ш. Тьоркл нею були виділені так звані «м'який» і «жорсткий» стилі програмування: перший - художній, другий – технічний. Ці стилі програмування були співвіднесені автором, як з показниками внутрішнього / зовнішнього локусу контролю, так і з одним з показників когнітивного стилю - полезалежністю / полenezалежністю. Інтерес представляє той факт, що за даними Ш. Тьоркл серед розробників комп'ютерних програм полenezалежні суб'єкти зустрічаються частіше, ніж полезалежні.

На думку Ш. Тьоркл, так званий «жорсткий» стиль програмування більш характерний для програмістів з внутрішнім локусом контролю, а «м'який» стиль відповідно більш характеризує «екстернальний». Проте, як відзначають Бабаєва і Войскунский, говорити про збіг понять було б передчасно. Швидше має місце тільки тенденція до зближення, але не більше того.

В сучасних друкованих та інтернет-виданнях висвітлюють позитивний досвід і проблеми функціонування інформаційних систем в сучасних організаціях неодноразово порушується така проблема як внутрішньо організаційне сприйняття діяльності та особистісних якостей системних адміністраторів і програмістів. Зокрема, особливо наголошується, що багато затребуваних в сучасному організаційному середовищі знання, вміння та

здібності виходять далеко за рамки безпосередньої професійної підготовки ІТ-фахівців.

Як наслідок, навіть якщо зазначені фахівці досить компетентні в своїй сфері діяльності, вони далеко не завжди відповідають очікуванням їхніх колег і керівництва. Перед представниками психологічної науки і практики встає цілком закономірне питання про те чи є об'єктивний взаємозв'язок між відсутніми сучасним фахівцям знаннями, вміннями і відповідними особистісними якостями, що забезпечують стабільний прояв і накопичення цих знань і умінь в сучасному організаційному середовищі. Дещо спрощуючи формулювання даної проблеми, можна задатися наступним питанням, якщо фахівець не сприймається більшістю співробітниками організації як досить компетентний і корисний, наскільки таке сприйняття залежить від його реальної компетентності і наскільки від його особистісних якостей і комунікативних умінь [36].

Цілком виправдано допустити, що при всій важливості фактора кваліфікації того чи іншого програміста або системного адміністратора, його внутрішньо груповий статус і внутрішньо організаційне сприйняття багато в чому визначаються такими значущими індивідуальними параметрами як тип темпераменту, риси характеру, рівень інтернальності / екстернальності особистості. Наші спостереження показують, що ці параметри мають особливе значення на початковому етапі входження співробітника в організацію, оскільки він ще не встигає розкрити всі свої професійні переваги і недоліки, але вже починає проявляти себе як індивідуальність, особистість (часом сам того не бажаючи).

Багато з попередніх досліджень процесу внутрішньо організаційної адаптації також свідчать, що на початковому етапі внутрішньо організаційної адаптації професіонала, його зовнішні фізичні дані, характер і темперамент можуть в значній мірі впливати на його внутрішньо груповий статус і

успішність його міжособистісних контактів. Навіть по закінченні декількох місяців або років рівень кваліфікації співробітника не виступає в якості єдиного і вирішального чинника, що визначає оцінку його особистого внеску і положення в організації.

У раніше згадуваному дослідженні Ю.Д. Бабаєвої і А.Е.Войскунського виділяються дві групи професійно значущих якостей, особистісні та комунікативні якості. Аналізуючи особистісні якості, що відрізняють сучасних програмістів, автори відзначають як якусь специфіку сміливість і свободу їх «образу світу» і «образу майбутнього». Ці якості відзначаються і деякими іншими російськими і зарубіжними дослідниками. Багато програмістів свідомо чи несвідомо прагнуть створити свій особливий світ в контексті комп'ютерної середовища, при цьому їм властиве неприйняття різного роду бар'єрів і заборон, які існують в реальному світі. Зарубіжні автори також зазначають прагнення програмістів долати об'єктивні обмеження за допомогою віртуальної реальності, що відповідає специфіці їх роботи [38].

Аналізуючи особистісні якості і особливості висококваліфікованих програмістів, автори відзначають, що для них характерні не тільки такі відносно нейтральні якості як самодостатність і завзятість, а й досить «незручні» в рамках організаційної діяльності риси, дистанційованість від інших людей, інтровертованість, заглибленість у власні інтелектуальні переживання.

Парадокс полягає в тому, що одні й ті ж якості роблять програміста цінним для організації і разом з тим досить «складним» для його колег, що прагнуть до простих і зрозумілих правил співпраці. Хоча це навряд чи має когось дивувати, оскільки сам процес роботи за комп'ютером служить для нього своєрідним «замінником соціальних взаємодій». У набір найбільш очікуваних особистісних якостей, які, згідно з поширеною думкою, повинні проявляти сучасні програмісти входять такі як емоційна стійкість, пунктуальність, акуратність, ошадливість, висока працездатність. Разом з тим самі програмісти,

посилаючись на специфіку своєї професійної діяльності, пред'являють до себе дещо інші вимоги: наявність граничної уважності, логіки в мисленні, і посидючості. Необхідно відзначити, що на форумах в Інтернеті, організованих представниками інформаційно-технологічних спільнот, спостерігається досить великий розкид думок про найбільш важливих професійних якостях, що, на наш погляд

О. Романовський та А. Книш відзначають, що однією з найбільш важливих якостей сучасного фахівця є лідерство, фундаментом якого виступає емоційний інтелект. Саме емоційний інтелект забезпечує успішне входження фахівця в будь-яке професійне середовище, дає можливість фахівцеві адаптуватися до організаційних умов та подолати стресові чинники робочого середовища [23].

Згідно з висновками Б. Шнейдермана, одного з перших дослідників професійно-значущих якостей фахівців в області ІТ, при побудові психологічного портрета програміста слід спиратися на такі діади особистісних характеристик: наполегливість / пасивність, інтроверсія / екстраверсія, внутрішній / зовнішній локус контролю, висока / низька збудливість, висока / низька мотивація, висока / низька терпимість до невизначеності. Крім того доречно оцінювати такі індивідуальні показники як вміння бути точним, скромність, стресостійкість. Автор наводить дані про те, що люди з аналітичним стилем мислення виявляють схильність до складного стилю програмування, а люди з магічними (інтуїтивним) стилем мислення віддають перевагу простому стилю програмування [35].

На наш погляд, дуже велике значення при оцінці професіонала в області ІТ має фактор захопленості роботою. Без стійкого інтересу до повсякденної професійної діяльності неможливо розраховувати на внутрішню мотивацію яка, відповідно до точки зору Ф. Брукса, тісно пов'язана з почуттям радості, з

відчуттям абсолютної свободи творчості яку здатні відчувати програмісти в ході своєї роботи.

Як зазначає Ф. Брукс, програмування приносить задоволення, так як дозволяє працювати з дуже гнучким матеріалом. На його думку, програміст, як поет, працює майже виключно головою. Він будує свої замки в повітрі і з повітря тільки силою своєї уяви. Матеріал для віртуальної творчості допускає таку гнучкість, таку можливість постійних поліпшень і переробок, що це дозволяє здійснювати величезні задуми [34].

Слід зазначити, що мистецтво програмування, в його найбільш високих проявах, тісно пов'язане з просуванням навмання, з подорожжю в незвідані області, що вимагає не тільки внутрішньої мотивації, творчих навичок, а й глибокої віри в свої можливості, довіри до власної інтуїції.

Ще однією важливою складовою професійної діяльності системних адміністраторів і програмістів є їх здатність чітко розуміти, що від них очікують і вимагають оточуючі. Як правило, їм рідко доводиться мати справу з грамотною постановкою завдань, що включає чітке фіксування пріоритетних цілей (наприклад, при налагодженні внутрішньо-організаційних мереж або складання програм), оскільки менеджери часто або нехтують подібною деталізацією, або не мають для цього достатньої підготовки. Тим самим праця по виявленню значущих для керівництва / замовника (але, на жаль, самим керівництвом / замовником не відрефлексованих) пріоритетів перекладається на плечі самих системних адміністраторів і програмістів. На них же звалюється вся повнота відповідальності, якщо вибір цих пріоритетів разом з підсумковим результатом виявляється невдалим.

Тому до об'єктивно затребуваних професійних якостей сучасного фахівця по ІТ можна віднести вміння в продуктивному діалозі з керівництвом або замовником формулювати ті пріоритети, які повинні бути покладені в основу створюваних програмних продуктів. Ну, а якщо керівник або замовник не

можуть самотійно і чітко сформулювати що їм потрібно, можна залучити до обговорення кінцевих результатів своєї роботи будь-яких експертів, яким довіряє керівництво або замовник. Все це вказує на те, що системні адміністратори або програмісти за допомогою ефективною комунікації можуть уникати більшу частину виникаючих проблем, своєчасно здійснюючи поділ відповідальності за кінцевий результат і формуючи у оточуючих більш адекватне уявлення про специфіку їх діяльності. Однак в реальності не багато хто з них мають комунікативні якості, що забезпечують конструктивний діалог з колегами і замовниками [38].

Таким чином, програма професійної підготовки фахівців в області ІТ повинна обов'язково включати розвиток їх комунікативних умінь і навичок. У науковому співтоваристві вже робляться спроби цілісного осмислення необхідного змістовного наповнення такого роду програм. Так, згідно з даними отриманими німецьким психологом С. Зоннентагом, з метою досягнення високої професійної майстерності в області ІТ потрібно використовувати наступні шляхи і способи розвитку навичок соціального спілкування: активна участь учнів у серії різноманітних спільних проектів, залучення учнів до організації і проведення серії нарад / семінарів присвячених специфіці програмування, організація і проведення консультативних зустрічей з потенційними замовниками та партнерами [39].

Майбутні фахівці в області інформаційних технологій і програмування можуть періодично залучатися до участі в організації та проведенні зазначених і подібних заходів в рамках навчально-виробничих практик, наукових проектів, що здійснюються на базі профільних кафедр, а також освітніх та рекламних акцій, що проводяться їх потенційними роботодавцями.

2 ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ У МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ІТ-СФЕРИ

2.1 Методи та організація дослідження

Метою роботи є дослідження особливостей прояву емоційного інтелекту у майбутніх фахівців сфери інформаційних технологій.

Об'єкт роботи – емоційний інтелект майбутнього фахівця.

Предмет роботи – рівень розвитку показників емоційного інтелекту майбутніх фахівців сфери інформаційних технологій.

Основними завданнями роботи є:

1. Вивчити наукові витоки та історію розвитку поняття «емоційний інтелект».
2. Розглянути вікові особливості становлення емоційного інтелекту.
3. Дослідити особливості розвитку емоційного інтелекту майбутніх фахівців ІТ-сфери.
4. Розробити рекомендації щодо розвитку емоційного інтелекту майбутніх фахівців ІТ-сфери.

Вибірка дослідження. З метою здійснення дослідження було сформовано дві групи респондентів зі студентів Національного технічного університету «Харківський політехнічний інститут». Першу групу склали майбутні фахівці сфери інформаційних технологій (25 студентів факультету комп'ютерних та інформаційних технологій, з них 17 хлопців та 8 дівчат). Другу групу (групу порівняння) склали студенти соціально-гуманітарного факультету (25 студентів, з них 12 хлопців та 13 дівчат). Всі студенти 2-3 років навчання очної форми.

Методи дослідження. Для виконання завдань дослідження було підібрано дві психологічні методики: 1) тест Н. Холла на визначення рівня емоційного інтелекту; 2) тест Емоційний Інтелект (ЕмІн) Д. Люсіна.

Тест Н. Холла на визначення рівня емоційного інтелекту спирається на змішану модель емоційного інтелекту та збудований як опитувальник, що передбачає оцінку 5-ти складових частин емоційного інтелекту: емоційна обізнаність, управління емоціями, самомотивація, емпатія, розпізнавання емоцій інших людей. Шкала відповідей є шестиступеневою та включає наступні варіанти відповідей: повністю не погоджуюсь, в основному не погоджуюсь, частково не погоджуюсь, частково погоджуюсь, в основному погоджуюсь, повністю погоджуюсь. Автор методики виділяє три рівні емоційного інтелекту за кожною зі шкал: низький (7 і менше), середній (8-13) та високий (14 і більше балів).

Аналіз змістовної валідності тесту (оцінка запитань по суті) дозволяє зробити наступні висновки. Сутнісний аналіз шкал та конкретних тверджень по кожній з них дозволяє поділити шкали на дві групи: три перші шкали стосуються інтрапсихічного виміру та вимагають від респондента певного рівня саморефлексії та осмислення життєвого досвіду. Іншими словами, для вимірювання даних складових емоційного інтелекту необхідно спиратись на інші когнітивні навички респондента, тому таке вимірювання, хоча і є суб'єктивним, але не викликає методологічних застережень. Дві останні шкали стосуються інтерперсональної площини та вимагають від респондента наявності навичок, які, власне, і вимірює даний тест, – навичок-складових емоційного інтелекту.

1. *Емоційна обізнаність* – це усвідомлення і розуміння своїх емоцій, а для цього постійне поповнення власного словника емоцій. Люди з високою емоційною обізнаністю в більшій мірі, ніж інші обізнані про свій внутрішній стан.

2. *Управління своїми емоціями* – це емоційна відхідливість, емоційна гнучкість і т.д., іншими словами, довільне керування своїми емоціями

3. *Самотивація* – управління своєю поведінкою, за рахунок керування емоціями.

4. *Емпатія* – це розуміння емоцій інших людей, вміння співпереживати поточному емоційному стану іншої людини, а так само готовність надати підтримку. Це вміння зрозуміти стан людини по міміці, жестах, відтінкам мови, позі.

5. *Розпізнавання емоцій інших людей* – уміння впливати на емоційний стан інших людей.

Тест ЕМІн Д. Люсіна дає можливість оцінити здатність респондента розуміти власні та чужі емоції (встановлювати сам факт наявності емоційного переживання у себе або в інших, ідентифікувати ці емоції, знаходити для них словесну форму вираження, розуміти причини та наслідки емоцій), а також управляти власними почуттями та почуттями оточуючих (контролювати інтенсивність емоцій та їх зовнішні прояви, мати здатність при необхідності викликати ту чи іншу емоцію).

Респонденти оцінюють ступінь відповідності тверджень опитувальника власному досвіду за чотирибальною шкалою: «цілком не погоджуюсь», «частково не погоджуюсь», «частково погоджуюсь», «цілком погоджуюсь». Отримані результати відображають п'ять шкал, чотири інтегральних показники та один загальний - комплексний.

Деякі твердження опитувальника С. Люсіна, як і у методиці Н. Холла, стосуються інтерперсональної площини, а здатність респондента об'єктивно відповісти на них прямо залежить від його емоційної компетентності. Для прикладу прокоментуємо наступне твердження: «я не відразу помічаю, коли починаю злитись». Даний пункт методики має обернений ключ кодування – негативна відповідь на нього додає балів за шкалою «внутрішньоособистісне розуміння емоцій», а позитивна оцінюється у нуль балів. Зауважимо, що дане твердження відображає загалом високу культуру емоційної саморефлексії –

здатність респондента до відслідковування, осмислення, ретроспективного аналізу динаміки виникнення негативних почуттів. Тому і ствердна, і заперечна відповідь, на нашу думку, за означенням вказують на добру здатність респондента до інтелектуального опрацювання емоційного досвіду.

Шкала MEI (міжособистісний EI). Здатність до розуміння емоцій інших людей і управління ними.

Шкала VEI (внутрішньо особистісний EI). Здатність до розуміння власних емоцій і управління ними.

Шкала PE (розуміння емоцій). Здатність до розуміння своїх і чужих емоцій.

Шкала UE (управління емоціями). Здатність до управління своїми і чужими емоціями.

Субшкала PCE (розуміння чужих емоцій). Здатність розуміти емоційний стан людини на основі зовнішніх проявів емоцій (міміка, жестикуляція, звучання голосу) і / або інтуїтивно; чуйність до внутрішніх станів інших людей.

Субшкала UCE (управління чужими емоціями). Здатність викликати у інших людей ті чи інші емоції, знижувати інтенсивність небажаних емоцій. Можливо, схильність до маніпулювання людьми.

Субшкала VE (розуміння власних емоцій). Здатність до усвідомлення своїх емоцій: їх розпізнавання та ідентифікація, розуміння причин їх виникнення, здатність до вербального опису.

Субшкала VU (управління своїми емоціями). Здатність і потреба управляти своїми емоціями, викликати і підтримувати бажані емоції і тримати під контролем небажані.

Субшкала KE (контроль експресії). Здатність контролювати зовнішні прояви своїх емоцій.

Для підрахунку балів відповіді випробовуваних кодуються за наступною схемою. Для тверджень з прямим ключем: «зовсім не згоден» - 0, «скоріше не

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

2.2 Результати дослідження

Після проведення дослідження результати було опрацьовано з використанням методів описової статистики: 1) підрахунку відсоткових співвідношень; 2) підрахунку середніх арифметичних показників.

Отримані результати були розглянуті у кожній групі окремо та порівняно між собою.

На рис.2.1 представлено результати методики Н. Холла в групі майбутніх ІТ фахівців.

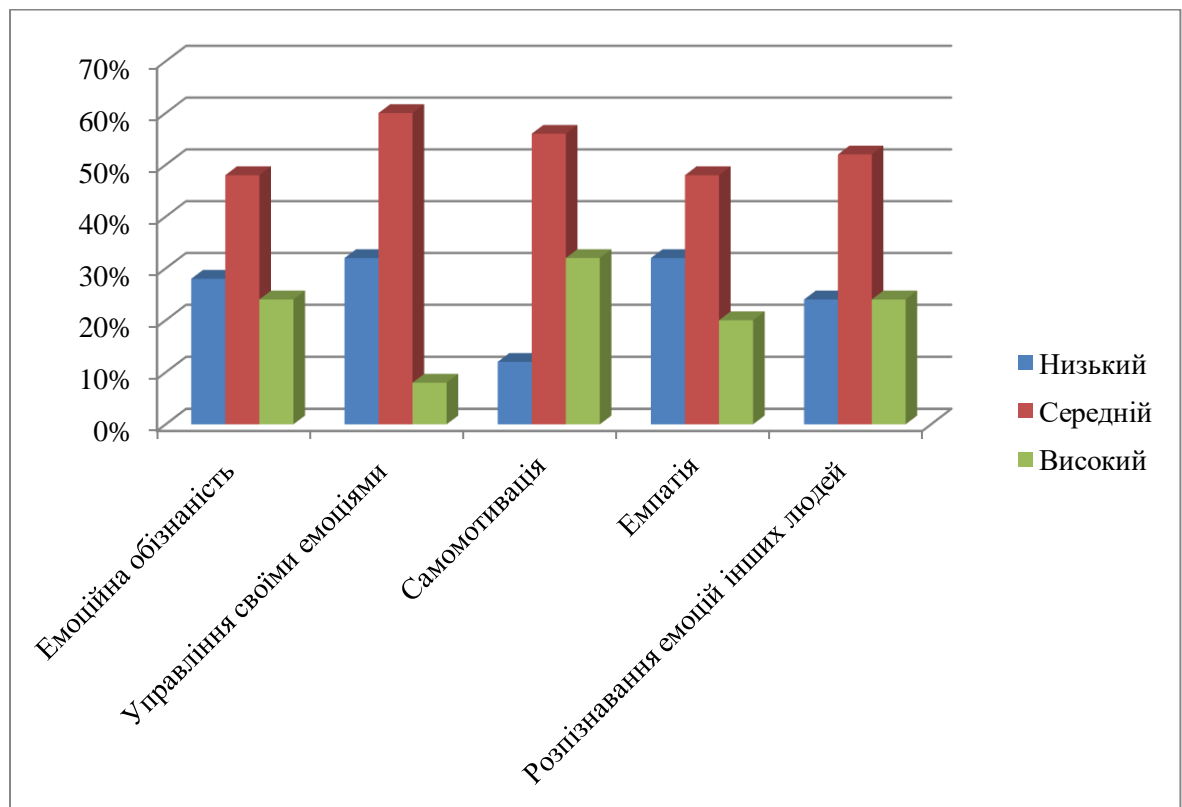


Рис. 2.1 Результати тесту Н. Холла в групі майбутніх фахівців ІТ-сфери

За шкалою «Емоційна обізнаність» у переважної більшості респондентів визначено середній та низький рівень. Високий рівень емоційної обізнаності визначено лише у 24% досліджуваних. Це вказує на те, що майбутні фахівці ІТ сфери недостатньо знають про емоції, не завжди здатні адекватно ідентифікувати власні емоції та емоції інших людей.

За шкалою «Управління своїми емоціями» також превалює середній та низький рівень, а високий визначено лише у 8% респондентів. Це вказує на те, що майбутнім програмістом не достає досвіду з управління емоційними станами.

За шкалою «Самотивація» у майбутніх фахівців ІТ-сфери переважають середній та високий рівень, а низький рівень визначено лише у 10% респондентів, що вказує на розвиненість у них здатності до використання емоцій для постановки цілей та їх досягнення.

За шкалою «Емпатія» переважають середній та низький рівень, а високий рівень визначено у 18% респондентів. Такий розподіл результатів вказує, що майбутні фахівці ІТ сфери звикли сприймати оточуючих раціонально та відсторонено і не схильні пропускати чужі переживання через себе.

За шкалою «Розпізнавання емоцій інших людей» переважають респонденти з середнім рівнем, низький та високий рівень зустрічаються однаково часто у 22% респондентів. Це вказує на те, що більшість майбутніх програмістів здатна до сприйняття та адекватного дешифрування емоцій інших людей, але при цьому можуть відчувати проблеми з розумінням тонких емоційних відтінків.

На рисунку 2.2 наведені результати методики Н. Холла, отримані в групі майбутніх психологів.

За шкалою «Емоційна обізнаність» у майбутніх психологів переважає високий та середній рівень. На наш погляд, такий результат обумовлюється тим,

що студенти психологи цілеспрямовано займаються вивченням різних аспектів прояву емоцій людини та добре знають їх види.

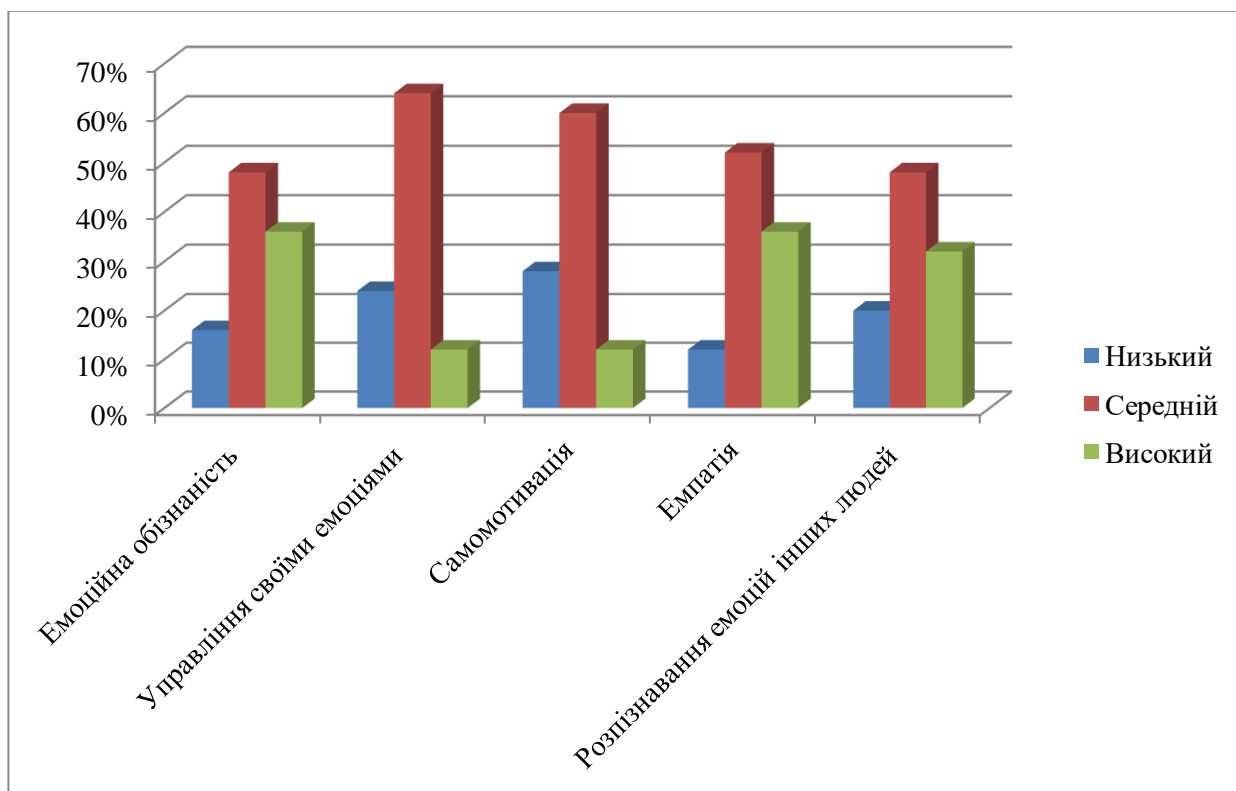


Рис. 2.2 Результати тесту Н. Холла в групі майбутніх психологів

За шкалою «Управління своїми емоціями» переважає середній рівень. Як не дивно, менше 10% студентів психологів продемонстрували здатність до управління своїми емоціями на високому рівні.

За шкалою само мотивації у майбутніх психологів переважає середній та низький рівень, що вказує на нерозвинену здатність майбутніх психологів до використання емоцій для формування стратегічних та тактичних цілей.

За шкалою «Емпатія» у майбутніх психологів переважає середній та високий рівень, низький рівень визначено лише у 10% досліджуваних. Це вказує на схильність майбутніх психологів до співчуття та співпереживання.

За шкалою «Розпізнавання емоцій інших людей» у майбутніх психологів також переважає середній та високий рівень, що вказує на добре розуміння ними особливостей емоційної експресії інших.

Таблиця 2.1 – Порівняння середніх балів за шкалами методики Н. Холла в групах майбутніх фахівців ІТ-сфери та майбутніх психологів

Показник	Майбутні фахівці ІТ сфери	Майбутні психологи
Емоційна обізнаність	9,43	11,8
Управління своїми емоціями	12,4	12,72
Самотивація	14,65	11,34
Емпатія	10,21	15,24
Розпізнавання емоцій інших людей	11,13	13,87

Порівняння результатів майбутніх ІТ-фахівців та майбутніх психологів показало, що:

- Здатність до управління своїми емоціями розвинена у майбутніх ІТ-фахівців та майбутніх психологів приблизно на однаковому рівні;
- У майбутніх психологів краще розвинені: емоційна обізнаність, емпатія та розпізнавання емоцій інших людей. Такі результати, на нашу думку, пов'язані з тим, що майбутні психологи цілеспрямовано вивчають особливості емоцій, почуттів, переживань людини та їх поведінкових проявів, що формує у них здатність до співчуття та співпереживання іншим. Майбутні ж ІТ-фахівців не занурюються глибоко в проблематику прояву емоцій, тому їх сприйняття емоцій інших людей є дещо поверховим.
- У майбутніх ІТ-фахівців здатність до само мотивації розвинена вище, ніж у психологів. На нашу думку, така особливість майбутніх програмістів пов'язана зі специфікою їх професійного розвитку. ІТ-сфера настільки швидко

розвивається та трансформується, що для того, щоб залишатися в тренді майбутнім фахівцям потрібне додаткове навчання поза межами закладу вищої освіти. Тож вони досить рано привчають себе до додаткової роботи, що вимагає від них навичок само мотивації.

На рисунку 2.3 представлено результати методики Д. Люсіна в групі майбутніх фахівців ІТ-сфери.

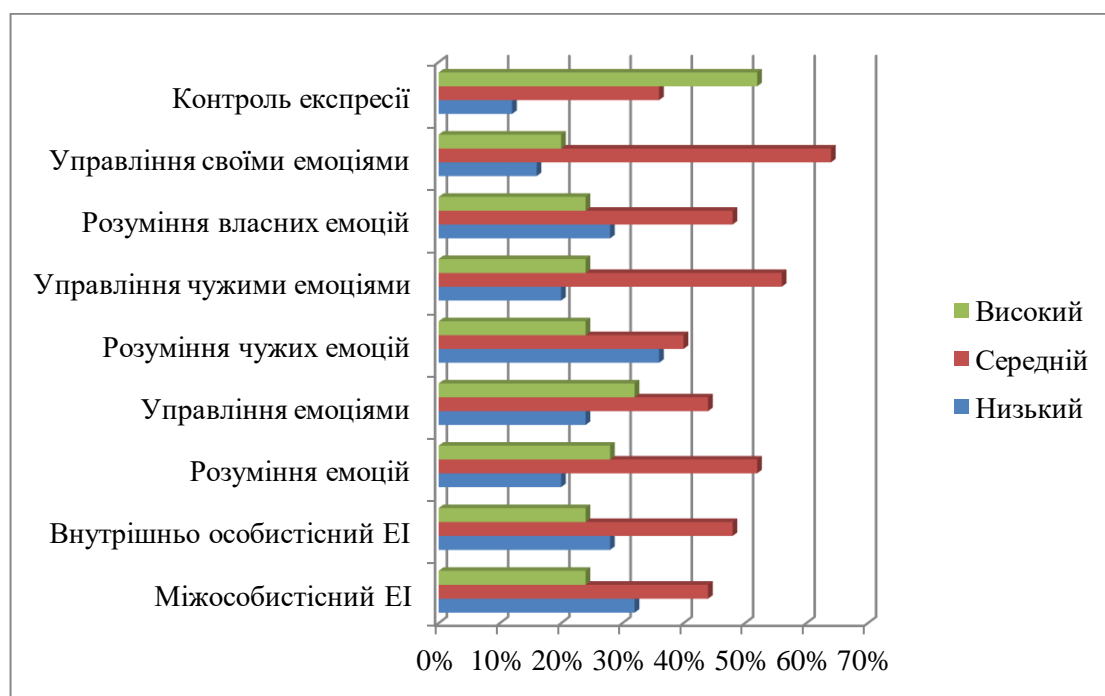


Рис. 2.3 Результати методики ЕмІн Д. Люсіна в групі майбутніх фахівців ІТ-сфери

За результатами методики Д. Люсіна було визначено, що у майбутніх фахівців ІТ-сфери найкраще розвинені: контроль експресії, управління чужими емоціями, управління емоціями, розуміння емоцій.

Найгірше розвиненими виявилися: розуміння власних емоцій, розуміння чужих емоцій, внутрішньо особистісний та міжособистісний емоційний інтелект.

Таким чином, ми бачимо, що у майбутніх програмістів превалюють всі сфери, що пов'язані з контролем емоцій. Більшість студентів цієї групи вважають, що нестримний прояв емоцій – це демонстрація слабкості і найкраще, що вони можуть зробити – це блокувати їх прояв.

На рисунку 2.3 представлено результати методики Д. Люсіна в групі майбутніх психологів..

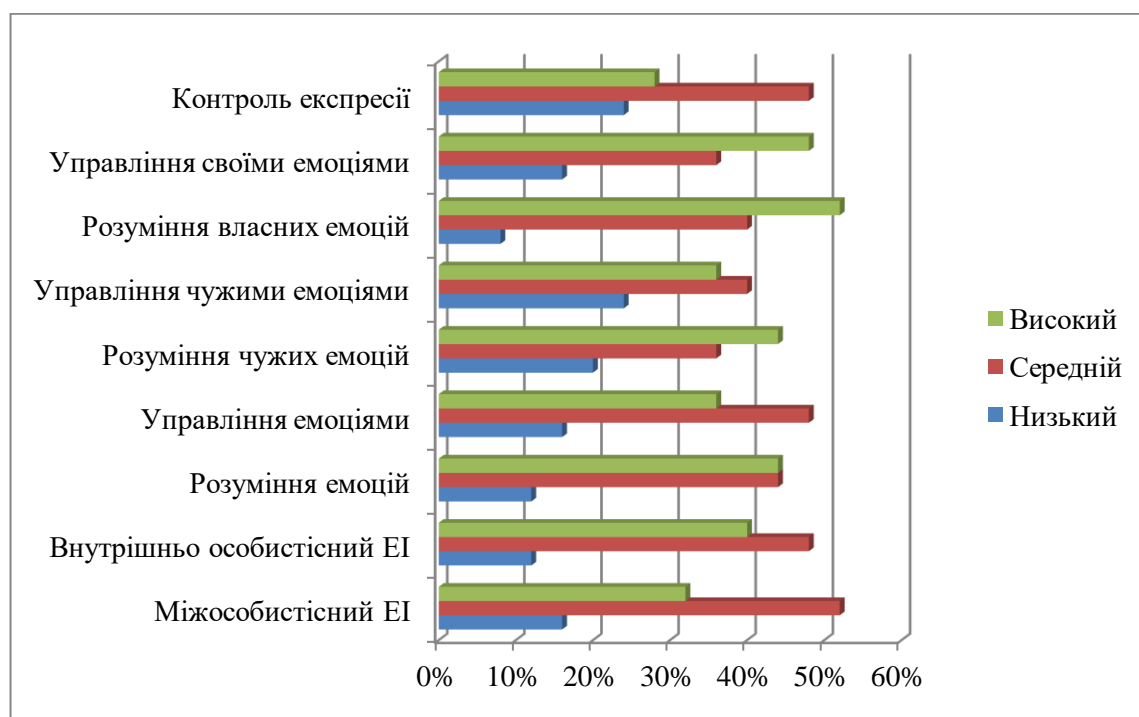


Рис. 2.4 Результати методики ЕМІн Д. Люсіна в групі майбутніх психологів

Згідно рисунку у майбутніх психологів всі показники емоційного інтелекту розвинені переважно на середньому та високому рівні.

Такий результат може бути пов'язаний з тим, що ряд дисциплін навчального плану майбутніх психологів спрямовано на цілеспрямований розвиток емоційного інтелекту. Саме тому, велика кількість показників, що відповідають за розуміння та управління як своїми так і чужими емоціями

розвинена у майбутніх психологів на багато вищому рівні, ніж у майбутніх фахівців ІТ-сфери.

Детальне порівняння результатів методики Д. Люсіна в групах дослідження представлено в таблиці 2.2.

Таблиця 2.2 – Порівняння середніх балів за шкалами методики Д. Люсіна в групах майбутніх фахівців ІТ-сфери та майбутніх психологів

Показник	Майбутні фахівці ІТ сфери	Майбутні психологи
Міжособистісний ЕІ	23,24	31,11
Внутрішньо особистісний ЕІ	19,16	26,45
Розуміння емоцій	22,14	27,43
Управління емоціями	25,42	27,13
Розуміння чужих емоцій	19,91	23,34
Управління чужими емоціями	24,11	23,98
Розуміння власних емоцій	21,89	28,06
Управління своїми емоціями	26,23	27,12
Контроль експресії	28,43	23,15

Згідно з результатами дослідження за методикою Емоційного Інтелекту Д. Люсіна було визначено, що:

- У майбутніх психологів краще розвинені такі показники як: міжособистісний емоційний інтелект, внутрішньо особистісний емоційний інтелект, розуміння емоцій, розуміння чужих емоцій, розуміння власних емоцій;
- У майбутніх фахівців ІТ-сфери краще розвинений контроль експресії;
- Цікаво, що не дивлячись на більш глибоку обізнаність майбутніх психологів щодо емоцій та високий рівень їх розпізнання та розуміння, вони

демонструють приблизно однаковий з майбутніми фахівцями IT-сфери рівень управління своїми та чужими емоціями.

На основі отриманих результатів нами було розроблено рекомендації щодо розвитку емоційного інтелекту майбутніх фахівців IT-сфери, які представлені у наступному параграфі.

2.3 Рекомендації щодо розвитку емоційного інтелекту майбутніх фахівців IT-сфери

Для розвитку емоційного інтелекту існує кілька драйверів: психічна адаптація, усвідомленість, критична оцінка особистості та ситуації, мотивація. Без них неможливо правильно вибудувати стратегію в бізнесі, партнерські і особисті відносини.

1. Усвідомленість допомагає сформувати концепцію в житті, роботі, обумовлює ставлення до світу.

2. Об'єктивність і самооцінка дозволяють правильно аналізувати ситуацію, якості характеру, складати прогнози, позиціонувати себе в суспільстві.

3. Мотивація необхідна для активності, постановки цілей, самоактуалізації.

4. Адаптація має на увазі розвиток почуттів, підвищення стійкості до стресу, комунікабельності.

5. Розвиток навичок зворотного зв'язку.

6. Участь в тренінгах, коучингових сесіях.

Для підвищення усвідомленості варто тренувати свої відчуття. Для цього можна використовувати наступну вправу: 1. Необхідно закрити вуха і розглядати предмети навколо, намагаючись уявити звук і відчуття від дотику до поверхні.

2. Необхідно закрити очі і зосередитися на звуках. Слух настільки загостриться, що стане можливим одночасно почути роботу внутрішніх органів, ритм дихання, шум вулиці.

3. Необхідно закрити вуха і очі і намагатися відчутти тіло. Спочатку окремі частини, потім повністю.

Виконуючи техніки хоча б два рази на тиждень, можна навчитися розпізнавати по голосу настрій, зміну інтонацій, стежити за реакцією тіла. При цьому підвищується інтуїція, навички управління емоціями.

Ще одним шляхом підвищення усвідомленості емоцій є ведення емоційного щоденника.

Будь-яка емоційна реакція на якусь подію завжди пов'язана з особистим життєвим досвідом. Це означає, що не всі люди дають однакову реакцію на одну і ту ж подію. Щоб контролювати емоції, важливо розуміти, які тригери їх запускають. Коли емоція починає діяти, її вже неможливо проконтролювати, контроль можливий на етапі спрацьовування тригера, якщо він буде вчасно розрізнений. Сама наявність вибору - це і є контроль.

Таким чином, основний крок на шляху контролю власних емоцій - розуміння, які саме тригери викликають їх. І ось щоденник емоцій якраз допомагає спостерігати за собою і знаходити закономірності.

Для *розвитку мотивації* можна використовувати наступну вправу. Напишіть не менше 10 справ, які доставляють вам найбільше задоволення. Викиньте з словосполучення загальноприйняті дієслова. Наприклад: люблю спілкуватися з друзями. Підберіть до нього синоніми. Коли станете перебирати в голові слова, знайдете значення, конкретно описує ситуацію (святкувати, розмовляти, сперечатися). Виконайте техніку за всіма пунктами.

Виходячи з ключових слів, розпишіть заходи на місяць. Протягом 30 днів потрібно присвятити день одному з 10 задовольень. Завдяки такій тактиці за

місяць вдасться усвідомити істинність своїх бажань, просунути до їх здійснення ближче, ніж за кілька останніх років.

Простий спосіб *тренування адаптивності* – використання техніки «картка емоцій». Цей спосіб передбачає розігрування радості, гніву, інтересу, розчарування. Це допомагає навчитися тримати потрібну емоцію. Уміння зберігати спокій на обличчі і всередині дозволяють управляти ситуацією, що є цінним у відповідальні моменти. Поза сили виконується в разі, коли потрібно підняти самооцінку, привести в робочий стан мозок. Для цього необхідно розпрямити корпус і плечі, підняти рівні руки вгору і зупинити погляд на кінчиках пальців. Через пару хвилин активізуються вироблення дофаміну, мозковий кровотік, зникне нервово напруження.

Багато людей не вміють давати і приймати *зворотний зв'язок*. При чому, давати не вміють як позитивний, так і негативний. А приймати найгірше виходить саме негативний.

Зворотний зв'язок людині потрібно завжди давати без переходу на особистості, використовуючи просту формулу: факт - відношення до нього.

Наприклад, два способи сказати одне й те саме: а) «Ти занадто емоційний»; б) «Вчора я сказала тобі, що в твоєму документі занадто багато помилок, а ти у відповідь жбурнув мишку і вийшов, грюкнувши дверима. Мені здається, це було занадто емоційно».

Коли ми чуємо негативний зворотний зв'язок, найчастіше нас охоплює злість і неприйняття, тому краще сказати: «спасибі, я подумаю про це», запам'ятати (або краще записати) і проаналізувати почуте ще раз вдома. Згадайте, чи говорив вам хтось вже таке ж? Запитайте у близьких, помічали вони таке ж за вами? Подумайте, у вас є шанс дізнатися про себе більше, розширити межі самосвідомості.

На *тренінгах* можна отримати інструменти і техніки, проте працювати над собою все одно доведеться самотійно. Найбільшого розвитку надають

коучингові інструменти. Прийоми самокоучингу дають можливість навчитися ставити цілі, структурувати свою діяльність на шляху до досягнення цілі, визначати пріоритети, підключати позитивні емоції для само мотивації, працювати з негативними переживаннями. Саме самокоучинг дозволяє консолідувати всі ресурси особистості та розвинути емоційний інтелект для досягнення успіху в особистому та професійному житті.

3. ПСИХОЛОГІЧНА БЕЗПЕКА ДІЯЛЬНОСТІ

3.1 Загальні питання психологічної безпеки професійної діяльності

У сучасному суспільстві збільшується кількість джерел психологічної загрози, які шкодять здоров'ю особистості, порушуючи її життєдіяльність. Стали доволі поширеними агресивні вияви у соціальному середовищі, насильницькі дії людей у ставленні одне до одного. Тому сьогодні забезпечення психологічної безпеки особистості набуває особливої значущості. Психологічна безпека особистості є необхідною умовою розвитку її функціональних можливостей, профілактики психосоматичних порушень, реалізації особистісного потенціалу. Особливо актуальною є проблема психологічної безпеки особистості у виробничих відносинах. З одного боку, професійна діяльність може бути джерелом задоволення, підвищення почуття власної гідності, розширення соціальних контактів, інтелектуального та емоційного підйому. В такому разі особистість ефективно виконує професійні обов'язки і розвивається в професії. З іншого боку, професійна діяльність може спричинити у людини відчуженість, пригніченість, фрустрацію, психосоматичні захворювання. Однією з причин цих явищ може бути відсутність безпеки особистості від психологічного насильства в професійному середовищі [40, 41].

Сучасне життя з кожним днем усе відчутніше порушує сформований механізм відносин людини з навколишнім світом. Зростання інтенсивності праці, скорочення часу на спілкування, підміна людського спілкування комп'ютерним діалогом, підвищення відповідальності працівників за наслідки прийнятих рішень і тому подібні явища створюють умови для розвитку хронічних форм стресу. Переслідуючи усіх нас і шуми, запахи, загазованість і інші явища екологічного оточення, що змінилося – усе це безперечні стимулятори стресів.

Причини стресу досить різноманітні. Існують, наприклад, так звані особистісні протиріччя, коли людина знає за собою суттєвий дефект чи поведінки чи характеру, але в залежності від якихось обставин не може його усунути. Усвідомлення такої обставини може викликати стрес. Дуже частою причиною стресу є виробничі і фінансові утруднення. Серйозним джерелом стресу може стати сімейна атмосфера. Професійна робота, за даними ряду досліджень, викликає стрес у досить значного числа людей. Підсилює "стресовість" сучасної ситуації ріст не тільки частоти, але і тривалості впливу негативних факторів.

Що стосується стресу в професійній діяльності, тобто, в залежності від специфіки професії, то дослідники свідчать, що приблизно п'ята частина робітників соціальної сфери відчувають стан емоційно-мотиваційної напруги, втоми (професія відноситься до групи професій з підвищенням рівнем, ризику виникнення стресу) [42,43].

В рейтингу самих стресових професій, що визначаються негативними наслідками стресу психологи виділяють професію шахтаря, викладача, журналіста, політика, лікаря, соціолога, психолога. Психологи відзначають найбільшу частоту і виразність стресу в професіях комунікативних, де є постійний контакт з людьми.

В атмосфері емоційного перенапруження в процесі зіткнення з негативними емоційними переживаннями клієнтів, колег, підлеглих, людина може мимовільно втягуватись в них, що викликає підвищене емоційне напруження. В цьому випадку ми зустрічаємося з синдромом "психічного вигорання", що розглядається як виснаження людини внаслідок різко завищених вимог до власних ресурсів та сил [44].

Знання позитивних і негативних сторін стресу, адекватне його використання чи запобігання проявів стресу мають істотне значення в створенні умов для виявлення творчих можливостей людини, безпечної трудової

діяльності. Актуальність вивчення професійного стресу пов'язана з тим, що в сучасних соціально-економічних умовах з загостренням конкурентної боротьби на ринку праці працівники піддають себе перевантаженням на роботі, які негативно впливають як на професійну діяльність, так і на особистість професіонала.

3. 2 Негативні психічні стани у професійній діяльності

Поряд з позитивними (стенічними) станами у людини в процесі її життя (діяльності, спілкування) можуть виникати і негативні (астенічні) психічні стани. Наприклад, нерішучість як психічний стан може виникнути не тільки за відсутності у людини самостійності, упевненості в собі, але і у зв'язку з новизною, неясністю, заплутаністю тієї або іншої життєвої ситуації в екстремальних (крайніх) умовах. Такі умови призводять і до виникнення стану психічного напруження.

Існує стан суто операційного (“ділового”) напруження, тобто напруження, яке виникає як результат складності діяльності (складність сенсорного розрізнення, що виконується, стан пильності, складність зорово-рухової координації, інтелектуальне навантаження тощо) і емоційного напруження, викликаного емоційними екстремальними умовами (роботою з людьми, в тому числі з хворими, правопорушниками тощо).

Необхідно також зазначити, що рішення складних розумових завдань взагалі неможливе без певного емоційного напруження. Емоційне напруження є необхідною умовою продуктивної інтелектуальної діяльності, тому що свідомій оцінці завжди передують емоції, що виконують функцію попереднього відбору гіпотез. “Емоційне рішення” значно випереджає інтелектуальне рішення, виступаючи як емоційне передбачення знаходження основного принципу вирішення завдань. Виступаючи проти помилкових вербальних (словесних) оцінок, емоції можуть виконувати позитивну функцію “корекції” пошукової

діяльності, що приводить до об'єктивно вірних результатів. Попереднє емоційне переживання ситуації дозволяє людині: відчувати, що діяльність, яку вона виконує є “її діяльністю”; дистанційно оцінювати умови протікання діяльності, що планується, тобто здійснювати так зване попереднє “емоційне планування” [45].

Таблиця 3. 1 – Фактори виникнення негативних психічних станів

Негативний психічний стан	Джерело виникнення фактору	Вплив факторів ризику на здоров'я та професійну безпеку
Емоційний стрес	Невміння пристосовуватися до умов роботи, незадоволеність результатами професійної діяльності, виникає також внаслідок конфліктних ситуацій	Виникнення виражених функціональних і психічних зрушень, погіршення працездатності, зниження якості роботи, тобто професійного стресу
Комунікативний стрес	Труднощі в спілкуванні з іншими людьми, невміння знайти до них підхід і протистояти чужому впливу	Виникнення виражених функціональних і психічних зрушень, погіршення працездатності, зниження якості роботи, тобто професійного стресу
Інформаційний стрес	Інформаційні перевантаження в результаті підвищеної професійної мотивації, коли людина не справляється із завданням, не встигає орієнтуватися в інформаційному просторі і приймати необхідні рішення.	Виникнення виражених функціональних і психічних зрушень, погіршення працездатності, зниження якості роботи, тобто професійного стресу

	Дефіцит інформації, що приводить до невизначеності в ситуації.	
Стан незадоволеності	Недостатність професійного досвіду	Поява імовірної помилки, невірні дії, напруження нервово- психічної системи, побоювання зробити помилку

3.3. Профілактика виникнення негативних психічних станів професійної діяльності

Зважаючи на те, що психічні стани людини трансформуються з розвитком особистості у її властивості, вважаємо доцільним описати методи подолання негативних емоцій [46].

1. «Переінтепретація». Часто люди з підвищеною тривожністю деморалізують перші ознаки виникнення стану тривоги. В багатьох випадках корисно розповісти, роз'яснити, що це ознаки готовності людини до дій (ознаки активації), їх відчуває більшість людей, вони допомагають відповісти, виступити якомога краще. При певному тренуванні цей прийом може допомогти вибратися з «зачарованого кола».

2. Налаштування на певний емоційний стан». Людині пропонується подумки пов'язати тривожний емоційний стан з однією мелодією, кольором, пейзажем, яким-небудь характерним жестом; спокійний, розслаблений стан – з іншим, а впевненість, «переможність» з третім. При сильному хвилюванні спочатку згадати перше, потім – друге, потім – третє, повторити декілька раз.

3. «Приємні спогади». Пропонується уявити собі ситуацію, в якій людина відчуває повний спокій, розслабленість, і, якомога яскравіше, намагатися згадати всі відчуття, уявити цю ситуацію.

4. «Використання ролі». У важкій ситуації пропонується яскраво уявити образ, наприклад, кіногероя, увійти в цю роль і діяти в тому «образі». Цей прийом особливо ефективний для чоловічої статі

5. «Контроль голосу і жестів». По голосу і жестах можливо визначити емоційний стан людини, розповідається, що впевнений голос і спокійні жести можуть мати зворотну дію – заспокоювати, надавати впевненості. Вказується на необхідність тренування перед дзеркалом і «глядачами».

6. «Посмішка». Навчання цілеспрямованому керуванню м'язами обличчя. Пропонується ряд стандартних вправ для розслаблення м'язів обличчя, пояснюється значення посмішки для зняття нервово-психічного напруження.

7. «Дихання». Пропонуються способи використання дихання з метою зняття напруження, наприклад, зробити видих вдвічі довше, ніж вдих; у випадку сильного напруження зробити глибокий видих вдвоє довше; затримати дихання на 20-30 сек.

8. «Мисленнєве тренування» Ситуація, що викликає тривогу, напередодні уявляється в усіх подробицях, труднощах, які викликають переживання, детально продумується власна поведінка.

9. «Репетиція». Наперед програти ситуації, які викликають тривогу. Корисним є також, зміна тону розмови.

10. «Переформулювання завдання» Відомо, що однією з причин, яка заважає результативній діяльності тривожних особистостей є те, що вони сконцентровані не тільки на її виконанні, але й на тому, як вони виглядають зі сторони. В зв'язку з цим необхідно навчити людину вмінню знижувати значення «поразки» або «перемоги». Тут ефективним стає прийом, коли деякі ситуації розглядають як тренувальні, в яких можливо навчитися володіти собою для більш відповідальних іспитів .

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

В ході виконання роботи було вивчено наукові витoki та історію розвитку поняття емоційний інтелект. Було визначено, що емоційний інтелект являє собою складне особистісне утворення, що забезпечує здатність людини до розуміння та управління своїми емоціями та емоціями інших людей. Вперше коефіцієнт емоційності почав розробляти Р. Бар-Он, а перша модель емоційного інтелекту була описана Дж. Мейером і П. Селовейем. Популярності ж концепція емоційного інтелекту набула завдяки роботам Д. Гоулмана. Тематика емоційного інтелекту також є дуже цікавою для вітчизняних дослідників. Зокрема виділяються роботи О. Романовського, Т. Гури, А. Книш, присвячені зв'язку емоційного інтелекту та лідерства. Дослідниками було продемонстровано, що емоційний інтелект являє собою домінують успішності сучасного лідера.

Розвиток емоційного інтелекту підкоряється певним віковим закономірностям. Зокрема в дитячому та підлітковому віці він розвивається дуже поступово. Разом з тим дослідники відмічають, що на студентський вік припадає значне зростання середнього рівня емоційного інтелекту. Вчені пов'язують таке зростання з підвищенням рівня самоусвідомлення. Криза юності створює умови для більш глибокого розуміння молодою людиною себе, своїх почуттів та створює більше можливостей для самоконтролю емоційних станів.

З метою дослідження особливостей розвитку емоційного інтелекту майбутніх фахівців ІТ-сфери було проведено дослідження з використанням психологічних методик. У якості основної групи дослідження виступали майбутні фахівці ІТ-сфери, а в якості групи порівняння – студенти спеціальності «Психологія».

Порівняння результатів методики Н. Холла у майбутніх ІТ-фахівців та майбутніх психологів показало, що: здатність до управління своїми емоціями розвинена у майбутніх ІТ-фахівців та майбутніх психологів приблизно на однаковому рівні; у майбутніх психологів краще розвинені: емоційна обізнаність, емпатія та розпізнавання емоцій інших людей; у майбутніх ІТ-фахівців здатність до само мотивації розвинена вище, ніж у психологів. На нашу думку, така особливість майбутніх програмістів пов'язана зі специфікою їх професійного розвитку. ІТ-сфера настільки швидко розвивається та трансформується, що для того, щоб залишатися в тренді майбутнім фахівцям потрібне додаткове навчання поза межами закладу вищої освіти. Тож вони досить рано привчають себе до додатковою роботи, що вимагає від них навичок само мотивації.

Згідно з результатами дослідження за методикою Емоційного Інтелекту Д. Люсіна було визначено, що: у майбутніх психологів краще розвинені такі показники як: міжособистісний емоційний інтелект, внутрішньо особистісний емоційний інтелект, розуміння емоцій, розуміння чужих емоцій, розуміння власних емоцій; у майбутніх фахівців ІТ-сфери краще розвинений контроль експресії.

На основі отриманих результатів нами було розроблено рекомендації щодо розвитку емоційного інтелекту майбутніх фахівців ІТ-сфери, зокрема, рекомендовано підвищувати рівень усвідомленості емоцій, виконувати вправи для підвищення стресостійкості, розвивати навички емоційного аналізу ситуації, навички позитивного зворотного зв'язку, приймати участь в тренінгах та коучингових сесіях, а також практикувати самокоучинг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Айзенк Г.Ю. Интеллект: новый взгляд / Айзенк Г.Ю. // Вопросы психологии. 1995. № 1. – С. 111–131.
2. Люсин Д.В. Способность к пониманию эмоций: Психометрический и когнитивный аспекты // Г.А. Емельянов (ред.), Социальное познание в эпоху быстрых политических и экономических перемен. М.: Смысл, 2000. – 187 с.
3. Стернберг Р.Дж. Практический интеллект / Стернберг Р.Дж. и др. – СПб.: Питер, 2002. – 234 с.
4. Андреева И.Н. Эмоциональный интеллект: исследования феномена / Андреева И.Н. // Вопр. психол. 2006. № 3. – С. 78—86.
5. Бодалев А.А. Об одаренности человека как субъекта общения // Психология. 1999. № 1. С. 24—29.
6. Борисова А.А. Проницательность как проблема психологии общения // Вопр. психол. 1990. № 4. С.117—122.
7. Брушлинский А.В. Психология субъекта в изменяющемся обществе // Психол. журн. 1997. Т. 18. № 2. С.18—32.
8. Власова О.І. Психологія соціальних здібностей: структура, динаміка, чинники розвитку: Монографія. К.: Видавничо -поліграфічний центр «Київський університет», 2005. – 412 с.
9. Гарскова Г.Г. Введение понятия «эмоциональный интеллект» в психологическую теорию // Тез. науч.практ. конф. «Ананьевские чтения». СПб.: Изд-во СПб. унта, 1999. – С. 25—26.
10. Гура Т. Психологія лідерства в бізнесі : навч. посібник / Т. Гура, О. Романовський, А. Книш ; Нац. техн. ун-т "Харків. політехн. ін-т". – Харків : Друкарня Мадрид, 2017. – 100 с.
11. Дружинин В.Н. Метафорические модели интеллекта // Психол. журн. 1999. Т. 20. № 6. С. 44—52.

12. Дружинин В.Н. Психодиагностика общих способностей. М.: ИП РАН; Academia, 1996. – 391 с.
13. Книш А.Є. Теорія і практика формування лідера : навч. посібник / О. Г. Романовський, А.Є. Книш ; Нац. техн. ун-т "Харків. політехн. ін-т". – Харків : Друкарня Мадрид, 2017. – 100 с.
14. Леонтьев Д. А. Однопсишия. [Электронный ресурс]. 2006. <http://www.masterclass.spb.ru/humleontiev>.
15. Либин А.В. Дифференциальная психология: На пересечении европейских, российских и американских традиций. М.: Смысл; Per Se, 2000. – 512 с.
16. Лобанов А.П., Коптева С.И., Ткачук О.А. Интеллект и личностный рост: Учеб. пособ. Мн.: БГПУ, 2002. – 375 с.
17. Майер Г. Психология эмоционального мышления // Хрестоматия по общей психологии. Психология мышления / Под ред. Ю.Б. Гиппенрейтер, В.В. Петухова. М.: Изд-во МГУ, 1981. С. 123—129.
18. Носенко Е.Л., Коврига Н.В. Емоційний інтелект: концептуалізація феномену, основні функції. К.: Вища школа, 2003. – 168 с.
19. Орме Г. Эмоциональное мышление как инструмент достижения успеха. М.: «КСП+», 2003. – 514 с.
20. Практический интеллект / Под ред. Р.Дж. Стенберга СПб.: Питер, 2002. – 211 с.
21. Психология: комплексный подход / Под ред. М. Айзенка Мн.: Новое знание, 2002. – 308 с.
22. Романовський О.Г. Психологія управлінської діяльності лідера : навч. посібник / О. Г. Романовський [та ін.] ; Нац. техн. ун-т "Харків. політехн. ін-т". – Харків : Друкарня Мадрид, 2017. – 100 с.
23. Романовський О.Г. Емоційний інтелект як домінанта успішності харизматичного бізнес-лідера / Романовський О.Г., Гура Т.В., Книш А.Є. //

Вища освіта України // Теоретичний та науково-методичний часопис. – К.: ДП «НВЦ «Пріоритети», 2016. – №4 (Додаток 1) – С. 47-51

24. Холодная М.А. Психология интеллекта: парадоксы исследования. СПб: Питер, 2002. – 145 с.

25. Хомская Е.Д. Лурия Александр Романович // Большой психологический словарь / Сост. и общ. ред. Б. Мещеряков, В. Зинченко. СПб.: Прайм Еврознак, 2004. – С. 64.

26. Хьелл Л., Зиглер Д. Теории личности. СПб.: Питер, 1999. – 487 с.

27. Шаховской В.И. О роли эмоций в речи // Вопр. психол. 1991. № 9. – С. 111—117.

28. Эллис А. Гуманистическая психотерапия: рационально-эмоциональный подход. СПб.: Сова; М.: ЭКСМО-Пресс, 2002. – 542 с.

29. Гоулман Д. Эмоциональный интеллект / пер. с англ. А. П. Исаевой. Москва: АСТ МОСКВА; Владимир: ВКТ, 2010. – 478 с.

30. Данилова Н. Н. Психофизиология: учеб. для вузов. М.: Аспект-ПРЕСС, 2004. – 368 с.

31. Иванова Е. С. Возможности методики «Словарь эмоций» для диагностики и развития эмоциональной сферы // Психол. диагностика. 2008. № 1. – С. 101-112.

32. Иванова Е. С. Особенности эмоционального интеллекта в подростковом возрасте // Образование и наука. Изв. УрО РАО. 2011. № 1 (80). – С. 33-41.

33. Люсин Д. В. Новая методика измерения эмоционального интеллекта: опросник ЭМИн // Психол. диагностика. 2006. № 4. – С. 3-22.

34. Сергиенко Е. А., Ветрова И. И. Эмоциональный интеллект: русскоязычная адаптация теста Мэйера - Сэловея - Карузо (MSCEIT V2.0) // Психол. исслед.: электрон. науч. журн. 2009. № 6 (8). [Электрон. ресурс]. URL: <http://psystudy.ru> (дата обращения: 12.10.2010).

35. Шаховский В. И. Эмоциональный интеллект в языковой игре. [Электрон. ресурс]. URL: http://tverlingua.by.ru/archive/002/02_3_01.htm. (дата обращения: 12.10.2010).
36. Экман П. Психология эмоций / Пер. с англ. СПб.: Питер, 2010. – 334 с.
37. Зеер Э.Ф. Психология профессионального развития. -М.: 2006. – 431 с.
38. Бабаева Ю.Д., Войскунский А.Е. Одаренный ребенок за компьютером. - М.: 2003. – 514 с.
39. Управление человеческими ресурсами / Под ред. М.Пула, М.Уорнера. - СПб., 2002.
40. Баклицький І. Психологія праці: підручник / І.Баклицький – К. : Знання, 2008. – 655с.
41. Балл Г. Психологія праці та професійної підготовки особистості: навч. посібник / Академія педагогічних наук України; Інститут педагогіки і психології професійної освіти / Г. Балл, П.С. Перепелиця, В.В. Рибалко. – Хмельницький : Універ, 2001. – 330с.
42. Калініна Т. Фізіологія і психологія праці: конспект лекцій / Т. Калініна – Х. : ХНЕУ, 2005. – 268с.
43. Крушельницька Я. Фізіологія і психологія праці: підручник / Я.Крушельницька – К. : КНЕУ, 2003. – 367с.
44. Рибалка В. Психологія праці особистості: навч.-метод. посібник / В. Рибалка – К. : КМПУ ім. Б.Д.Грінченка, 2006. – 159с.
45. Тимош І. Основи фізіології та психології праці: навч. посібник для студ. екон. спец. вузів / І. Тимош – Т. : Економічна думка, 1999. – 167с.
46. Траверсе Т. Психологія праці: навч.-метод. посіб. / Т. Траверсе – Інститут післядипломної освіти Київського національного ун-ту ім. Тараса Шевченка. – К., 2004. – 116с.
47. Romanovski O.G. Emotional leadership and ways of its formation in National technical university “Kharkiv Polytechnic Institute”// International Scientific

Journal of Universities and Leadership / Romanovskiy O., Knysh A. - К.: ДП «НВЦ
«Пріоритети», 2015. – № 1. – С. 48-52.

Тест Холла для визначення рівня емоційного інтелекту.

Емоційний інтелект – здібність розуміти відносини особистості, що репрезентовані в емоціях, і керувати емоційною сферою на базі прийняття рішень

Інструкція:

В тесті вам будуть запропоновані висловлювання, які так чи інакше відображають різні аспекти вашого життя.

Повністю не згоден (–3 бали)

В основному не згоден (–2 бали)

Частково не згоден (–1 бал) Частково згоден (+1 бал)

В основному згоден (+2 бала)

Повністю згоден (+3 бала)

Висловлювання -3 -2 -1 +1 +2 +3

1. Для мене як негативні, так і позитивні емоції є джерелом знання про те, як робити вчинки в житті.
2. Негативні емоції допомагають мені зрозуміти, що я повинен змінити у своєму житті.
3. Я спокійний, коли відчуваю тиск з боку інших.
4. Я здатний спостерігати зміну своїх почуттів.
5. Коли необхідно, я можу бути спокійним і зосередженим, щоб діяти у відповідності до запитів життя.
6. Коли необхідно, я можу викликати в собі широкий спектр позитивних емоцій, таких як веселощі, радість, внутрішній підйом і гумор.
7. Я слідкую за тим, як я себе почуваю.

8. Після того, як щось зіпсувало мені настрій, я можу легко оволодіти своїми почуттями.

9. Я здатний вислухати проблеми інших людей.

10. Я не зациклююсь на негативних емоціях.

11. Я чуйний до емоційних потреб інших.

12. Я можу діяти на інших людей заспокійливо.

13. Я можу заставити себе знову і знову встати перед лицем перешкод

14. Я намагаюсь підходити до життєвих проблем творчо.

15. Я адекватно реагую на настрій, спонукання і бажання інших людей.

16. Я можу легко входити в стан спокою, готовності і зосередженості.

17. Коли дозволяє час, я звертаюсь до своїх негативних почуттів і розбираюсь, в чому проблема.

18. Я здатний швидко заспокоюватись після неочікуваного засмучення.

19. Знання моїх справжніх почуттів важливо для підтримки “хорошої форми”

20. Я добре розумію емоції інших людей, навіть коли вони не виявлені відкрито.

21. Я можу добре розпізнавати емоції за виразом обличчя.

22. Я можу легко відкинути негативні почуття, коли необхідно діяти.

23. Я добре схоплюю знаки у спілкуванні, які вказують на те, в чому інші потребують.

24. Люди вважають мене добрим знавцем переживань інших людей.

25. Люди, які усвідомлюють свої дійсні почуття, краще управляють своїм життям.

26. Я здатний покращити настрій інших людей.

27. Зі мною можна порадитися з питань відносин між людьми.

28. Я добре налаштовуюсь на емоції інших людей.

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

30. Я можу легко відключатися від переживань і неприємностей.

Обробка й інтерпретація результатів.

Шкала “емоційна обізнаність” – пункти 1, 2, 4, 17, 19, 25.

Шкала “управління своїми емоціями” – пункти 3, 7, 8, 10, 18, 30.

Шкала “самотивація” – пункти 5, 6, 13, 14, 16, 22.

Шкала “емпатія” – пункти 9, 11, 20, 21, 23, 28.

Шкала “розпізнавання емоцій інших людей” – пункти 12, 15, 24, 26, 27, 29.

Рівні парціального емоційного інтелекту у відповідності до знаку результатів. Якщо ваш тест набрав:

14 і більше – високий;

8-13 – середній;

7 і менше – низький.

Інтегративний рівень емоційного інтелекту визначається за наступними кількісними показниками:

70 і більше – високий;

40-69 – середній;

39 і менше – низький.

Тест ЕМІн Д. Люсіна

Вам пропонується заповнити анкету, що складається з 46 тверджень. Читайте уважно кожне твердження і ставте хрестик (або галочку) в тій графі, яка найкраще відображає Вашу думку.

1. Я помічаю, коли близька людина переживає, навіть якщо він (вона) намагається це приховати
2. Якщо людина на мене ображається, я не знаю, як відновити з ним хороші стосунки
3. Мені легко здогадатися про почуття людини по виразу його обличчя
4. Я добре знаю, чим зайнятися, щоб поліпшити собі настрій
5. У мене зазвичай не виходить вплинути на емоційний стан свого співрозмовника
6. Коли я дратуюся, то не можу стриматися, і говорю все, що думаю
7. Я добре розумію, чому мені подобаються чи не подобаються ті чи інші люди
8. Я не відразу помічаю, коли починаю злитися
9. Я вмію поліпшити настрій оточуючих
10. Якщо я захоплююся розмовою, то кажу занадто голосно і активно жестикулюю
11. Я розумію душевний стан деяких людей без слів
12. У екстремальній ситуації я не можу зусиллям волі взяти себе в руки
13. Я легко розумію міміку і жести інших людей
14. Коли я злюся, я знаю, чому
15. Я знаю, як підбадьорити людини, що знаходиться у важкій ситуації
16. Оточуючі вважають мене занадто емоційною людиною

17. Я здатний заспокоїти близьких, коли вони знаходяться в напруженому стані
18. Мені буває важко описати, що я відчуваю по відношенню до інших
19. Якщо я ніяковію при спілкуванні з незнайомими людьми, то можу це приховати
20. Дивлячись на людину, я легко можу зрозуміти його емоційний стан
21. Я контролюю вираження почуттів на своєму обличчі
22. Буває, що я не розумію, чому відчуваю те чи інше почуття
23. У критичних ситуаціях я вмію контролювати вираз своїх емоцій
24. Якщо треба, я можу розлютити людини
25. Коли я відчуваю позитивні емоції, я знаю, як підтримати цей стан
26. Як правило, я розумію, яку емоцію відчуваю
27. Якщо співрозмовник намагається приховати свої емоції, я відразу відчуваю це
28. Я знаю як заспокоїтися, якщо я розлютився
29. Можна визначити, що відчуває людина, просто прислухаючись до звучання його голосу
30. Я не вмію керувати емоціями інших людей
31. Мені важко відрізнити почуття провини від почуття сорому
32. Я вмію точно вгадувати, що відчувають мої знайомі
33. Мені важко справлятися з поганим настроєм
34. Якщо уважно стежити за виразом обличчя людини, то можна зрозуміти, які емоції він приховує
35. Я не знаходжу слів, щоб описати свої почуття друзям
36. Мені вдається підтримати людей, які діляться зі мною своїми переживаннями
37. Я вмію контролювати свої емоції

38. Якщо мій співрозмовник починає дратуватися, я часом помічаю це занадто пізно

39. За інтонацій мого голосу легко здогадатися про те, що я відчуваю

40. Якщо близька людина плаче, я гублюся

41. Мені буває весело або сумно без будь-якої причини

42. Мені важко передбачити зміну настрою в оточуючих мене людей

43. Я не вмію долати страх

44. Буває, що я хочу підтримати людину, а він цього не відчуває, не розуміє

45. У мене бувають почуття, які я не можу точно визначити

46. Я не розумію, чому деякі люди на мене ображаються