

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ЛІНГВІСТИКИ ТА СОЦІАЛЬНИХ КОМУНІКАЦІЙ
КАФЕДРА АВІАЦІЙНОЇ ПСИХОЛОГІЇ

ДОПУСТИТИ ДО ЗАХИСТУ
Завідувач випускової кафедри
_____ Л.В. Помиткіна
«___» _____ 2022 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
(ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА)
ВИПУСКНИКА ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ «МАГІСТР»

**Тема: «Емоційний інтелект як засіб позитивного психологічного
клімату в ІТ - організації»**

Виконавець: студентка ПБ-201, Івашенко Аліна Анатоліївна

Керівник: кандидат психологічних наук, доцент Ічанська Олена Михайлівна

Нормконтролер: _____
(підпис) (П.І.Б.)

КИЇВ 2022

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет лінгвістики та соціальних комунікацій

Кафедра авіаційної психології

Спеціальність 053 «Психологія»

Освітньо-професійна програма «Психологія бізнесу»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

Помиткіна Л.В.

« ____ » _____ 2022 р.

ЗАВДАННЯ

на виконання кваліфікаційної роботи

Івашенко Аліни Анатоліївни

1. Тема кваліфікаційної роботи «Емоційний інтелект як засіб позитивного психологічного клімату в ІТ - організації» затверджена наказом ректора від 14.12.2017 року № 594/од

2. Термін виконання роботи: з 05.09.2022 до 24.11.2022 р.

3. Вихідні дані до роботи: робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до трьох розділів та загальних висновків, списку використаних джерел та додатків загальним обсягом 110 сторінок, з них обсяг основного тексту сторінок 88 сторінок, список використаних джерел нараховує 51 позицію.

4. Зміст пояснювальної записки: Вступ; Розділ 1. Теоретичні основи та методи дослідження емоційного інтелекту як засобу створення позитивного психологічного клімату в ІТ-організації; Розділ 2. Експериментальне дослідження емоційного інтелекту як засобу створення позитивного психологічного клімату колектива; Розділ 3. Розробка моделі психокорекційної програми для розвитку емоційного інтелекту фахівців сфери ІТ; Висновки; Список використаних джерел та літератури; Додатки.

5. Перелік обов'язкового графічного (ілюстративного) матеріалу: 17 таблиць, 5 рисунків

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№	Завдання	Термін виконання	Відмітка про виконання
1.	Опрацювання та реферування літератури з теми дослідження. Визначення об'єкта і предмета дослідження.	05.09.2022 - 12.09.2022	
2.	Формулювання мети, завдань досліджень. Складання попереднього плану роботи. Узгодження з керівником.	13.09.2022 - 27.09.2022	
3.	Написання основної частини. Перше читання керівника.	27.09.2022 - 27.10.2022	
4.	Написання вступу, висновків. Уточнення плану дипломної роботи.	28.10.2022 - 03.11.2022	
5.	Оформлення роботи. Подання Керівникові.	04.11.2022	
6.	Попередній захист дипломної роботи.	10.11.2022	
7.	Опрацювання зауважень і виправлення Недоліків.	11.11.2022 - 20.11.2022	
8.	Подання остаточного варіанта на Кафедру.	21.11.2022	
9.	Захист роботи.	24.11.2022	

Дата видачі завдання: «_» _____ 2022 р.

Керівник кваліфікаційної роботи _____ Ічанська О.М.

Завдання прийняв до виконання _____ Івашенко А.А

РЕФЕРАТ

Пояснювальна записка до кваліфікаційної роботи “Емоційний інтелект як засіб позитивного психологічного клімату в ІТ - організації”: 110 сторінок, 17 таблиць, 5 ілюстрацій, 51 використаних джерел та літератури.

Об'єкт дослідження - емоційний інтелект.

Предмет дослідження - емоційний інтелект як засіб створення позитивного психологічного клімату в ІТ-організації.

Мета дослідження: встановити роль емоційного інтелекту у формуванні позитивного організаційного клімату, розробити та апробувати програму покращення психологічного клімату ІТ-організації через розвиток емоційного інтелекту її співробітників.

Методи дослідження: теоретичні, емпіричні, статистичні

Для розкриття теми наукової роботи були вирішені наступні задачі: досліджено підходи до аналізу емоційного інтелекту та його значення для формування позитивного психологічного клімату в ІТ-організації; охарактеризовано психологічні особливості професійної діяльності ІТ-спеціалістів; виявлено рівні компонентів та видів емоційного інтелекту в ІТ-спеціалістів та психологічного клімату в ІТ-організації; встановлено зв'язки між емоційним інтелектом та психологічним кліматом в ІТ-компанії; розроблено та апробовано програму стабілізації психологічного клімату ІТ-організації засобами ЕІ її співробітників.

Результати кваліфікаційної роботи можуть бути використані корпоративними психологами для побудови психокорекційних програм з покращення морального психологічного клімату колективу за рахунок розвитку емоційного інтелекту співробітників.

ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ, РОЗВИТОК ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ, КЛІМАТ В КОЛЕКТИВІ.

ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ТА МЕТОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ЯК ЗАСОБУ СТВОРЕННЯ ПОЗИТИВНОГО ПСИХОЛОГІЧНОГО КЛІМАТУ В ІТ-ОРГАНІЗАЦІЇ.....	9
1.1.Визначення сутності та змісту поняття емоційного інтелекту у вітчизняній та зарубіжній психології	9
1.2. Поняття морально-психологічного клімату колективу та визначення факторів, що впливають на його стан.	20
1.3. Психологічні особливості професійної діяльності спеціалістів ІТ сфери (зокрема емоційний інтелект та психологічний клімат)	26
Висновки до першого розділу.....	37
РОЗДІЛ 2. ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ЯК ЗАСОБУ СТВОРЕННЯ ПОЗИТИВНОГО ПСИХОЛОГІЧНОГО КЛІМАТУ КОЛЕКТИВА	39
2.1. Методологічна основа дослідження психологічного клімату колективу та емоційного інтелекту. Характеристика бази проведення дослідження	39
2.2. Результати емпіричного дослідження та їх інтерпретація.....	42
2.3 Кореляційний аналіз показників емоційного інтелекту і психологічного клімату в ІТ-організації	49
Висновки до розділу 2	52
РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА ТА АПРОБАЦІЯ ПРОГРАМИ ДЛЯ РОЗВИТКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ІТ	55
3.1 Модель програми з розвитку емоційного інтелекту у ІТ-спеціалістів	55
3.2. Оцінка ефективності впливу тренінгової програми з розвитку емоційного інтелекту на морально-психологічний клімат ІТ-колективу.....	74

Висновки до розділу 3	78
ВИСНОВКИ	80
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	84
ДОДАТКИ.....	92

ВСТУП

Актуальність дослідження. Останніми роками в світі та Україні зокрема по-особливому актуальним стало питання вивчення соціально-психологічних особливостей взаємодії персоналу всередині організації, яке має значний вплив на загальний морально-психологічний клімат колективу і як наслідок – на ефективне функціонування компаній. Цей період відзначився зверненням зі сторони підприємств про надання психологічної допомоги різних видів.

Розвиваючись, емоційний інтелект отримує все більше визнання дослідників у різноманітних галузях психології. Проте при присутності такої кількості проведених досліджень у сфері емоційного інтелекту, у сучасних наукових роботах ми не знаходимо підходу, який би спонукав підвищення ефективності окремого працівника за рахунок створення позитивного психологічного клімату в колективі. Навпаки, зазначимо, що більшість змін всередині організації ініціюються через діагностичну модель, а робота психологів орієнтована в більшості випадків на топ-менеджерів і не використовує особливості взаємодії всередині організації як предмет дослідження.

У роботах зарубіжних психологів ми можемо спостерігати великі опрацювання та розробленість даної проблематики. Теорія емоційної компетентності Д. Гоулмена, багатовимірна шкала емоційної емпатії Карузо та Майєра, теорія емоційно-інтелектуальних здібностей Дж. Майєра, П. Саловея, Д. Карузо, теорія емоційного інтелекту Р. Бар - Она демонструють велику розробленість проблеми емоційного інтелекту, Д.В. Люсин, Тревіс Бредберрі та Джин Гривз, Н.В. Коврига, О.І. Власова, М.А. Манойлова та інші вчені працюють над проблемою в рамках вітчизняної психології.

В Україні нині також ведеться активне вивчення емоційного інтелекту, а саме: Е.Л.Носенко вивчає проблеми концептуалізації даного феномена та його функцій, Г. Березюк займається дослідженням емоційного інтелекту як

детермінанту внутрішньої свободи особистості та показником цілісного її розвитку займається О. Філатова.

Наразі не вивченим залишається питання впливу емоційного інтелекту на морально-психологічний клімат колективу, оскільки більшість досліджень сфокусовані на вивчення ЕІ підлітків та дітей, тож існує проблема недостатнього опрацювання компонентів та структури емоційного інтелекту, його впливу на взаємодію всередині колективу організації, а також ролі соціальних факторів в прояві його особливостей – цим і зумовлена актуальність даного дослідження.

Об'єкт дослідження - емоційний інтелект.

Предмет дослідження - емоційний інтелект як засіб створення позитивного психологічного клімату в ІТ-організації.

Мета дослідження: встановити роль емоційного інтелекту у формуванні позитивного організаційного клімату, розробити та апробувати програму покращення психологічного клімату ІТ-організації через розвиток емоційного інтелекту її співробітників.

Відповідно до мети дипломної роботи були сформульовані наступні завдання дослідження:

1. Дослідити підходи до аналізу емоційного інтелекту та його значення для формування позитивного психологічного клімату в ІТ-організації.
2. Охарактеризувати психологічні особливості професійної діяльності ІТ-спеціалістів.
3. Виявити рівні компонентів та видів емоційного інтелекту в ІТ-спеціалістів та виявити рівні компонентів психологічного клімату в ІТ-організації.
4. Встановити зв'язки між емоційним інтелектом та психологічним кліматом в ІТ-компанії.
5. Розробити та апробувати програму стабілізації психологічного клімату ІТ-організації засобами ЕІ її співробітників.

Методи дослідження:

- *теоретичні*: аналіз наукової літератури, систематизація, класифікація, узагальнення отриманих результатів, порівняння теоретичних та емпіричних даних дослідження; формування висновків;
- *емпіричні*: тестування, опитування;
- *математичні*: коефіцієнт кореляції Пірсона.

Методики: опитувальник «Методика оцінки емоційного інтелекту Н.Холла», опитувальник емоційного інтелекту Д.Люсіна, методика А.Ф.Фідлера для оцінки психологічної атмосфери групи та опитувальник «Визначення індексу групової згуртованості Сішора».

Практичне значення. Надано та обґрунтовано практичні рекомендації для покращення рівня ЕІ співробітників в колективі у ІТ-галузі та аргументовано взаємозв'язок емоційного інтелекту та морально-психологічного клімату в колективі; розроблений тренінг на покращення рівня емоційного інтелекту у співробітників в колективі в сфері ІТ.

Апробація отриманих результатів. Кваліфікаційна робота апробована на науковій конференції «Сучасні аспекти модернізації науки: стан, проблеми, тенденції розвитку» у рамках роботи Видавничої групи «Наукові перспективи» від 7 жовтня 2022 р. Матеріали 25 Міжнародної науково-практичної конференції в м. Рига (Латвія).

Наукова новизна дослідження полягає в новому погляді на емоційний інтелект як засіб формування позитивного психологічного клімату організації.

Структура та обсяг дипломної роботи. Дипломна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до трьох розділів, загальних висновків, списку використаних джерел (51 одиниць), 15 таблиць та 5 ілюстрацій загальним обсягом 110 сторінок.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ТА МЕТОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ЯК ЗАСОБУ СТВОРЕННЯ ПОЗИТИВНОГО ПСИХОЛОГІЧНОГО КЛІМАТУ В ІТ-ОРГАНІЗАЦІЇ

1.1. Визначення сутності та змісту поняття емоційного інтелекту у вітчизняній та зарубіжній психології

Наукова область "Емоційний інтелект", як офіційна сфера дослідження, існує вже близько 40 років – це відносно молода наука. Однак протягом усього часу ми можемо бачити згадку про силу емоцій та їх вплив на наші думки, почуття та поведінку.

Близько 2000 років тому Платон писав: "Все навчання має емоційну основу". З того часу вчені, педагоги та філософи працювали над тим, щоб довести чи спростувати важливість почуттів. На жаль, більшу частину цих 2000 років загальноприйнятою думкою була: "Емоції потрібно контролювати і подавляти; вони заважають нам досягти успіху". Останні три десятиліття дедалі більше досліджень доводять протилежне. У табл. 1.1.1 нижче наведено базову історію вивчення емоційного та соціального інтелекту, а також основні внески. Це було зібрано з серії статей, веб-сайтів і книг як путівник щодо того, як з'явилася ця область дослідження. Це далеко не повний список усіх учасників цієї галузі.

Таблиця 1.1.1

Періодизація основних інфлюенсорів на внесок в історію розвитку
емоційного інтелекту

<i>Рік та автор</i>	<i>Опис</i>
Близьк 2000 р. тому	Платон "Все навчання має емоційну основу".

1872: Чарльз Дарвін	<p>Чарльз Дарвін відомий своїми роботами в галузі біології та, зокрема, еволюції. Він стверджував, що виживає не найсильніший вид, не найрозумніший, а той, який найкраще реагує на зміни.</p> <p>Він також сказав: "Ми повинні, однак, визнати, як мені здається, що людина з усіма її шляхетними якостями... все ще несе у своєму тілі незгладиму печатку свого низинного походження". Це можна інтерпретувати так: незважаючи на те, що людство чуйно реагує та адаптується до змін, ми все ще перебуваємо під сильним впливом наших почуттів та емоцій [23].</p>
1920: Едвард Лі Торндайк	<p>Е.Л. Торндайк, американський психолог у галузі освіти, в 1920 році описав концепцію, яку він назвав соціальним інтелектом, пояснивши її як "здатність розуміти чоловіків і жінок та керувати ними... [і] мудро діяти у людських відносинах". "Кращий механік на заводі, - писав він, - може провалитися як бригадир через відсутність соціального інтелекту". Ця концепція соціального інтелекту заклала основу для емоційного інтелекту, який ми обговорюємо сьогодні. Деніел Гоулман написав ще одну книгу під назвою "Соціальний інтелект".</p>
1950: Абрахам Маслоу	<p>У 1950-х роках Абрахам Маслоу описав свою ієрархію потреб. Основна частина його ієрархії та описані їм "потреби вищого порядку" - це емоційні потреби. Він припускає, що такі речі, як дружба, близькість, сім'я, самоповага та самоактуалізація є рушійними силами наших дій на вищому рівні після того, як задоволені наші потреби у безпеці та фізіологічні потреби [25].</p>

Продовження таблиці 1.1.1

<p>1983: Говард Гарднер</p>	<p>У 1983 році Говард Гарднер у своїй книзі "Frames of Mind: Теорія множинних інтелектів" представив концепцію множинних інтелектів. У цій книзі він описує кілька різних інтелектів, включаючи:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Міжособистісний інтелект - здатність розуміти наміри, мотиви та бажання інших людей, 2. Міжособистісний інтелект – здатність розуміти себе, оцінювати почуття, страхи та мотиви. <p>Ці два типи інтелекту становлять основу більшості моделей, створених з урахуванням Емоційного інтелекту.</p>
<p>1985: Уейн Пейн</p>	<p>Уейн Леон Пейн, на той час аспірант альтернативного гуманітарного коледжу в США, написав неопубліковану докторську дисертацію з терміном "Емоційний інтелект" у назві - "Дослідження емоцій: Розвиток емоційного інтелекту" (1985). Схоже, це було перше академічне впровадження терміну "Емоційний інтелект". У наступні п'ять років ніхто більше не використовував термін "Емоційний інтелект" у наукових працях.</p>
<p>Середина 1980-х років: Реувен Бар-Он</p>	<p>Реувен Бар-Он, психолог, який цікавиться некогнітивними компетенціями, спробував створити показник соціально-емоційного інтелекту. Визначення емоційного інтелекту, дане Бар-Оном: "Емоційний інтелект - це набір некогнітивних здібностей, компетенцій та навичок, які впливають на здатність людини успішно справлятися з вимогами та тиском довкілля".</p> <p>Тест Bar-On EQ-і є одним із багатьох доступних на ринку оцінок емоційного інтелекту. Він вважається одним із провідних мислителів у галузі емоційного інтелекту.</p>

<p>1990: Джон Майер, Пітер Соловей та пізніше Девід Карузо</p>	<p>Джон Майер та Пітер Саловей спробували розробити науковий захід різниці між емоційними здібностями людей. Вони виявили, що деякі люди краще за інших справляються з такими завданнями, як визначення власних почуттів, визначення почуттів інших людей та вирішення проблем, пов'язаних з емоційними питаннями. Вони опублікували це у роботі під назвою "Емоційний інтелект".</p> <p>З 1990 ці професори розробили два тести, щоб спробувати виміряти те, що вони називають "Емоційним інтелектом". Оскільки майже вся їхня робота була зроблена в академічних колах, їхні імена та реальні результати досліджень не дуже відомі.</p> <p>Девід Карузо деякий час співпрацював з Меєром та Саловеєм і був співавтором тесту емоційного інтелекту MSCEIT, а також багатьох наукових праць, статей тощо.</p>
<p>1990: Деніел Гоулман</p>	<p>У 1992 Деніел Гоулман проводив дослідження для книги про емоції, коли виявив статтю Саловея та Мейєра 1990 року. Гоулман попросив у них дозволу використати термін "Емоційний інтелект" у своїй книзі, і цей дозвіл було отримано. До цього, зважаючи на все, планувалося, що його книга буде присвячена "емоційній грамотності". Книга Гоулмана 1995 року "Емоційний інтелект, чому він може мати більше значення, ніж IQ" привернула увагу до цієї теми, і це Гоулмана часто вважають творцем терміна і концепції. Ця публікація стала бестселером і донесла концепцію Емоційного інтелекту широкому загалу. Після успіху цієї книги до Гоулмана звернулося багато бізнес-лідерів з проханням проконсультувати організації з питань просування та використання Емоційного інтелекту. Це призвело до написання другої книги "Робота з емоційним інтелектом", в якій емоційний інтелект розглядається з більш ділової точки зору. Згодом Гоулман став автором/співавтором кількох книг, включаючи "Первобутнє лідерство", "Соціальний інтелект" та "Екологічний інтелект". Гоулман вважається одним із лідерів у галузі Емоційного інтелекту. Його модель є однією з найбільш широко використовуваних людьми та організаціями по всьому світу [27].</p>

З початку ХХ століття психологія займається пошуком здібностей, які на відміну від загального інтелекту, що традиційно виділяється, пов'язані з соціально-емоційною сферою психіки. Провідні фахівці в галузі психології інтелекту, у тому числі соціального інтелекту стверджували, що люди різняться по здатності розуміти інших людей і керувати ними, тобто розумно діяти у людських відносинах.

Г. Гарднер виділяв в рамках особистісного інтелекту внутрішньоособистісний інтелект і міжособистісний інтелект. Вміння, які він включив у ці поняття, пов'язані з ЕІ. Наприклад, він визначає внутрішньоособистісний інтелект як "доступ до свого емоційного життя, афектів та емоцій: здатність миттєво розрізнити почуття, називати їх, переводити в символічні коди та використовувати їх як інструменти для розуміння та управління власною поведінкою"[47].

Бар-Он займається концептуалізацією, дослідженням та застосуванням емоційного інтелекту з 1980 року і визнаний одним з провідних теоретиків, дослідників та практиків у цій галузі. "Модель емоційного інтелекту Бар-Она" описана в Енциклопедії прикладної психології як один з трьох провідних підходів до цього конструкту. Він ввів термін "EQ" ("Емоційний коефіцієнт") у 1985 році, щоб описати свій підхід до оцінки емоційної та соціальної компетентності. Він створив Bar-On Emotional Quotient Inventory™ (EQ-i™), який є першим тестом емоційного інтелекту, опублікованим видавництвом психологічних тестів та рецензованим у *Buros Mental Measurement Yearbook*. EQ-i™ був перекладений більш ніж 30 мовами і подолав позначку в один мільйон у всьому світі протягом п'яти років після публікації, що зробило його найпопулярнішим інструментом для вимірювання емоційного інтелекту [16] . Разом з доктором Джеймсом Паркером він опублікував Bar-On EQ-i:YV™, який є першим комерційно доступним тестом, призначеним для оцінки емоційно та соціально інтелектуальної поведінки дітей та підлітків; крім того, що він отримав схвальні відгуки у щорічнику *Buros Mental Measurement Yearbook*, EQ-i:YV™ був обраний психометристами Оксфордського університету як найкращий тест

на визначення емоційного інтелекту для дітей та рекомендований для використання у школах по всій Великобританії. Разом з іншим колегою, доктором Річардом Гендлі, він опублікував Bar-On EQ-360™ та Bar-On EQ-interview™. Разом з доктором Паркером він також був співредактором "Посібника з емоційного інтелекту" (2000), який є одним з перших підручників на цю тему, що вийшов у світ. Разом з докторами Кобусом Марі та Морісом Еліасом він був співредактором додаткової книги з цієї тематики під назвою "Виховання емоційного інтелекту" (2007). На основі навчального посібника, який він написав разом з доктором Хендлі, "Оптимізація людей", він став співавтором першої навчальної програми на основі Інтернету, призначеної для вдосконалення компетенцій та навичок емоційного інтелекту.

Наразі з'являється все більше робіт, присвячених соціально-емоційним навичкам, стало доступно стільки нових даних і відбулося стільки нових теоретичних розробок, що, як зазначав Керрол Ізард, ми з повним правом можемо говорити про революцію в цій галузі [20]. Причому до проблеми розпізнавання та розуміння емоцій доєднувалися не лише психологи, а й фахівці з інших дисциплін - еволюційні біологи, психіатри, комп'ютерні програмісти тощо. Американські психологи П. Саловей і Д. Мейєр запропонували в 1990 році об'єднати ці здібності в єдине поняття - "емоційний інтелект", щоб уникнути непорозумінь при вивченні проблеми розпізнавання і розуміння людиною емоцій. Автори розглядають емоційний інтелект як субстрат соціального інтелекту, який включає в себе здатність відстежувати та розрізнити свої та чужі емоції і використовувати цю інформацію для управління своїми думками та діями [51]. Ці вчені розробили першу і найвідомішу в науковій психології модель емоційного інтелекту. Це складна конструкція, що складається з трьох видів навичок: 1) розпізнавання та вираження емоцій; 2) регулювання емоцій; 3) використання емоційної інформації в думках та діяльності [23]. У 2016 році було опубліковано нове визначення чотирьохпольової моделі емоційного інтелекту, що включає додаткові сфери інтересів міркувань (див. табл. 1.1.2).

Переглянута модель емоційного інтелекту Майєра, Саловея та Карузо
(2016 р.)

<i>Компонент</i>	<i>Характеристика</i>
Сприйняття емоцій	<p>Виявлення оманливих чи нечесних емоційних виразів.</p> <p>Уміння розрізняти точні та неточні емоційні вирази.</p> <p>Розуміння, як емоції виражаються залежно від контексту та культури.</p> <p>Точне висловлювання емоції за бажання.</p> <p>Сприймання емоційного змісту у навколишньому середовищі, образотворчому мистецтві та музиці.</p> <p>Сприймання емоцій інших людей через їх голосові сигнали, міміку, мову та поведінку.</p> <p>Розпізнавання емоцій у власних фізичних станах, почуттях та думках.</p>
Полегшення мислення з допомогою емоцій	<p>Обирати проблеми, ґрунтуючись на тому, як поточний емоційний стан може сприяти пізнанню.</p> <p>Використовувати перепади настрою для створення різних когнітивних перспектив.</p> <p>Розставляти пріоритети у мисленні, звертаючи увагу відповідно до поточних почуттів.</p> <p>Генерувати емоції як засіб співвіднесення з досвідом іншої людини.</p> <p>Генерувати емоції як допомогу у судженнях.</p>

Розуміння емоцій	<ul style="list-style-type: none"> • Визнавати культурні відмінності щодо оцінки емоцій. • Розуміти, що людина може відчувати у майбутньому чи за певних умов (афективне прогнозування). • Розпізнавати можливі переходи між емоціями, наприклад, від гніву до задоволення. • Розуміти складні та змішані емоції. • Розрізняти настрої та емоції. • Оцінювати ситуації, які можуть спричинити емоції. • Визначати попередників, значення та наслідки емоцій. • Визначати емоції та розпізнавати взаємозв'язки між ними.
Управління емоціями	<ul style="list-style-type: none"> • Ефективно управляти емоціями інших для досягнення бажаного результату. • Ефективно керувати власними емоціями задля досягнення бажаного результату. • Оцінювати стратегії підтримки, зниження чи посилення емоційних реакцій. • Контролювати емоційні реакції визначення їх обґрунтованості. • «Брати участь» в емоціях, якщо вони корисні, і відмовлятися від них, якщо вони не корисні. • Залишатися відкритими для приємних і неприємних почуттів, якщо це доречно, та інформації, яку вони передають.

Багато сучасних теорій аналізують та розглядають емоції як незвичайний, особливий та дещо специфічний тип знань. Таким чином розуміння емоцій висувається в концепції EQ як: майстерність успішно взаємодіяти з внутрішнім середовищем своїх почуттів та бажань, розуміти відносини особистості,

представлені в емоціях, та керувати емоційною сферою на основі інтелектуального аналізу та синтезу сукупності емоційних, особистісних та соціальних здібностей, що впливають на загальну здатність людини ефективно справлятися з вимогами та тиском довкілля.

Узагальнюючи теорії, зазначені вище, можна сказати, що особистості, володіючі високим рівнем розвитку EQ мають виражену здатність усвідомлювати власні емоції та емоції інших людей, управляти емоційною сферою, що зумовлює вищу адаптивність та ефективність у спілкуванні. EI відображає внутрішній світ та його взаємозв'язок з поведінкою індивіда, його взаємодією з реальним життям на відміну від абстрактного та конкретного інтелекту, які відображають закономірності зовнішнього світу,

Коротко опишемо структурні компоненти EI та їх значення у процесі міжособистісної взаємодії.

Розпізнавання своїх емоцій. Для емоційного досвіду та поведінки суб'єкта важливо, що переживання емоції та її визначення – це різні явища, які можуть бути емпірично розділені. Визначення емоції розглядається як результат конструктивних процесів, які перетворюють перцептивний досвід на внутрішній, змінюючи цей досвід [32]. У цьому можна назвати три основні функції іменування емоцій: закріплення досвіду, міжособистісне спілкування і емоційне вираження.

Розпізнавання емоцій є проблематичним для людей з вираженою алекситимією. Термін "алекситимія" було введено американським психіатром Сіфнесом. Істотними рисами алекситимічного конструкту є: труднощі в ідентифікації та опис своїх почуттів; нездатність диференціювати почуття та тілесні відчуття; відсутність уяви, ригідність та конкретність (Н.Д. Семенова, 1991).

Таким чином, розпізнавання емоцій сприяє більш ефективній комунікації, оскільки дозволяє адекватно ідентифікувати, описувати, обробляти та згодом виражати емоції.

Володіння емоціями пов'язані з проблемою самоконтролю. Адекватне емоційне вираження є важливим фактором підтримки фізичного та психічного здоров'я [27]. Пригнічення емоцій сприяє виникненню різноманітних захворювань. У той самий час неконтрольоване емоційне вираження ускладнює міжособистісне спілкування .

Ступінь емоційної виразності впливає на якість міжособистісних відносин. Наприклад, надмірна стриманість призводить до того, що людина сприймається як холодна, байдужа або зарозуміла, що викликає в інших розгубленість або ворожість. Емоціями не можна керувати безпосередньо, але ними можна керувати опосередковано: через предмет, потребу, знак [48]. Початковим моментом управління почуттям є розщеплення монолітного недиференційованого афекту (Я-почуття) на суб'єкт і його відчуття, а точніше - виокремлення відчуття як окремого об'єкта, а не властивості зовнішнього світу ("Я відчуваю страх, задоволення", а не "Світ лякає або радує").

Розуміння емоцій. Саморозуміння в цілому є емоційним, чуттєвим, емпатійним, а не раціональним. Глибина саморозуміння в першу чергу визначається рівнем розвитку емоційних здібностей, які в свою чергу забезпечують усвідомлення емоцій.

Усвідомлення емоцій означає реєстрацію їх у свідомості. Однак не кожен емоційний процес реєструється у свідомості і не завжди . Виходячи з цього, коли ми говоримо про усвідомлення емоцій, треба розрізняти два явища:

- 1) Прояв досить відокремленого та організованого процесу, який впливає на перебіг діяльності та переживається суб'єктивно (у цьому випадку людина знає, що вона щось переживає і це переживання відрізняється від попередніх);
- 2) Власне усвідомлення, яке полягає у знанні свого стану, вираженого у вербальних (іконічних) термінах. Другий тип усвідомлення лежить в основі процесів контролю над емоціями, вміння передбачати їх розвиток і знання факторів, від яких залежить їх сила, тривалість і наслідки [38].

Розуміння емоцій пов'язане з умінням їх виражати. Володіння мовою емоцій вимагає володіння загальноприйнятими в даній культурі формами вираження, а також розуміння індивідуальних проявів емоцій у людей, з якими живеш і працюєш. Слід зазначити, що розуміти емоції складніше, ніж виражати їх.

Розуміння емоцій також пов'язане з рівнем розвитку емпатії. За К. Роджерсом (1993), емпатійний спосіб спілкування з іншою людиною має декілька аспектів. Це передбачає входження в особистий світ іншого і перебування в ньому "як вдома". Це передбачає постійну чутливість до мінливого досвіду партнера по комунікації. Це як миттєво пережити життя іншої людини, м'яко перебуваючи там, не засуджуючи і не осуджуючи. Це означає зрозуміти те, про що інша людина ледве здогадується. Однак не варто намагатися досліджувати несвідомі почуття, оскільки вони можуть бути травматичними. Необхідно також передавати свої враження від внутрішнього світу іншої людини, коли "свіжим і спокійним оком" дивишся на ті елементи, які хвилюють або лякають співрозмовника. Бути емпатійним означає бути відповідальним, активним, сильним і водночас тонким та чутливим [28].

Можна виділити наступні причини труднощів у розумінні індивідуальних відмінностей в емоціях інших людей:

Зосередженість на власній особистості призводить до нездатності помічати і правильно оцінювати емоційний стан інших людей;

Почуття переваги;

Почуття тривоги з приводу емоцій інших людей або власних; тривога призводить до уникнення всього, що може викликати емоції;

Ніякої користі від нерозуміння емоцій інших людей.

Самомотивація. Емоції мають здатність мотивувати людей до дії. Слово "емоція" походить від латинського дієслова "emovere", що означає "рухатися". Емоція - це засіб, за допомогою якого тіло і розум взаємодіють, постійно змінюючись і "рухаючись": е-емоція. Таким чином, якщо ми повноцінно

функціонуємо і добре себе відчуваємо, то вони позитивні, якщо ні - емоція "зміщується" на негативний полюс.

Можна припустити, що в структурі емоційного інтелекту є емоції, які "самотивують" пізнавальну діяльність, пов'язану з емоційною сферою, а точніше з розпізнаванням, вираженням, розумінням емоцій.

Таким чином, емоційний інтелект - це сукупність емоційних та соціальних здібностей, таких як здатність розуміти власні емоції та емоції інших людей, керувати емоційною сферою та самотивуватися. Всі структурні компоненти емоційного інтелекту взаємопов'язані між собою і їх тісна взаємозалежність сприяє ефективній міжособистісній взаємодії [24].

1.2. Поняття морально-психологічного клімату колективу та визначення факторів, що впливають на його стан.

«Клімат» в Оксфордському словнику визначається як метеорологічні умови, включаючи температуру, опади та вітер, які характерно переважають у певному регіоні [21]. Цей термін може мати різне значення залежно від контексту та сфери, в якій він використовується. Якщо розглядати з організаційної точки зору, то, як відомо, організації також мають свій клімат, ауру, і цей клімат може мати визначальний вплив на поведінку на робочому місці. Іншими словами, подібно до повітря в кімнаті, з його організаційними, екологічними, соціальними емоційними, структурними та мовними особливостями, клімат має сильний вплив на працівника та його робочий процес [10].

Організаційний клімат є барометром для оцінювання ставлення співробітників до політики та практики їхніх роботодавців. Вимірюючи показання цього барометра, політику і практику організації можна привести у більшу відповідність із цілями і стратегією організації [1].

Соціально-психологічний клімат (від грец. klima [klimatos] - нахил) - це якісний аспект міжособистісних стосунків, який проявляється як сукупність психологічних умов, що сприяють, допомагають або заважають, перешкоджають

ефективності спільної діяльності та загальному розвитку окремої особистості в групі.

На відміну від організаційної культури, яка є більш розпливчастим поняттям, організаційний клімат можна легко розділити на конкретні категорії, що мають прямий стосунок до вимірюваних результатів. Ця гнучкість робить її життєво важливою змінною для тих, хто обіймає керівні посади, оскільки вони можуть потім виміряти очікувану реакцію на нову політику або зміну, або навіть реакцію співробітників на заходи наявної політики [14].

Морально-психологічний клімат організації - це конструкція, що стосується загального сенсу, який надають політиці, практиці та заходам організації, що пов'язані з досвідом співробітників [18]. Цей термін має багато спільного з організаційною культурою, яка позначає загальне значення, яке надається переконанням, припущенням і цінностям, пов'язаним із тим, як виконується робота, і нормам, що визначають поведінку всередині організації [17].

Організаційний клімат допомагає виміряти сприйняття співробітників.

Однак, на відміну від організаційної культури, яка являє собою комбіновану відповідь і розуміння того, "як тут усе працює", ідея організаційного клімату може охоплювати частину реакції на конкретну політику, колектив, захід, зміну або навіть лідера. Ось чому дослідники зазвичай зосереджуються на різних рівнях організації при оцінці клімату.

Організаційний клімат допомагає оцінити безпеку

Хорошим прикладом є дослідження організаційного клімату безпеки, що впливає на те, як керівники спілкуються і контролюють поведінку у сфері безпеки, що, своєю чергою, впливає на пріоритети, встановлені працівниками, їхнє ставлення і дотримання вимог [24].

Організаційний клімат проливає світло на думку та поведінку співробітників

Ще одним аспектом організаційного клімату є його вплив на поведінку співробітників: дослідження показують, що негативний клімат спричиняє

несприятливі наслідки для здоров'я, тоді як позитивний клімат, орієнтований на задоволеність співробітників, розвиток навичок та благополуччя, призводить до підвищення продуктивності компанії.

Позитивний морально-психологічний клімат приносить користь організації. Позитивний організаційний клімат також призводить до більш високої ефективності лідера, що проявляється в кращому утриманні співробітників, задоволеності клієнтів і збільшенні доходів [50]. Отже, організаційний клімат може бути пов'язаний як із результатами співробітників, так і з результатами організації, що робить його важливою конструкцією та інструментом для менеджерів.

Можна виокремити чотири структурні елементи моральнопсихологічного клімату, які відтворюють відношення членів колективу до колективної справи, до колег, до світу в цілому та до самих себе. До факторів, що мають вплив на формування морально-психологічного клімату колективу належать:

Фактори макросередовища складають загальний контекст, в якому будуються і розвиваються людські відносини в цілому (див. рис. 1.2.1) :

Фактори мікросередовища - це матеріальне і духовне оточення окремого працівника у робочому колективі.

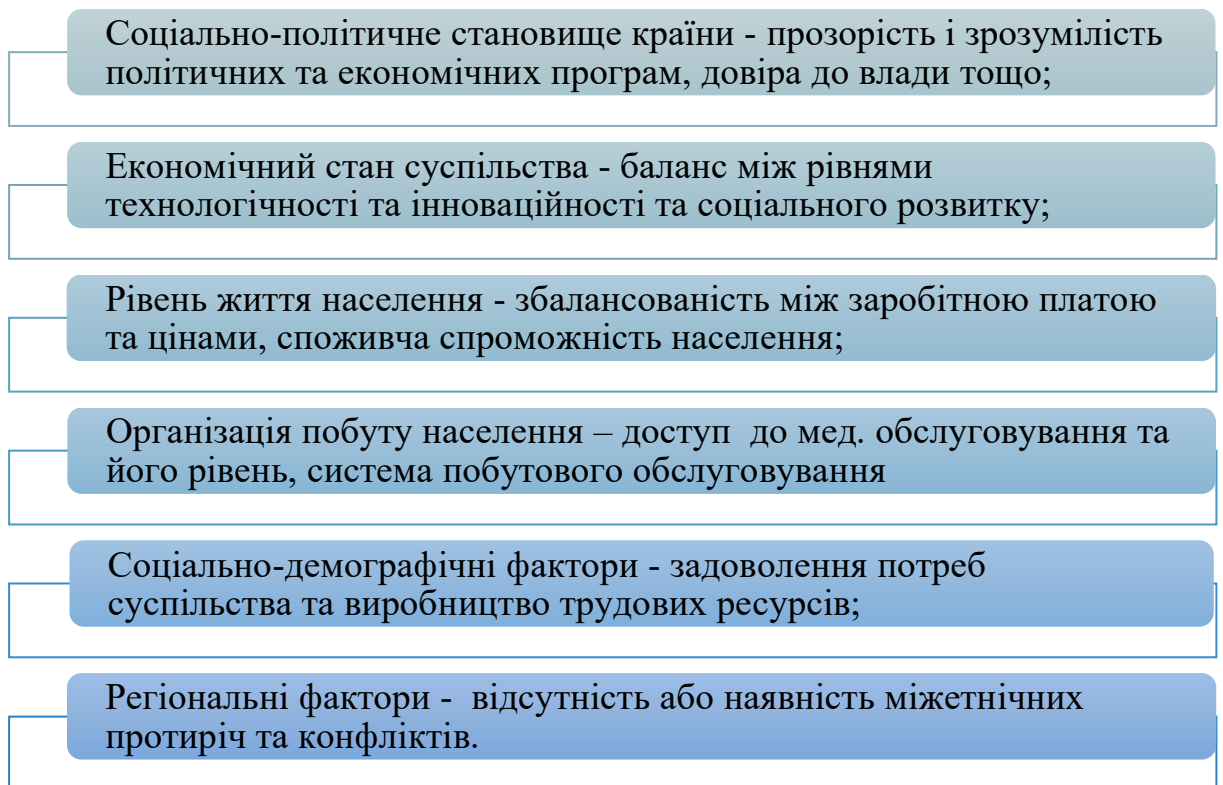


Рис. 1.2.1. Фактори впливу макросередовища на морально-психологічний клімат колективу

До мікрофакторів відносяться:

1. Об'єктивне: технічні та санітарно-гігієнічні умови роботи в офісі.
2. Суб'єктивні (соціально-психологічні чинники):
 - а) формальна структура - характер формальних та організаційних зв'язків між членами робочого колективу, ролі та взаємовідносини членів організації, стиль керівництва керівника;
 - б) неформальна структура - наявність дружніх, товариських, взаємодопомогових стосунків, стиль керівництва, індивідуально-психологічні особливості кожного члена робочого колективу (групи), їх психологічна сумісність [1].

Загалом психологічний клімат може бути різним за змістом і спрямованістю, тому в психології визначають такі типи психологічного клімату:

позитивний, негативний і нейтральний. Клімат з позитивною спрямованістю називають сприятливим або здоровим. З негативною спрямованістю - несприятлива або шкідливим для здоров'я. Напрямок якого чітко не визначений - нейтральним.

Найважливіші ознаки позитивного позитивно-психологічного клімату групи (колективу):

Суб'єктивні ознаки:

- ✓ Довіра і прийняття членами групи один одного;
- ✓ доброзичливість і ділова етична вимогливість;
- ✓ вільне висловлювання думок без пасивної агресії з питань діяльності колективу або індивідуальної поведінки окремих колег;
- ✓ відсутність тиску керівництва на підлеглих і визнання за ними права на прийняття важливих рішень щодо справ колективу [10];
- ✓ висока поінформованість членів команди про завдання та ситуацію, що склалася в колективі;
- ✓ високий рівень емоційної залученості та взаємодопомоги в ситуаціях, коли це необхідно;
- ✓ усвідомлення, висока ступінь відповідальності і володіння ситуацією в групі кожним її членом.

Об'єктивні ознаки:

- ✓ Відсутність напруженості та конфліктів у колективі;
- ✓ низький коефіцієнт плинності кадрів;
- ✓ високі показники продуктивності праці;
- ✓ якість виконаної продукції/наданих послуг;
- ✓ кількість прогулів і запізнь;
- ✓ кількість претензій, скарг, отриманих від співробітників і клієнтів;
- ✓ виконання робіт вчасно або із запізненням;
- ✓ неуважність або недбалість у поводженні з обладнанням;
- ✓ частота перерв у роботі.

✓ високий рівень трудової дисципліни тощо.

Позитивний внутрішній психологічний клімат колективу визначає відповідні об'єктивні (зовнішні) показники:

1. У відносинах між колегами переважає радісний, бадьорий та оптимістичний настрій; відносини ґрунтуються на співробітництві, взаємодопомозі, доброзичливості; члени колективу люблять брати участь у спільних заходах, разом проводити вільний час; у відносинах переважає підтримка, критика висловлюється з добрими побажаннями (тобто та критика, що розвиває, спонукає зріст) [11].

2. У колективі існують стандарти справедливого і шанобливого ставлення до всіх його членів (при цьому є повага до субординації);

3. Команда надає великого значення таким якостям особистості, як принциповість, чесність, працьовитість;

4. Працівники активні, енергійні, щиро відгукуються та йдуть назустріч, якщо потрібно зробити щось корисне для всіх, і отримують високі показники КРІ [17];

5. Успіхи та невдачі окремих співробітників не викликають агресію або роздратування, психологічне та фізичне насильство не застосовується ні в якій формі, новачки отримують необхідну допомогу для якнайшвидшої та комфортної адаптації;

6. У взаємовідносинах всередині колективу панує взаєморозуміння, злагода та співпраця.

Психологічний клімат, як інтегральний, неподільний, цілковитий стан колективу, включає в себе сукупність різноманітних характеристик. Тому він не може бути виміряний одним показником [30].

Розроблено певну систему показників, на основі яких можна оцінити рівень і стан клімату колективу. Наприклад, при вивченні соціально-психологічного клімату колективу ІТ-компанії шляхом анкетування основними показниками є

1. Задоволеність членів колективу характером і видом діяльності та окремих задач.
2. Задоволеність взаємовідносинами з колегами та керівництвом;
3. Задоволеність програмою морального та матеріального стимулювання – бонусами компанії;
4. Стиль/тип управління;
5. Цінності та місія компанії і колективу зокрема;
6. Причини виникнення конфлікту, його інтенсивність, спрямованість, тип, швидкість та якість вирішення;
7. фактична та потенційна плинність кадрів; 10. професійне навчання.

Після детального аналізу та обробки отриманих результатів стає доступним виявити аспекти проблем в колективі.

1.3. Психологічні особливості професійної діяльності спеціалістів ІТ сфери (зокрема емоційний інтелект та психологічний клімат)

У сфері ІТ задіяно багато різних професій, нижче перелічимо основні та дамо коротку характеристику:

1) Програмісти - люди, які займаються написанням програмного коду та технічною реалізацією.

2) Керівник проєктів (Project manager) – займаються організаційними моментами, тримає контакт із замовником, планування термінів (етапів) реалізації проєктів, контроль за виконанням.

3) Дизайнер - розробка дизайн концепції, від ескізу до детальних промальованих проєктів (розробка логотипів та індивідуальних стилів)

4) PR-менеджер - написання статей, ведення соціальних мереж, просування різних продуктів.

5) QA-менеджер (тестувальник) - контроль якості створеного продукту.

б) Аналітик - з'ясування вимог замовника, написання технічного завдання, уточнення деталей.

7) Акаунт-менеджер - первинний контакт, обробка вхідних заявок (обробка форми зворотного зв'язку, телефонні дзвінки)

8) Контент-менеджер - наповнення продукту, де це необхідно

Кожна з професій, що є представлені вище, є важливим компонентом для повноцінної роботи команди повноцінної роботи, для створення сайтів, додатків і тд.

Більш детально ми зупинимося на роботі програміста та QA-спеціаліста, тому що ця професія є "темним лісом" для психологів.

Характерні риси представників інших професій ІТ-сфери визначаються насамперед освітою та культурою, які формуються в рамках професійного навчання. Загалом поняттям "ІТ-фахівець" сьогодні можна назвати працівника сфери інформаційних технологій, який використовує в процесі виконання своїх професійних обов'язків технічні знання та навички та з технічної точки зору працює над продуктом чи послугою [49].

Хочеться зазначити, що ІТ-фахівець, який працював, наприклад, 10 років тому назад і зараз, сильно відрізняється. Прогрес у галузі ІТ не стоїть на місці, відповідно і сам працівник змінюється, підлаштовуючись під зміни в сфері своєї діяльності.

Сьогодні програміст, у більшості випадків, не мовчазна, зосереджена людина, яка не відривається від комп'ютера цілий день, а в міру комунікабельний співробітник, готовий до роботи в команді та прямого діалогу з клієнтами, щоправда, більшість програмістів все таки уникають прямого спілкування з клієнтами. Клієнти це майже завжди "важкі" люди. Створюючи продукт, працівники ІТ-сфери та телекомунікації орієнтуються на його майбутніх користувачів, тому добре знають інтереси та потреби своїх потенційних клієнтів.

Фахівці в галузі ІТ повинні володіти набором обов'язкових здібностей, заснованих на поєднанні тих чи інших психологічних характеристик:

Здатність детально обмірковувати професійні дії, пов'язані з високим ризиком незворотних наслідків (наприклад, пошкодження цінного програмного забезпечення, повна втрата інформації або доступу до засобів масової інформації тощо), а також нести відповідальність за результат;

Здатність до тривалої за часом і одноманітної роботи, до високого рівня інтелектуальної концентрації;

Можливість донести свої думки до звичайних користувачів, які не які не володіють мовою програмування, під час пояснення правил роботи з комп'ютером / програмним забезпеченням.

Здатність спокійно реагувати на можливі помилки колег і керівників, коректно пояснювати, що їм потрібно знати для уникнення подібних помилок у майбутньому.

Психологія людини, незалежно, зайнята вона професійно чи просто якимось хобі, протягом часу починає трансформуватися. І звісно, ІТ-фахівці не є винятком. У будь-якій професії, не залежно від видів діяльності з часом відбувається психологічна деформація, але в різних людей вона проявляється по-різному.

Втім загальну тенденцію можна виділити і ІТ спеціалістів, як і безліч інших професій, мають свій психологічний портрет, пов'язаний із професійною діяльністю:

1. **Гіперконцентрація уваги.** Концентрація уваги - утримання інформації про якийсь об'єкт у короткочасній пам'яті. Будь-який програміст знає, що якісна робота над кодом вимагає зануреності в роботу. Майже всі розробники програмного забезпечення під час написання коду намагаються ізолювати себе від зовнішнього світу за допомогою навушників. Ступінь концентрації під час роботи програміста можна порівняти з роботою на ядерній станції. Тому коли ІТ-фахівця відривають від його роботи вони можуть бути дратівливими, тому що повністю занурені в роботу, деякі необізнані люди можуть це сприймати як "замороченість на роботі".

У реальному житті гіперконцентрація теж знаходить своє відображення, наприклад у домашніх справах. Швидше за все програміст не стане думати про мільйон справ, а зануриться в якусь свою задачу (може і в саме прибирання) і просто займатиметься процесом. Не варто від програміста "вимагати зовнішньої уваги", коли він занурений у код або якесь завдання.

2. Зануреність у внутрішні образи та конструкції. Під час роботи в голові ІТ-спеціаліста виникають складні конструкції з коду, який перетворюється на цілі частини світу. Даний ефект називається образно-чуттєвим конструюванням. Як читання книги створює образи і переживання в людині, так і код здатен таке саме робити з програмістом.

У реальному житті це проявляється в надмірній заглибленості всередину себе, особливо якщо програміст намагається щось зрозуміти. У разі якщо деформація значна, то програміст може почати будувати цілу схему того, що зараз відбувається.

3. Низький рівень соціальної взаємодії та її різноманітності в повсякденній роботі. Через те, що розробник програмного забезпечення під час своєї роботи повністю занурений у код і не може відволікатися на сторонні речі, взаємодія з колективом зводиться до мінімуму

4. Загострене сприйняття причинно-наслідкових зв'язків. Причиною називають таке явище, процес або предмет, який уже в силу свого існування спричиняє певні зміни навколишнього світу [28].

Перш ніж написати якийсь код чи зробити тестування, фахівець сфери інформаційних технологій має зрозуміти, структуру причинно-наслідкових зв'язків процесу. Простіше кажучи, "що, чому і як відбувається", а також "що трапиться, якщо щось не трапиться, як очікувалося". Усе це накладає свій відбиток і на мислення людини. Цей спосіб мислення ще заведено називати "технічним складом розуму", коли людина намагається знайти всьому раціональне пояснення і зрозуміти причинно-наслідковий зв'язок.

Деякі програмісти крім написання коду нерідко втягуються в технічні нюанси. Іноді це може доходити до унікальних надбудов у психіці. З боку це

часто може сприйматися як "замороченість над дрібницями". Те, що не викликає інтересу для більшості людей, у програміста може породжувати величезні потоки роздумів. Загалом це трапляється в голові кожної людини, утім саме в програмістів цей момент часто загострений і часом він здатен залучати для аналізу ті аналогії, які не спали б на думку звичайній людині.

5. Звикання до формалізованої постановки завдань. У ІТ-фахівця з часом роботи виробляється звичка робити те, що було сказано, тому вони вважають за краще поставити уточнююче запитання, щоб не довелося переробляти. В свою чергу спеціалісти звикають до формалізованої, стислої, «сухої» комунікації з колегами, що відповідно наносить відбиток на морально-психологічний клімат колективу.

Узагальнюючи варто сказати, що ІТ-фахівці - це системні люди з дуже високим рівнем інтелекту, і вони в усьому хочуть бачити причинно-наслідковий зв'язок. У них низькі комунікативні навички й основне, на що вони звертають увагу у комунікації, - кількість корисного контенту на одиницю сказаного [28].

Існує багато спільного між позитивним психологічним кліматом колективу та емоційним інтелектом. Це підтверджують Йост і Такер, які пропагують тісний взаємозв'язок між успішною командною роботою та емоційним інтелектом і стверджують, що компетенції емоційного інтелекту є більш важливими, ніж набір "видимих навичок", таких як технічні компетенції. Різниця між успіхом і посередністю в робочих відносинах, особливо в командному середовищі, може бути віднесена на рахунок оволодіння членом команди більш м'якими навичками - здібностями і підходами, заснованими на емоційному інтелекті [3].

Позитивні, ефективні міжособистісні стосунки є важливим елементом позитивного психологічного клімату організації [45]. Емоційний зв'язок, що існує між членами команди, має глибокий вплив на самовідчуття окремої особистості в колективі, виконану роботу та загальний успіх проекту. Команди, які піклуються один про одного на особистому та професійному рівні, мають більше шансів на успіх, ніж команди, які ігнорують важливість взаємозв'язку між позитивними міжособистісними стосунками, професійними відносинами та

досягненням цілей [4]. Розвиток позитивних взаємовідносин, коли члени команди усвідомлюють вплив своїх емоцій на окремих колег, ефективність та успіх команди, має бути метою кожного члена команди.

Для того, щоб сприяти створенню позитивного, прогресивного, ефективного робочого середовища, члени команди повинні володіти поєднанням технічних знань і добре розвиненого емоційного інтелекту, включаючи самосвідомість, емпатію, соціальну обізнаність [42], а також бути високо мотивованими і здатними надихати і мотивувати своїх колег. Таблиця 1 пов'язує атрибути, необхідні для команд з позитивним психологічним кліматом, з компетенціями емоційного інтелекту, визначеними Гоулманом - самосвідомістю, саморегуляцією, мотивацією, емпатією та соціальними навичками [27].

Таблиця 1.3.1

Емоційний інтелект (модифіковано з Goleman 1998) та його прояви в позитивному психологічному кліматі ІТ колективу

	Визначення	Зв'язок з позитивним психологічним кліматом колективу
Самоусвідомлення	здатність розпізнавати і розуміти свої настрої, емоції та прагнення, а також їх вплив на інших.	<ul style="list-style-type: none"> ● Мати навички позитивної та продуктивної командної роботи. ● Контролювати емоції та розуміти вплив емоцій на колектив. ● Впевненість у собі, висока самооцінка та цілісна та інтегрована самоідентичність ● Сприяння психологічному здоров'ю колективу.

Саморегуляція	<p>-здатність контролювати або перенаправляти деструктивні імпульси</p> <p>-схильність до призупинення судження - думати, перш ніж діяти.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Усвідомлення емоцій та керування ними ● Регулювання емоцій під час конфлікту, тиску, стресу та дедлайнів ● Справлятися зі стресом, розчаруваннями через створення та сприяння турботливим, підтримуючим стосункам
Мотивація	<p>-пристрасть до роботи з причин, які виходять за рамки грошей або статусу.</p> <p>-схильність до енергійного та наполегливого досягнення цілей.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Мотивація інших членів команди. ● Відкритість, гнучкість і мотивація до змін, інновацій, творчості та спільного вирішення проблем. ● Створення середовища, яке стимулює, покращує та розширює можливості членів команди, щоб стати мотивованими та повністю саамореалізувати себе ● Виявляти ініціативу, наполегливість та відданість, орієнтацію на мету та зосередженість ● мати щирий інтерес та мотивацію до досягнень та цілей групи та окремих осіб ● Враховувати моральний дух команди і прагнути підтримувати позитивну продуктивне робоче середовище

Емпатія	<p>-вміння розуміти емоційний склад інших людей</p> <p>-вміння поводитися з людьми відповідно до їх емоційних реакцій</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Розуміння, інтерпретація та ідентифікація з почуттями колег ● Розвивати взаєморозуміння з людьми з різних "прошарків суспільства ● Мати потенціал для перетворення суперницьких відносин на альянси співпраці ● Виявляти емоційну турботу, включаючи заспокоєння та піклування про інших членів команди ● Допомогати створювати командне середовище, де члени команди можуть виражати свої почуття
----------------	---	--

Соціальні навички	<p>- вміння управляти відносинами та будувати соціальні мережі.</p> <p>-вміння знаходити спільну мову та налагоджувати робочі стосунки.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Створення командної культури, яка є підтримуючою, неформальною, комфортною та неупередженою ● Розвиток професійних, а також позитивних особистих стосунків з іншими членами команди ● Вміння стимулювати співпрацю, взаємодію та командну роботу за допомогою добре розвинених комунікативних та соціальних навичок ● Розвивати позитивні, ефективні відносини з колегами через зміцнення довіри, впевненості та прихильності ● Допомагати встановленню позитивного клімату в команді та сприяти підтримці та повазі один до одного ● Вміння взаємодіяти з членами команди та запобігати конфліктам, усвідомлювати, послаблювати та розсіювати основну напруженість
--------------------------	---	--

Варто підкреслити, що в колективі ІТ-спеціалістів особливості діяльності відкладають відбиток на психології кожної окремої особистості та як наслідок найбільше на комунікацію з людьми – колегами. Причин не позитивному морально-психологічному клімату колектива, які варто висвітлити, декілька:

1. Найчастіше ІТ-фахівці керуються сухою логікою. Вони раціональні, розважливі та малоемоційні. З боку оточуючих сприймають це, як грубість і

нечутливість. Особливо негативно ця особливість позначається на спілкуванні з емоційними колегами.

2. Вони прагнуть скоротити спілкування до мінімуму. Для раціонально мислячих спеціалістів достатньо дізнатися суть питання, основну інформацію. Емоційність висловлювань і барвисті епітети значення не мають.

Труднощі у встановленні соціальних контактів із людьми - постійно занурюючись у коди, проводячи більшу частину часу мовчки, подумки оперуючи функціями, модулями, методами, людина з часом втрачає здатність розмовляти красиво і довго. Додатково в неї немає бажання цікавитися іншими сферами, крім професійної. У результаті стає складно знаходити спільну мову з оточуючими колегами. Та й із домашніми спілкування скорочується до мінімуму. Якщо людина від початку в собі невпевнена, подібні труднощі можуть перерости в надмірну інтровертованість, закритість, страх перед контактами з оточуючими [28].

3. Оскільки ІТ-фахівці постійно працюють зі складними системами, багато навколишніх речей здаються їм примітивними, не вартими уваги, що стає причиною непорозумінь, конфліктів з оточуючими [18].

4. Працюючи з технікою, кодами, програмами, людина звикає до ланцюжка стимул-реакція. У результаті процес взаємодії з оточуючими вона часто спрощує до подібної схеми. Айтішник може зовсім не замислюватися про приховані мотиви висловлювань і поведінкових проявів опонента – емпатія як складова емоційного інтелекту часто відсутня.

5. Складнощі з перемиканням уваги, невміння відпочивати - для якісної роботи від комп'ютерника потрібна максимальна концентрація уваги на вирішенні конкретного завдання. Якщо воно дуже складне і ресурсовитратне, фахівцю не вдається "відключитися" від роботи навіть з колегами на перерві чи вдома. Він не відпочиває повноцінно. Це часто призводить до емоційного, а в крайніх випадках і фізичного виснаження.

6. Любов до абсолютної точності, формалізованої постановки завдань. Конкретика – це добре. Але часто "технарі" захоплюються. Вони починають

вимагати від оточуючих чіткої поетапності в діях, складання планів і списків у ситуаціях, коли все можна зробити за лічені хвилини. Це спричиняє колосальні труднощі під час взаємодії з творчими особистостями в колективі як веб-дизайнерами, наприклад, адже вони впевнені, що подібна раціональність "вбиває" креатив.

7. Надмірне хвилювання за результат - працюючи над серйозними проектами, айтишники прагнуть досягти ідеального результату. Якщо досягти його не вдалося, це може викликати вкрай негативні емоції. Щоб не поглиблювати проблему, краще опрацювати її з професійним психологом. У результаті вдасться усвідомити, що ситуацію можна виправити, а життя не обмежується роботою.

Це типові складнощі, з якими стикаються люди технічного спрямування.

Крім цього, ІТ-індустрія є однією з найбільш вразливих до емоційного вигорання. Згідно всесвітньої статистики 64.4% ІТ-фахівців у 2019 році відчули синдром емоційного вигорання на роботі [45].

Після вибуху пандемії, статичтика ще більше ускладнилася.

Наймані працівники по всьому світі в 3 рази частіше повідомляють про проблеми з психічним здоров'ям (зараз), ніж раніше. 76% опитаних Flexjobs згодні з тим, що стрес на робочому місці впливає на їхнє психічне здоров'я.

Тож не дивно, що 48% працівників кажуть, що їм бракує емоційної підтримки на роботі, яка допомогла б їм впоратися з цим складним завданням [46].

Те саме опитування 1500 респондентів, проведене Mental Health America (МНА) і Flexjobs, показало, наскільки широко поширене вигорання: понад 75% опитаних стверджують, що стикалися з цим у тій чи іншій формі на роботі. 40% заявили, що відчули це саме під час пандемії [45].

Понад три чверті респондентів згодні з тим, що стрес на робочому місці впливає на їхнє психічне здоров'я, призводячи до депресії або тривоги.

На морально-психологічний клімат ІТ-колективу, зокрема на емоційну складову пов'язану з вигоранням, яскраво впливають такі фактори як:

- «Оверворкінг» - перепрацювання. Особливо це проявляється під час вимушеного віддаленого формату роботи (наприклад, як під час найбільших локдаунів COVID-19 чи воєнних дій, якщо говоримо про Україну) [41].
- Динаміка робочого місця дисфункціональна.
- ІТ-фахівці часто нехтують відпусткою.
- Відсутність спілкування на робочому місці.
- Монотонність роботи.

Висновки до першого розділу

В даному розділі встановлено, що люди з високим рівнем розвитку емоційного інтелекту мають виражену здатність розуміти власні емоції та емоції інших людей, управляти емоційної сферою, що зумовлює вищу адаптивність та ефективність у спілкуванні. На відміну від абстрактного та конкретного інтелекту, які відображають закономірності зовнішнього світу, емоційний інтелект відбиває внутрішній світ та його взаємозв'язок з поведінкою індивіда та його взаємодію з реальністю.

Організаційний клімат є барометром для оцінювання ставлення співробітників до політики та практики їхніх роботодавців. Вимірюючи показання цього барометра, політику і практику організації можна привести у більшу відповідність із цілями і стратегією організації.

Дослідження показують, що ЕІ окремого працівника в робочому колективі ІТ компанії допомагає: зміцнити довіру між членами команди, створити атмосферу співчуття до колег, сприяти вирішенню проблем, заохочує позитивну атмосферу, що створює згуртованість у групі та підвищує продуктивність.

Позитивні, ефективні міжособистісні стосунки є важливим елементом позитивного психологічного клімату організації. Емоційний зв'язок, що існує між членами ІТ команди, має глибокий вплив на самовідчуття окремої

особистості в колективі, виконану роботу та загальний успіх проекту. Команди, які піклуються один про одного на особистому та професійному рівні, мають більше шансів на успіх, ніж команди, які ігнорують важливість взаємозв'язку між позитивними міжособистісними стосунками та професійними відносинами.

Для того, щоб сприяти створенню позитивного, прогресивного, ефективного робочого середовища, члени команди повинні володіти поєднанням технічних знань і добре розвиненого емоційного інтелекту, включаючи самосвідомість, емпатію, соціальну обізнаність, а також бути високо мотивованими і здатними надихати і мотивувати своїх колег.

Підбиваючи підсумки, слід зазначити, що високий рівень емоційного інтелекту є одним із основних засобів для створення позитивної психологічної атмосфери колективу і відповідно здійснення ефективної управлінської діяльності, а так само досягнення успіху в інших сферах життєдіяльності людини.

РОЗДІЛ 2. ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ЯК ЗАСОБУ СТВОРЕННЯ ПОЗИТИВНОГО ПСИХОЛОГІЧНОГО КЛІМАТУ КОЛЕКТИВА

2.1. Методологічна основа дослідження психологічного клімату колективу та емоційного інтелекту. Характеристика бази проведення дослідження

У дослідженні поставлено за мету вивчити рівень емоційного інтелекту та морально-психологічний клімат в колективі ІТ-компанії для подальшого впровадження тренінгу, покращення показників та встановлення чи є емоційний інтелект засобом формування позитивно-психологічного клімату колективу.

Для вибірки обрано українсько-китайську компанію, яка надає послуги з тестування техніки та автомобілей в Україні та країнах Європи, а саме її QA-колектив. Всього український QA департамент складається з близько 500 працівників. Для дослідження за попередньою згодою обрано 52 людини, які погодилися пройти тестування анонімно.

Отже, респонденти – це QA (quality assurance) – тестувальники. Основна задача в роботі: перевірка девайсів на функціональність перед випуском на ринок споживання за встановленими замовником критеріями.

Дослідження проводилось за використання таких методик:

- опитувальник «Методика оцінки емоційного інтелекту Н.Холла;
- методика діагностики емоційного інтелекту Д. Люсіна ;
- методика А.Ф.Фідлера для оцінки психологічної атмосфери групи;
- опитувальник «Визначення індексу групової згуртованості Сішора» ;
- спостереження за досліджуваними безпосередньо для визначення психологічного клімату колективу у робочому процесі.

Респондентам було попередньо була прочитана інструкція, надіслано онлайн опитувальники та бланки з питанням. По закінченню тестування зібрані відповіді та проведено підрахунок та інтерпретацію результатів.

Розглянемо детальніше вище названі методики та пояснимо необхідність їх застосування в даному емпіричному дослідженні.

Після аналізу методів діагностики ЕІ для проведення дослідження було обрано Тест Н. Холла для визначення рівня емоційного інтелекту (див. Додаток А) [3].

Тест базується на змішаній моделі ЕІ і побудований як опитувальник, що оцінює п'ять компонентів emotional intelligence: емоційну обізнаність, управління емоціями, самомотивацію, емпатію та розпізнавання емоцій інших людей. Шкала відповідей складається з 6 пунктів і передбачає такі варіанти відповідей: повністю не згоден, скоріше не згоден, частково не згоден, частково згоден, скоріше згоден, повністю згоден. Автори методики визначили 3 рівні emotional intelligence за кожною шкалою: низький (7 балів і менше), середній (8 балів-13 балів) та високий (14 балів і більше).

Тест (опитувальник) емоційного інтелекту Д.В. Люсіна - психодіагностична методика, заснована на самозвіті, призначена для вимірювання емоційного інтелекту відповідно до теоретичних уявлень автора.

Опитувальник ЕМІн складається з 46 тверджень, стосовно яких випробовуваний має висловити ступінь своєї згоди, використовуючи чотирибальну шкалу (зовсім не згоден, скоріше не згоден, скоріше згоден, повністю згоден). Ці твердження об'єднуються в п'ять субшкал, які, своєю чергою, об'єднуються в чотири шкали більш загального порядку (таблиця 2.1.1) [6].

В основу опитувальника покладено трактування ЕІ як здатності розуміти власні емоції та емоції інших і керувати ними. Здатність розуміти емоції означає, що людина може :

- здатна розпізнавати емоцію, тобто бачити факт переживання емоційної події у себе або в іншій людині;
- вміє інтерпритувати емоцію, тобто визначити тип емоції, яку переживає він або інша людина, і зайти для неї словесне вираження [9];

Структура опитувальника Емін Д.В. Люсіна

	<u>МЕІ</u> Міжособистісний емоційний інтелект	<u>ВЕІ</u> Внутрішньоособистісний емоційний інтелект
<u>РЕ</u> Розуміння емоцій	<u>МР</u> Розуміння чужих емоцій	<u>ВР</u> Розуміння своїх емоцій
<u>УЕ</u> Управління емоціями	<u>МУ</u> Управління чужими емоціями	<u>ВУ</u> Управління своїми емоціями; <u>ВЕ</u> контроль експресії

- розуміти причини, що викликали емоцію, та наслідки, до яких вона призведе.

Здатність керувати емоціями означає, що людина:

- може контролювати інтенсивність емоції, особливо зменшувати сильні емоції;
- може контролювати зовнішнє вираження емоцій;
- може, за необхідності, довільно викликати ту чи іншу емоцію.

Як здатність розуміти емоції, так і здатність контролювати їх може стосуватися як власних емоцій, так і емоцій інших людей. Тому можна говорити про внутрішньоособистісний та міжособистісний емоційний інтелект.

Методика оцінки психологічної атмосфери у колективі А.Ф. Фідлера спрямована на визначення психологічного клімату в колективі та виявлення факторів, що сприяють негативному психологічному фону [12].

Аналіз даних дозволяє відзначити таке: методика оцінки психологічної атмосфери у колективі дозволяє оцінити стан психологічного клімату у колективі загалом і кожного співробітника окремо, і навіть визначити чинники ризику, які можуть бути причиною негативного тла у колективі. Ця методика включає десять параметрів (див.додаток В). Відповідь щодо кожного з 10 пунктів

оцінюється зліва направо від одного до восьми балів. Чим лівіше розташований знак, тим вищий бал, тим сприятливіша психологічна атмосфера в колективі, який на думку відповідає. З індивідуальних профілів створюється середній профіль, що й характеризує психологічну атмосферу у колективі.

У нашій кваліфікаційній роботі для дослідження морально-психологічного клімату була використана методика "Визначення індексу групової згуртованості Сішора" (див. додаток Г), оскільки колективна згуртованість є дуже важливим показником, який вказує на ступінь інтеграції, згуртованості та єдності групи [2]. Цей метод дозволяє визначити згуртованість групи не тільки шляхом розрахунку відповідних соціометричних показників, а й за допомогою спеціальної анкети, що складається з п'яти запитань з декількома варіантами відповідей для кожного з них. Відповіді кідуються в бали, які потім легко конвертуються в індекси.

2.2. Результати емпіричного дослідження та їх інтерпретація

Отримані дані під час емпіричного дослідження емоційного інтелекту аудиторії за методикою Н. Холла «Опитувальник емоційного інтелекту» наведено в таблиці 2.2.1.

Інтерпретація результатів: за критерієм «емоційна обізнаність»: середній рівень встановлено у 55% випробовуваних і у 32% респондентів - високий рівень. Дані результати свідчать про те, що респонденти добре усвідомлюють власні емоційні стани та мають змогу їх розрізнити, надавати словесну ідентифікацію емоціям.

За критерієм «Управління емоціями»: 28% респондентів мають низький рівень при середньому 64% і високому лише 8%, що демонструє те, що більшість з респондентів мають емоційну «важкорухливість», ригідність.

На високому рівні 18% випробовуваних могли керувати своєю поведінкою, керуючи своїми емоціями (шкала «самотивовані»), на середньому

(адекватному) рівні – 64%, на низькому (зовсім не могли впоратися).) - 18%. досліджуваних.

Щодо дослідження «емпатії» - як компоненту емоційного інтелекту, демонструють, що 29% опитаних володіють високим рівнем даного показника. Вони готові надати емоційну підтримку, краще за інших зрозуміти почуття та емоційний стан іншої людини саме завдяки розвиненій емпатії, розумінню власного внутрішнього суб'єктивного світу. Низький - складають 21% респондентів, що говорить про те, що вони зацікавлені більше у власних переживань і їм важко сприймати внутрішній стан інших. 50% досліджуваних властивий середній рівень, що демонструє те, що систематично люди закривають очі на почуття своїх колег.

16% респондентів характеризуються низьким рівнем «розпізнавання чужих емоцій». Їм важко оцінювати та розрізняти емоційні стани інших. 21% респондентів мають високий рівень «розпізнавання емоцій інших людей», при середньому рівні 63%, здатні розпізнавати почуття та емоції інших людей, впливати на емоційний стан інших людей.

За інтегративним (загальним) показником більшість респондентів (71%) були на середньому рівні розвитку (див. рис. 2.2.1).

Табл. 2.2.1

Рівні компонентів емоційного інтелекту ІТ-фахівців за методикою "Опитувальник емоційного інтелекту" (Н. Холл)

	Кількість респондентів (%)		
	низький	середній	високий
Емоційна поінформованість (ЕП)	13%	55%	32%
Управління своїми емоціями (УЕ)	31%	61%	8%
Самотивація (С)	18%	64%	18%
Емпатія (Е)	24%	47%	29%

Розпізнавання емоцій інших людей (РЕ)	16%	63%	21%
---------------------------------------	-----	-----	-----

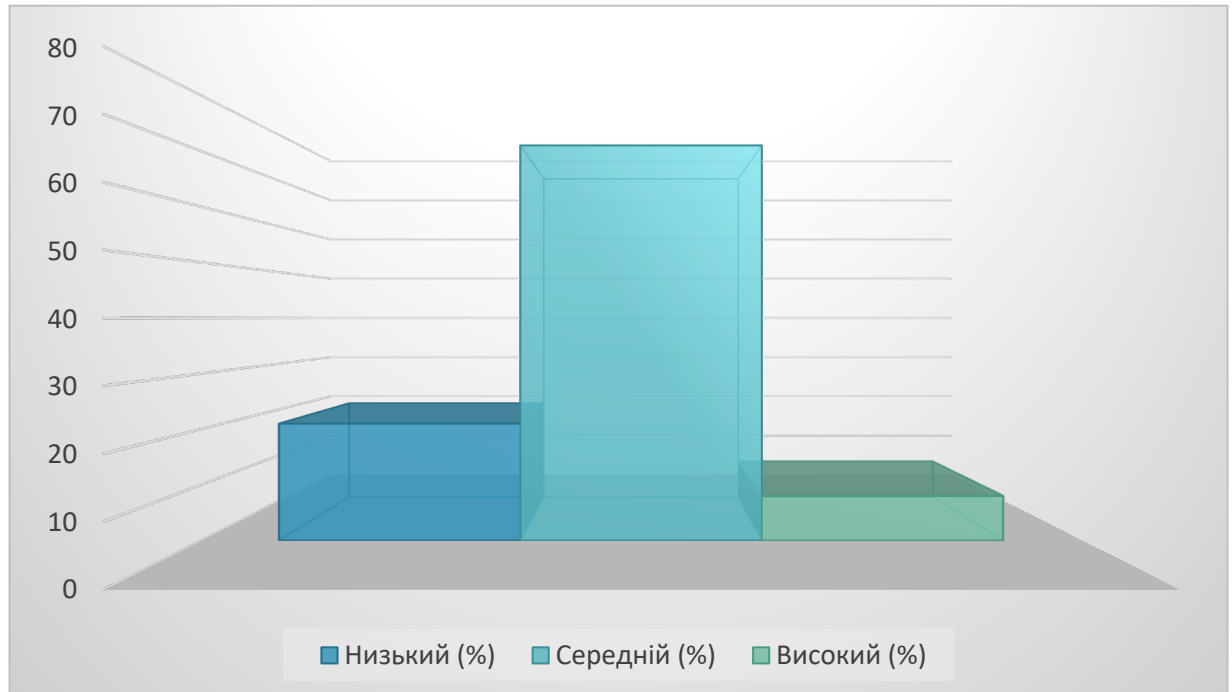


Рис. 2.2.1 Відсотковий розподіл інтегративного показника рівнів емоційного інтелекту за методикою Н.Холла

Отримані дані під час емпіричного дослідження емоційного інтелекту аудиторії за методикою Д.В.Люсіна подано в таблиці 2.2.2.

Для дослідження прояву внутрішньоособистісних та міжособистісних складових емоційного інтелекту було опитувальник емоційного інтелекту «ЕМІн» Д. В. Люсіна. зі шкалами «Розуміння своїх емоцій» (ВР), «Управління своїми емоціями» (ВУ) та «Контроль експресії» (ВЕ) більшість опитаних мають середні або високі показники. Вони можуть розпізнати та ідентифікувати власні емоції, розуміють причини виникнення, здатні вербально їх описати. Достатньо добре управляють своїми емоціями, контролюють їх інтенсивність та зовнішній прояв, Тому показник внутрішньоособистісного емоційного інтелекту (ВЕІ) у більшості досліджуваних знаходиться на середньому рівні.

Щодо міжособистісного аспекту емоційного інтелекту (МЕІ), то тут також виявлена домінанта середнього рівня його розвитку в досліджуваних. Здатність розуміти емоційний стан людини на основі зовнішніх проявів емоцій (показники по шкалі «Розуміння чужих емоцій» МП) та здатність викликати у інших людей ті чи інші емоції, знижувати інтенсивність небажаних емоцій (показники по шкалі «Управління чужими емоціями» МУ) властива певною мірою лише близько 63% респондентам.

На високому рівні обох видів емоційного інтелекту по 8% респондентів, це говорить про досконале розуміння як своїх так і чужих емоцій та управління своїми та чужими емоціями, вони здатні до розуміння емоцій (помічати наявність певного емоційного переживання у себе чи колеги та її ідентифікувати – визначати яка саме це емоція та знайти для неї словесний вираз), розуміти причини та наслідки виникнення даних емоцій, контролювати їх (зовнішній вираз, викликати за необхідності, управляти інтенсивністю).

Таблиця 2.2.2

Рівні міжособистісного та внутрішньоособистісного емоційного інтелекту за методикою «Опитувальник ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ «ЕмІн»

(Д.В.ЛЮСІН)»

Шкала*	Дуже високий	Високий	Середній	Низький	Дуже низький
МР	6%	16%	34%	22%	22%
МУ	9%	13%	43%	22%	10%
ВР	6%	11%	39%	36%	8%
ВУ	13%	13%	32%	26%	16%
ВЕ	4%	16%	40%	29%	11%
МЕІ	8%	15%	39%	22%	16%
ВЕІ	8%	13%	37%	30%	12%
РЕ	6%	14%	37%	29%	15%
УЕ	9%	14%	38%	26%	12%
ЗЕІ	8%	14%	38%	27%	14%

Ступінь вираженості окремих складових емоційного інтелекту також відповідає середнім значенням. До них відносяться: здатність розуміти емоційний стан людини на основі зовнішніх проявів емоцій (міміки, жестикуляції, звучання голосу) та чутливість до внутрішніх станів інших людей; здатність викликати у інших людей ті чи інші емоції, зокрема, знижувати інтенсивність небажаних емоцій; розпізнавання та ідентифікація власних емоцій, розуміння їх причин, можливість вербального описання; здатність та потреба керувати своїми емоціями, викликати у себе та підтримувати бажані емоції та тримати під контролем небажані; здатність контролювати зовнішні прояви своїх емоцій. Проте варто зазначити, що найбільшу кількість респондентів з низьким рівнем складають за показниками МР (розуміння чужих емоцій) – 22%.

Отже, за проведення діагностики за методикою Д.В.Люсіна емоційного інтелекту було отримано такі інтегративні дані (див. рис. 2.2.2): 9% опитаних мають дуже високий рівень інтелекту, тобто вони здатні до розуміння емоцій означає (помічати наявність певного емоційного переживання у себе чи колеги та її ідентифікувати – визначати яка саме це емоція та знайти для неї словесний вираз), розуміти причини та наслідки виникнення даних емоцій, контролювати їх (зовнішній вираз, викликати за необхідності, управляти інтенсивністю). Високий – у 15% (зазначені вище показники на хорошому рівні), середній – 38%, низький – 25% і дуже низький – 13%.

Середній показник ЕІ - 81 бал – затверджує середній рівень емоційного інтелекту досліджуваного ІТ-колективу.

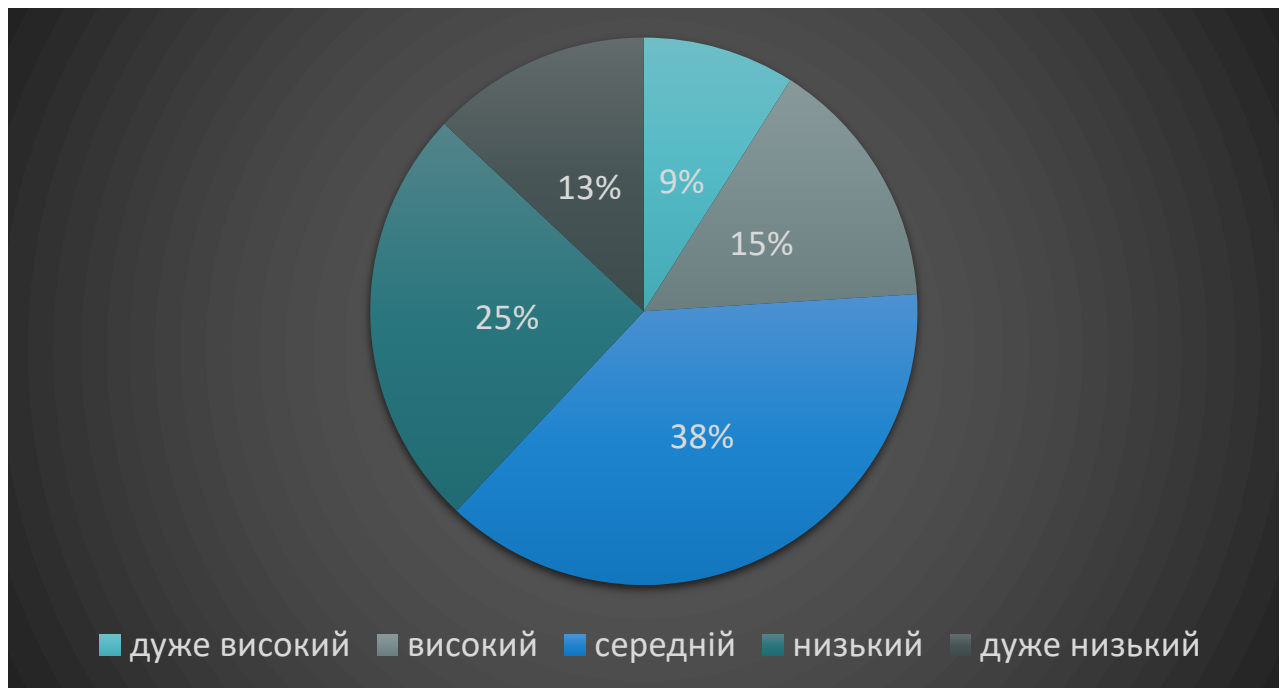


Рис. 2.2.2. Діаграма розподілу інтегративних показників міжособистісного та внутрішньоособистісного ЕІ за опитувальником емоційного інтелекту «ЕМІн» (Д.В.ЛЮСІН)

Отримані дані під час емпіричного дослідження за використання методики А.Ф.Фідлера «Діагностика психологічної атмосфери в організації» подано в табл. 2.2.3.

Табл. 2.2.3

Оцінки психологічної атмосфери в організації за А. А. Фідлером

Недоброзичлива		Нейтральна		Доброзичлива	
К-сть	у %	К-сть	у %	К-сть	у %
5	10	39	76	8	14

Результати діагностують той факт, що лише 14% респондентів, вважають психологічний клімат колективу по-справжньому доброзичливим, 10 % мають думку, що клімат в цілому недоброзичливий, 76% демонструють нейтральний статус, що вказує на наявність дестабілізуючих факторів в ІТ-колективі.

Інтерпретація результатів за А. Ф. Фідлером:

- 10% досліджуваних ІТ-фахівців в робочому колективі відчувають недобррозичливість, тобто в групі відсутній інтерес до колег, люди байдуже ставляться до роботи або один до одного в цілому, відчутна часом зневага, неухважність чи презирство.
- 76% респондентів зберігають нейтральний статус щодо атмосфери групи, тобто вони думають або відчувають дестабілізуючі чинники, що порушують позитивний організаційний клімат та стають загрозливими факторами для продуктивної, комфортної роботи а то й існування колективу в цілому.
- 14% відчувають себе морально комфортно в колективі і вважають атмосферу в групі позитивною.
- У комфортних робочих відносинах учасники команди відносяться один до одного з пошаною, визнають заслуги та здатні бачити позитивні якості колег і це в свою чергу сприяє підвищенню продуктивності праці.
- Великий вплив на морально-психологічний клімат має задоволеність людей характером міжособистісних відносин та умовами праці.

Результати за використання опитувальника «Визначення індексу групової згуртованості Сішора» (див. табл. 2.2.4) констатують, що серед досліджуваних більшість - 68%, має середній показник. 9% та 7% респондентів низький та нижчий середнього, причиною чого могли стати такі фактори як часті відрядження у зв'язку із війною, зниження кількості спільних корпоративних заходів, поділ колективу на підгрупи, відсутність відчуття спільної загальної мети і тд.

6% та 10% респондентів володіють вище середнього та високим рівнями згуртованості відповідно. Варто відзначити, що в такому колективі панує атмосфера прийняття, миру, тепла, поваги один до одного, психологічної безпеки, доброзичливості, привітного ставлення один до одного, наявності узгодженості, збіги спільних хобі, думок, цінностей, інтересів і життєвих

орієнтирів. 6% учасників дослідження демонструють високу згуртованість групи, що вказує на активну, емоційнонасичену, енергійну колективну діяльність ІТ-колективу, що спрямована на досягнення поставлених командою спільних цілей.

Таблиця 2.2.4

Індекси групової згуртованості
за методикою «Визначення індексу групової згуртованості Сішора»

Показник за шкалою	У % кількість респондентів	Кількість респондентів
Високий	6%	3
Вище середнього	10%	5
Середній	68%	35
Нижче середнього	9%	5
Низький	7%	4

Загальний індекс групової згуртованості колективу (S_c) визначається за наступною формулою: $S_c = S : n$, де

S – загальна кількість балів, набрана всіма членами колективу за всіма показниками; n – кількість респондентів, що приймали участь у дослідженні.

Відповідно: $522 : 52 = 10.03$ б. – показник загального індексу групової згуртованості – середній.

2.3 Кореляційний аналіз показників емоційного інтелекту і психологічного клімату в ІТ-організації

Наше дослідження має гіпотезу існування взаємозв'язку між рівнем розвитку емоційного інтелекту окремого працівника ІТ-індустрії та позитивним психологічним кліматом колективу.

Для підтвердження або спростування даної гіпотези було проведено кореляційний аналіз за використання коефіцієнта кореляції Пірсона - розрахунка коефіцієнта кореляції двох випадкових величин.

Кореляція в математичній статистиці - це ймовірнісна або статистична залежність, яка не має, взагалі кажучи, строго функціонального характеру. На відміну від функціональної, кореляційна залежність виникає тоді, коли одна з ознак залежить не тільки від даної другої, а й від низки випадкових чинників, або ж коли серед умов, від яких залежать і та, і інша ознаки, є спільні для них обох умови.

Математичною мірою кореляції двох випадкових величин слугує коефіцієнт кореляції.

Якщо значення за модулем ближче до 1, то це означає наявність сильного зв'язку, а якщо ближче до 0 - зв'язок слабкий або взагалі відсутній. За коефіцієнта кореляції, що дорівнює за модулем одиниці, говорять про функціональний зв'язок, тобто, зміни двох величин можна описати математичною функцією.

Найбільш широко відомий коефіцієнт кореляції Пірсона (Карл Пірсон (Pearson), англійський математик, 1857-1936), що характеризує ступінь лінійної залежності між змінними. Він визначається, як

$$R_{X,Y} = \frac{M[XY] - M[X]M[Y]}{\sqrt{(M[X^2] - (M[X])^2)(M[Y^2] - (M[Y])^2)}}$$

де буква М позначає математичне очікування – саме цей коефіцієнт і було обрано для дослідження.

Для проведення кореляції обрано результати за методиками А.Ф.Фідлера «Діагностика психологічної атмосфери в організації» та Н. Холла «Опитувальник емоційного інтелекту» (див. табл. 2.3.1)

Кореляційний аналіз зв'язку інтегративного показника емоційного інтелекту та морально-психологічного клімату

Коефіцієнт кореляції	0,9073108528
Рівень значущості	$p < 0,01$

Аналізуючи дані таблиці (див. дод. Г), можна зробити висновок, що виявлено достовірний зв'язок між рівнем емоційного інтелекту та рівнем морально-психологічного клімату колектива, оскільки значення коефіцієнта кореляції Пірсона становить $r = 0,9$, що відповідає досить високій тісноті зв'язку.

Цей кореляційний зв'язок є статистично значущим ($p < 0,01$).

Тобто, отримані дані свідчать про те, що рівень розвитку емоційного інтелекту окремого іт-фахівця має безпосередній вплив на клімат всього колективу. Чим вищим є ЕІ працівника, тим позитивніше він для себе ідентифікує колег, більше розуміє їх, тим він чуйніший на емоційні стани оточуючих, точніше може розпізнати емоції інших, побачити їх причини, здатний приймати та керувати емоціями. Власний рівень розвитку емоційного інтелекту впливає на сприйняття робочого колективу, ідентифікацію психологічного клімату іт-фахівцем для себе.

Також було проведено кореляційний аналіз показників за методиками «Визначення індексу групової згуртованості Сішора» та методика діагностики емоційного інтелекту Д. Люсіна (див. табл. 2.3.2).

Кореляційний аналіз зв'язку емоційного інтелекту та згуртованості (за Сішорою та Люсином)

Коефіцієнт кореляції	0,9090569755
Рівень значущості	p<0,01

За даною таблицею можна зробити висновок: виявлено достовірний зв'язок між рівнем емоційного інтелекту та рівнем згуртованості колектива, оскільки значення коефіцієнта кореляції Пірсона становить $r = 0,9$, що відповідає досить високій тісноті зв'язку.

Цей кореляційний зв'язок є статистично значущим ($p < 0,01$) і говорить про те, що на показник міцності, єдності та стійкості міжособистісних взаємодій і взаємин у групі прямий вплив має рівень розвитку емоційного інтелекту. Чим вищий рівень розвитку ЕІ, тим легше встановлюється задоволення особистих потреб в групі або за допомогою групи; легше досягається згода між членами групи з приводу її цілей, панує дружніша атмосфера. Члени групи з високим рівнем розвитку ЕІ висловлюють своє почуття приналежності до групи, будучи лояльними до групи, ідентифікуючи себе з групою та класифікуючи себе як її членів.

Висновки до розділу 2

Другий розділ було присвячено емпіричному дослідженню, а саме було проаналізовано базу дослідження, обрано чотири основні методик для проведення емпіричного дослідження - опитувальник «Методика оцінки емоційного інтелекту Н.Холла; методика діагностики емоційного інтелекту Д. Люсіна ;

методика А.Ф.Фідлера для оцінки психологічної атмосфери групи; опитувальник «Визначення індексу групової згуртованості Сішора».

Отримані результати за першою методикою – Холла, свідчать, що 79% респондентів володіють середнім рівнем і лише 8% високим емоційного інтелекту. Найкращими виявилися показники критеріїв «Емоційна поінформованість» - 32% високий рівень та Емпатія – 29% опитаних. Найгірші результати по критеріям «Управління своїми емоціями» - 31% опитаних та знову «Емпатія» займає «лідуючу» позицію – 24% опитаних показали низькі показники.

Результати за використання методики А.Ф.Фідлера «Діагностика психологічної атмосфери в організації» (див. табл. 2.2.) діагностують той факт, що лише 8 ІТ-спеціалістів, які складають 14% респондентів, вважають психологічний клімату колективу по-справжньому доброзичливим, 5 людей, що складають 10% мають думку, що клімат в цілому недоброзичливий, 76% (39 фахівців) демонструють нейтральний статус, що вказує на наявність дестабілізуючих факторів в ІТ-колективі.

Результати за опитувальником «Визначення індексу групової згуртованості Сішора» констатують, що серед досліджуваних більшість - 35 людей, має середній показник. 4 та 5 респондентів низький та нижчий середнього рівні згуртованості. 5 та 3 респондентів володіють вище середнього та високим рівнями згуртованості відповідно. 6% учасників дослідження демонструють високу згуртованість групи, що вказує на активну, емоційнонасичену, енергійну колективну діяльність ІТ-колективу, що спрямована на досягнення поставлених командою спільних цілей.

Опитувальник ЕІ «ЕМІн (Д.В.ЛЮСІН) продемонстрував у більшості середній рівень розвитку внутрішньоособистісного та міжособистісного емоційного інтелекту (81 б.), тобто вони тобто вони здатні на середньому рівні і не у всіх життєвих ситуаціях до розуміння емоцій (помічати наявність певного емоційного переживання у себе чи колеги та її ідентифікувати – визначати яка саме це емоція та знайти для неї словесний вираз), розуміти причини та наслідки

виникнення даних емоцій, контролювати їх (зовнішній вираз, викликати за необхідності, управляти інтенсивністю).

Результати за кореляційний аналізом Пірсона становить $r = 0,9$ - статистична підтверджена гіпотеза виявила, що показники параметрів емоційного інтелекту співробітників тим вищі, чим сприятливіший соціально-психологічний клімат у колективі.

РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА ТА АПРОБАЦІЯ ПРОГРАМИ ДЛЯ РОЗВИТКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ІТ

3.1 Модель програми з розвитку емоційного інтелекту у ІТ-спеціалістів

Проаналізувавши отримані при емпіричному дослідженні результати, було вирішено, що впровадження психокорекційної програми буде актуальною та доречною для досліджуваного ІТ-колективу.

Форматом проведення психокорекційної програми обрано онлайн-тренінги, тобто групове інтерактивне навчальне заняття, що ґрунтується на принципах фітбеку та активної залученості, взаємодії учасників задля розвитку необхідних навичок.

Основна мета – покращення показників емоційного інтелекту.

Відповідно до мети тренінгової програми та виходячи з результатів емпіричного дослідження сформульовано такі завдання:

- Розуміти, розпізнавати, контролювати власні та чужі емоції (поява постійного інтересу до власного емоційного світу та до іншої людини як носія емоційної енергії);
- ефективно вибудовувати спілкування з оточуючи людьми (з основним фокусом на колег);
- боротися зі стресом і керувати неусвідомленою, емоційною реакцією.;
- своєчасно виявляти і врегульовувати конфліктні ситуації в колективі, зниження рівня агресивності;
- дивитися на життєві та робочі невдачі в більш позитивному ключі;
- озброїти учасників способами і стратегіями саморозвитку емоційного інтелекту, технологіями ефективного спілкування, саморозуміння і розуміння інших людей;

- розвинути здатність до емпатії, сензитивність. Навчити способів стабілізації власного емоційного стану, підвищити стресостійкість та емоційну стабільність.
- розвивати мотивацію для виконання поставлених завдань.

Очікувані результати: покращення показників психологічного клімату колективу та емоційного інтелекту.

Програма розрахована на 8 занять по 1.5-2 години з регулярністю 2/3 заняття на тиждень.

Табл. 3.1.1

План тренінгу з розвитку емоційного інтелекту

№ заняття	Ціль
Заняття №1	Створення атмосфери довіри та психологічної безпеки. Формування уявлень про поняття «емоційний інтелект», самодіагностика поняття емоційного інтелекту учасниками тренінгу.
Заняття №2.	Розвиток уміння розуміти та диференціювати емоційні стани.
Заняття №3.	Розвиток сензитивності, емпатичного співпереживання.
Заняття №4.	Розвиток емпатійної спостережливості, емпатійного слухання в діяльності.
Заняття №5.	Розвиток емпатійної спостережливості, емпатійного слухання в діяльності.
Заняття №6.	Розвиток навичок саморегуляції.
Заняття №7.	Розвиток самоприйняття, здатності до впевненої поведінки.
Заняття №8.	Закріплення отриманих навичок. Підбиття підсумків тренінгу.

Заняття 1.

Мета: Створення атмосфери довіри та психологічної безпеки. Формування уявлень про поняття «емоційний інтелект», самодіагностика поняття емоційного інтелекту учасниками тренінгу.

План заняття:

1. Обговорення цілей тренінгу, очікувань і побоювань кожного учасника. Обговорення та прийняття правил роботи групи.

Приблизні правила роботи в групі:

- незмінний склад групи;
- говорити тільки від себе (не узагальнювати висловлювання);
- ставитися одне до одного з повагою, не висловлювати оціночних суджень, не обговорювати тих, хто не присутній у групі;
- правило "Стоп" (не висловлюватися або не брати участь у вправах, некомфортних для члена групи в даний момент);
- збереження конфіденційності;
- активна участь у заняттях протягом усього тренінгу. Список правил може бути доповнений учасниками.

2. Психогімнастична вправа "Асоціація емоційного стану з кольором". Учасники групи сидять по колу.

Інструкція: "Кожен із нас, подумавши деякий час, скаже, якого він (або вона) зараз кольору. При цьому йдеться не про колір вашого одягу, а про відображення в кольорі вашого стану. (Дається деякий час на обмірковування завдання, після чого кожен з учасників говорить усім, якого він зараз кольору).

Тепер розкажіть, будь ласка, про те, як змінювався ваш стан, настрої протягом ранкових годин в робочому колективі до того, як ви прийшли на тренінг, - і з чим були пов'язані ці зміни. На закінчення своєї розповіді охарактеризуйте той стан, у якому б перебуваєте зараз, і поясніть, чому ви вибрали для його позначення саме той колір, який ви назвали".

3. Знайомство з поняттями емоцій, почуттів та знайомство з поняттям "емоційний інтелект".

Учасникам тренінгу ставляться запитання для дискутування: Що взагалі таке емоції? Яке місце вони займають у нашому житті? Для чого потрібні емоції і чи необхідні вони взагалі? Що таке почуття? Чим відрізняються почуття від емоцій? Що таке інтелект? Чи існує зв'язок інтелекту та емоцій? Яким є цей зв'язок?

Після обговорення всіх поданих вище питань, тренер робить коротке теоретичне повідомлення про те, що таке ЕІ та яка його структура.

4. Ціль: визначення меж власного емоційного поля учасниками групи; самоаналіз особливостей психологічної сфери співучасників групи під час цілеспрямованої міжособистісної взаємодії.

Учасники тренінгу об'єднуються в пари, до них звертається тренер "Пильно дивіться приятель на приятеля, проте нічого ніяк не розмовляйте. продовжуйте дивитися приятель на приятеля, без слів доти, доки я не скажу "стоп".

Після процедури співучасникам ставлять запитання: Які думки/відчуття (враження) у вас з'являлися під час виконання процедури? За яким-небудь чинником з'являлася посмішка, усмішка, збентеження тощо. (якщо члени категорії говорять про них) Які ідеї приходили до вас у голову під час виконання процедури? (Це запитання вважається більш вагомим при визначенні кордонів психологічного поля. Отже, під час виконання процедури відбувається функціональна взаємодія психологічних текстур суб'єкту та минулого емоційного досвіду. У підсумку встановлюється асоціація між важливою обстановкою взаємодії і минулим психологічним експериментом людини). Якщо співучасники ніяк не можуть вербалізувати думки, що з'являються під час процедури, інструктор просить виконати його ще раз і починає з наступної анотації:

"Знову пильно дивіться один на одного, і ніяк не розмовляйте, доки я ніяк не скажу "стоп". Однак нині потрудіться постежити за думками і переживаннями, що з'являються".

Ширше чуттєве поле діагностують у тих людей, у яких з'являтимуться думки аж ніяк не тільки з приводу власного напарника за вправою або тільки того, що відбувається в групі, а й умовно інших (сторонніх) людей, обстановок. Межі психологічного поля змінюються безперервно і перебувають залежно від переважних переживань людини.

5. Обговорення вправи. Зворотній зв'язок від учасників один одному, що було важливо, з ким хотілося спілкуватися і чому. Повідомлення тренера про важливість уміння слухати і чути, розуміти наміри і стан іншої людини, виявляти впевненість у собі, емоційну стійкість. Обговорення поняття "Емоційний інтелект", його ролі в професійній діяльності.

6. Підбиття підсумків.

Заняття 2.

Мета: розвиток уміння розуміти та диференціювати емоційні стани.

План заняття.

1. Висловлювання учасників про свій стан, самопочуття, настрої, готовність до роботи.
2. Психогімнастична вправа "Визнач почуття".

Інструкція: "Зараз деякі з вас отримають картки, на яких написані ті чи інші емоційні стани або почуття. Вони прочитають те, що написано на картках і постараються зробити це так, щоб напис не бачили інші члени групи. Потім кожен власник картки невербально зобразить цей стан або почуття. Робити це треба буде по черзі, вийшовши сюди, у центр півкола, і повернувшись спиною до групи.

Наше завдання - визначити, який стан або почуття зображено, спостерігаючи за людиною зі спини, не бачачи її обличчя". Приблизний перелік станів і почуттів для цієї вправи: радість, смуток, здивування, гнів, нетерпіння, страх, занепокоєння тощо.

Після кожного відтворення спостерігачі висловлюють свої припущення щодо зображеного стану чи почуття, а тренер називає його. Потім можна поставити запитання: "На які ознаки ви орієнтувалися, визначаючи стан?".

Обговорення дає можливість зібрати "банк" пантомімічних і жестикуляторних проявів, характерних для того чи іншого стану.

Під час проведення цієї вправи в поєднанні з попередньою можна виявити співвідношення ролі мімічних, пантомімічних і жестикуляторних рухів під час визначення тих чи інших станів.

1. Психогімнастична вправа "Зобрази емоцію". Учасники групи діляться на дві підгрупи.

Інструкція: "Кожній підгрупі дається 7 хвилин на підготовку, під час якої вона повинна буде обрати будь-яке почуття або емоцію (емоційний стан) і придумати, як його можна зобразити. Це може бути або скульптурне зображення, або невербальна дія. У зображенні мають брати участь усі члени підгрупи. У той час як перша підгрупа показує, що вона підготувала, друга підгрупа уважно дивиться, намагаючись зрозуміти, який стан або почуття зображено. Потім підгрупи міняються місцями". Підгрупи готуються в різних приміщеннях. Після того як підготовку закінчено, тренер пропонує одній із підгруп зобразити те почуття або стан, який вони обрали, не називаючи його. Інша підгрупа дивиться. Потім їй дається одна хвилина на обговорення, і хтось один висловлює думку групи. Потім група, яка демонструвала почуття або стан, каже правильну відповідь. Помилки можуть бути, з одного боку, результатом недостатньої спостережливості або невміння знайти точне слово для позначення почуття або стану групи, що "розуміє", а з іншого боку, наслідком того, що групі, що "зображає", не вдалося досягти узгодженості під час вибору почуття (стану) або під час його зображення, можливо, учасникам забракло виразних засобів. Усе це може стати предметом обговорення після завершення вправи.

У разі правильної ідентифікації зображених емоційних станів або почуттів, тренер може поставити групі запитання: "За якими ознаками ви визначали стан або почуття?" Відповідь на це запитання дає змогу виявити та перелічити ті конкретні прояви міміки, пантоміміки, жестикуляції, які є сигнально значущими для розуміння стану інших людей.

2. Психогімнастична вправа "Дзеркало". Учасники групи розбиваються на пари.

Інструкція: "Один з учасників пари буде "дзеркалом", а другий - "мавпою". "Мавпа", опинившись перед "дзеркалом", поводить досить вільно: її міміка, пантоміміка, жестикуляція дуже різноманітні. "Дзеркало" повторює якомога точніше всі рухи "мавпи". Через три-чотири хвилини тренер пропонує партнерам помінятися ролями. Після завершення вправи можна поставити групі такі запитання: "Які труднощі у вас виникали в процесі виконання вправи?", "Наскільки точно вам вдавалося відтворювати рухи вашого партнера?".

3. гра "Розмова по телефону". Учасники групи сідають півколом. Перед ними в центрі стоїть стілець.

Інструкція: "Зараз на цей стілець по черзі будуть сидати деякі з нас і "говорити" по уявному телефону. При цьому вони не вимовлятимуть жодного слова вголос. (Попередньо тренер домовляється з 3-4 учасниками групи. Одного з них тренер просить "поговорити" телефоном із дитиною, іншого - з начальником, третього - з другом або з коханою людиною тощо) Наше завдання - постаратися зрозуміти, з ким і про що йде розмова". Кожна розмова триває близько хвилини. Після цього тренер просить тих, хто спостерігав, висловити припущення, з ким і про що говорили. На наступному етапі обговорення тренер може поставити запитання: "На які ознаки ви орієнтувалися, визначаючи, з ким розмовляла (наприклад) Таня?". наприклад) Таня?". Із цим запитанням краще звернутися до тих учасників групи, які дали правильні відповіді на першому етапі обговорення.

Під час обговорення, як правило, виявляється, що основним орієнтиром для визначення того, з ким "розмовляє" людина, були її стани, які ідентифікують за допомогою спостереження за невербальними, насамперед мімічними проявами.

4. Підбиття підсумків. Зворотний зв'язок від учасників. Побажання групі на наступне заняття.

Заняття 4.

Мета: Розвиток сензитивності, емпатичного співпереживання.

План заняття.

1. Початок заняття. Повідомлення учасників про готовність до роботи.
2. Психогімнастична вправа "Вгадай колір". Учасники стоять по колу.

Інструкція: "Зараз хтось із нас (той, хто захоче) вийде за двері, а ми всі разом виберемо якийсь колір. Учасник, який повернувся, повинен буде дізнатися, який колір ми вибрали. Для цього він зможе звернутися до будь-кого з нас, і ця людина покаже обраний колір рухом. Якщо колір не буде визначено, той, хто "відгадує", повинен буде звернутися до іншого і т.д. доти, доки колір не буде названо правильно. Зображуючи колір, давайте не будемо використовувати рухи, що мають безпосередній смисловий зв'язок із кольором, або зображати предмети, що мають певне забарвлення. Наприклад, зображуючи блакитний колір, показувати на небо або імітувати переливання води".

3. Психогімнастична вправа "Щирі відповіді". Учасники групи сидять по колу, у кожного - чистий аркуш паперу.

Інструкція: "Я зачитуватиму запитання, на які ви відповідатимете, кожен самостійно. Відповідайте відверто і будьте готові до того, що ваші відповіді дізнаються інші учасники нашої групи.

Отже:

1. Хто ваш улюблений поет?
2. Який ваш улюблений колір?
3. Яку якість ви найбільше цінуєте в людях?
4. Яку пору року ви любите найбільше?
5. Якби у вас була можливість провести тиждень у будь-якій країні світу, яку країну ви б обрали?"

Після кожного запитання тренер дає трохи часу для відповіді, а наприкінці збирає аркуші. "Зараз я по черзі зачитаю відповіді кожного. Вислухавши їх, постарайтеся зрозуміти, кому вони належать. Кожен може висловити одне припущення. Якщо автор буде названий, він розкриває своє інкогніто, якщо ні - залишається анонімним".

1. Психогімнастична вправа "Ти такий самий...". Учасники групи розбиваються на пари і сідають один проти одного.

Інструкція: "Ця вправа складається з двох частин або етапів. На першому етапі партнери по черзі промовляють один одному фразу, що починається зі слів: "Ти такий (така) ж, як я, у тебе...". Один із вас починає, потім - інший, потім знову перший і т.д. При цьому треба дивитися один одному в очі, намагатися говорити тим самим голосом, що й партнер, підлаштовуючись під його темп, тембр, висоту голосу, інтонацію. На другому етапі вправи, приблизно через сім хвилин після початку роботи, ви будете також по черзі говорити одне одному по одній фразі, що починається зі слів: "Я дуже відрізняюся від тебе, я...".

Тренер може попросити будь-кого з учасників разом із ним продемонструвати, як має проходити вправа. Після завершення роботи в парах учасники сідають по колу і діляться своїми враженнями. Тренер може поставити такі запитання: "Які почуття виникали у вас під час роботи?"; "Які почуття у вас виникали на першому етапі вправи, а які на другому?"

2. Вправи, спрямовані на роботу з образним вчуттям. Група сидить по колу.

Інструкція: "Роберто Ассіджіолі, автор концепції психосинтезу, закликав дякувати долі за те, що вона зіштовхує нас із незручними, неприємними, складними людьми. Взаємодіючи з ними, ми можемо розвивати в собі корисні психологічні якості. Якщо якась людина "випробовує наше терпіння", то для нас це чудова нагода розвивати терпіння; якщо людина протилежна нам в усьому, і це постійно проявляється в нашій взаємодії з нею, - ми можемо розвивати в собі здатність безумовного прийняття іншої людини; якщо інша людина надто імпульсивна та постійно перериває нас, - ми можемо використовувати ці ситуації для тренування своєї витримки і т. ін.

Отже, ми опиняємося в змозі розвинути в собі щось корисне завдяки тому, що інша людина ставить перед нами проблему - з тих чи інших причин, проблеми виникають і з тими людьми, які загалом нам близькі та приємні.

1. Із заплющеними очима уявіть себе в коридорі, що йде до виходу, ви підходите до дверей, виходите з приміщення. Ви у дворі - уявіть себе там. Підмітьте все, що бачите навколо. Уявіть себе у дворі у вечірній час при запалених ліхтарях; потім рано вранці, на сході сонця; потім у денний час, коли сонце світить у вікна. Зараз поверніться обличчям до будівлі, підійдіть до стіни, доторкніться до неї рукою. Відчуйте температуру стіни. Входитье в стіну, ви всередині стіни озирніться, відзначте світло всередині стіни, запахи, температуру, постукайте всередині стіни - визначте твердість матеріалу. Вийдіть зі стіни у двір повернувшись до неї обличчям, змініть колір стіни на чорний, потім червоний, зелений, синій, фіолетовий, потім поверніть стіні справжній колір. Поверніться в наш кабінет. Розплюште очі й глибоко зітхніть. Посміхніться. Обговорення.

2. Заплюште очі. Уявіть собі, що на моєму столі лежить кавун (лимон). Уявіть себе всередині кавуна. Озирніться, відзначте всередині кавуна запах, світло, температуру, твердість, вологість. Вивчіть нутрощі кавуна, помандруйте в ньому. Вийдіть із кавуна. Уявіть на моєму столі лимон. Увійдіть у нього. Озирніться, відзначте всередині лимона світло, запах, температуру, вологість, звуки, твердість. Добре вивчіть усе, що навколо вас. Вийдіть із лимона. Обговорення.

3. Уявіть себе всередині дерева берези. Відчуйте себе всередині дерева влітку, восени, взимку, навесні. Проникніть усередину листа дерева навесні, влітку, восени. Обговорення.

4. Заплюште очі. Вивчіть зовні свою улюблену домашню тварину. Перенесіть себе подумки у вашу улюблену домашню тварину, проникніть подумки в черепну коробку і мозок тварини. Відчуйте себе мозком тварини, відзначте, які думки, бажання, потреби у вашої улюбленої тварини. Обговорення.

6. Підбиття підсумків заняття.

Заняття 5.

Мета: розвиток емпатійної спостережливості, емпатійного слухання в діяльності.

План заняття:

1. Повідомлення учасників про настрій і готовність до роботи.
2. Вправа "Три хвилини". Проводиться на початку дня. Учасники групи сидять по колу.

Інструкція: "Уважно подивіться один на одного. Постарайтеся побачити кожного, звернувши увагу на те, який вигляд має сьогодні ця людина, в якому вона стані, як вона себе проявляє. Для цього в нас буде три хвилини". Через три хвилини тренерка продовжує інструкцію: "А зараз ми будемо кидати один одному м'яч, повідомляючи при цьому людині, якій він адресований, що нового порівняно зі вчорашнім днем ви в ньому побачили. Будьте уважні та постарайтеся нікого не пропустити".

3. Психогімнастична вправа "Твій партнер по спілкуванню". Вправа виконується в парах.

Інструкція: "Ця вправа містить у собі кілька завдань. Кожне з них розраховане на певний час. Я казатиму вам, що треба робити, стежитиму за часом і повідомлятиму, коли воно закінчиться.

Завдання 1. Протягом 5 хвилин мовчки дивимося одне на одного.

Завдання 2. Поверніться спиною один до одного. Візьміть зошити та ручки. Я буду ставити запитання, що стосуються зовнішності вашого партнера, на які треба дати письмові відповіді. Якого кольору очі у вашого партнера? Чи є в нього на обличчі родимки? Якщо є, то згадайте, де вони розташовані. Якого кольору в нього брови? Чи є в нього на обличчі ямочки? А тепер поверніться обличчям один до одного і перевірте правильність ваших відповідей.

Завдання 3. Зараз змінимо пари, один із партнерів переходить у пару, що сидить ліворуч від нього. Протягом хвилини мовчки дивіться один на одного.

Завдання 4. Поверніться спиною один до одного. Візьміть ручки та зошити. Я буду ставити запитання, що стосуються вашого партнера, на які треба буде дати письмові відповіді. Якого кольору взуття на вашому партнері? Чи є в нього

на руках (шиї, одязі) якісь прикраси? На якій руці в нього годинник? Якої форми гудзики на його одязі? Поверніться обличчям один до одного і перевірте правильність ваших відповідей.

4. Психогімнастична вправа "Спостережливість". Учасники групи сидять по колу.

Інструкція: "Нам потрібен один доброволець, який хотів би перевірити свою психологічну спостережливість". Тренер чекає доти, доки охочий не з'явиться. Припустимо, добровольцем виявився учасник на ім'я Андрій. "Андрію, почекай, будь ласка, одну хвилину за дверима". Після того як Андрій залишає кімнату, всі інші учасники групи розташовуються по кімнаті, залишаючись сидіти на стільцях або стояти по одному і парами. Тренер запрошує того, хто чекає за дверима. "Андрію, у тебе є одна хвилинка для того, щоб постаратися запам'ятати розташування всіх, хто перебуває в цій кімнаті... Тепер тобі доведеться ще раз вийти за двері".

Тренер швидко міняє деяких (приблизно половину) членів групи місцями, запрошує Андрія і пропонує повернути всіх на свої місця.

Вправу доцільно повторити, щоб три-чотири учасники могли перевірити свою спостережливість. Варіант: можна щоразу просити бути спостерігачем двох людей одночасно.

Після закінчення роботи тренер звертається із запитаннями насамперед до тих, хто побував у ролі спостерігача: "Які у вас були труднощі?", "Як ви вирішували поставлене перед вами завдання?"

5. Вправа "Зосередження". А). Учасники групи сидять по колу.

Інструкція: "Будь ласка, заплющте очі. Зосередьтеся на тому, що Ви зараз чуєте, "зверніться в слух". Постарайтеся почути і запам'ятати якомога більше звуків". Через одну-дві хвилини тренерка просить усіх розплющити очі й перерахувати все, що вдалося почути, вказавши, якщо це можливо, джерело звуку. Організувати обговорення можна так: кожен по черзі називає один звук, який він чув, не повторюючи те, що було названо до нього. Під час обговорення

виявляється, що деяким учасникам групи вдається почути звуки, яких не почули, або, що значно ймовірніше, не зафіксували інші (наприклад, дихання сусіда).

Б). Усі учасники групи сидять по колу.

Інструкція: "Заплющте, будь ласка, очі та зосередьтеся на своїх відчуттях. Постарайтеся зафіксувати все, що Ви відчуваєте зараз, у цей момент. Для цього в нас є п'ять хвилин". Через п'ять хвилин тренер продовжує інструкцію. "Відкрийте очі. Нехай хто-небудь із вас розповість про свої відчуття. Усі ми будемо уважно слухати. Постарайтеся передати свої відчуття якомога докладніше. Наступні учасники, повідомляючи про свої відчуття, не повинні повторювати те, про що було вже розказано. Наприклад, якщо попередній скаже про те, що він чув звук катера, який пройшов каналом, то про це говорити не треба".

Вправа дає змогу розширити уявлення про сенсорно сприймані сигнали, потренуватися в їх розрізненні та описі.

В). Учасники діляться на групи 4-5 осіб і стають півколом так, щоб у кожній було достатньо простору для роботи. Перед кожним півколом ставиться стілець.

Інструкція: "Зараз усі по черзі побувають у ролі "слухачів". "Слухач" повинен буде постаратися почути і зрозуміти все, що відбуватиметься за його спиною, в той час як він сам буде сидіти на стільці перед своєю підгрупою. Кожному "слухачеві" дається три хвилини. Решта в цей час будуть здійснювати різні дії і після закінчення їх ставити "слухачеві" запитання про характер дії, про те, хто її виконував тощо. наприклад, після присідань слідує запитання: "Що ми робимо?", після маніпуляцій з листком паперу - "Що це було?", після тихої (пошепки) розмови двох учасників групи - "Хто це був?" і т. д. Якщо слухач помиляється, його треба поправити, розповівши йому, що було насправді. Усе зрозуміло? Давай почнемо".

Під час обговорення учасникам можуть поставити запитання про дії, які вони здійснювали за спиною "слухача", про характер помилок, про те, що розуміли одразу ж, і про виниклі труднощі.

3. Вправа "Дізнайся, хто це". Учасники групи сидять по колу. У центрі кола стоїть порожній стілець.

Інструкція: "Один із вас зараз вийде в центр кола, сяде на стілець, покладе руки на коліна долонями догори і заплющить очі. Ми по черзі в довільному порядку будемо підходити до нього і класти свої руки йому на долоні. Той, хто сидить на стільці, має зрозуміти, чиї це руки. Щоразу я казатиму "так", якщо того, хто підійшов, буде названо правильно, і "ні" в разі помилки. Нагадую, що підходити ми будемо в довільному порядку і може виявитися так, що хтось підійде кілька разів, а хтось - жодного разу". Після того як доброволець знайшовся і сів на стілець у центрі кола, заплющивши очі, тренерка по черзі показує на того, хто має підійти до нього. Під час вправи в центрі кола можуть побувати 3-4 людини.

Вправа спрямована на розвиток тактильної чутливості, здатності впізнавати іншу людину, використовуючи цей канал отримання інформації з навколишнього світу.

Зворотній зв'язок від учасників.

Заняття 6.

Мета: Розвиток самоприйняття, здатності до впевненої поведінки.

План заняття:

1. Привітання учасниками групи один одного.
2. Повідомлення тренера про прояви впевненості в собі в життєвих ситуаціях і в роботі.

3. Вправа "Впевнені, невпевнені та агресивні відповіді". Інструкція: Кожному члену групи пропонують продемонструвати в запропонованій ситуації невпевнену, агресивну та впевнену відповіді.

Уявіть, що колга "забув" повернути гроші, які він позичив у вас:

о Агресивна поведінка може виражатися таким висловлюванням: "Чорт забирай! Я знав, що тобі не можна довіряти, коли ти обіцяв, що повернеш гроші! Я хочу отримати свої гроші!"

о Невпевненість у поведінці може виражатися висловлюванням на кшталт: "Я знаю, що набридаю тобі, але, як ти думаєш, чи не зможеш ти повернути мені гроші найближчим часом?"

о Упевнена відповідь може бути такою: "Я вважав, що ми домовилися, коли ти обіцяв повернути мені гроші сьогодні. Буду вдячний, якщо ти принесеш гроші найпізніше в п'ятницю".

Ситуації:

- Друг продовжує займати вас розмовою, а ви хочете піти. Ви говорите...

- У ресторані вам подають пересмажений біфштекс із кров'ю. Ви говорите офіціантові...

- Рахунок за ремонт вашого автомобіля на 25 доларів більший за початкову розцінку. Ви звертаєтеся до завідувача служби...

- Ви ловите погляд привабливого чоловіка (жінки). Знаєте, що він (вона), можливо, цікавиться вами. Ви підходите і говорите...

- Собака вашого сусіда пом'яв траву на вашому газоні. Ви підходите до сусіда і говорите йому...

- Ваш товариш влаштував вам зустріч із незнайомою людиною, не попередивши вас. Ви заявляєте йому...

- Люди, які сидять позаду вас у кінотеатрі, заважають вам гучною розмовою. Ви звертаєтеся до них...

- Ви прийшли до модного ресторану, проте вам не подобається запропонований стіл. Ви говорите господареві чи господині...

- Друг просить вас позичити йому автомашину, а ви вважаєте його поганим водієм. Ви говорите йому...

- Друг бентежить вас, розповідаючи в компанії історії про вас. Ви заявляєте йому...

Обговорення вправи. Аналіз відмінностей у впевненій, неупевненій та агресивній поведінці.

4. Вправа "Формування впевненості".

Інструкція: Уявіть ситуацію, в якій ви хотіли б діяти з упевненістю в собі, і запишіть її. Ви можете витратити кілька хвилин на "мозкову атаку" в групі для висування ідей, хоча ситуація, обрана кожною людиною, має бути значущою для неї особисто. Найімовірніше, ситуації включатимуть аспекти прохання або відмови, управління критикою або реалізацію в спілкуванні позитивних чи негативних почуттів. Потім поділіть групу на підгрупи по п'ять-шість осіб. У кожній підгрупі учасники за власною ініціативою починають із короткого опису стресової ситуації, яку вони визначили для себе. Структуруйте ситуацію, обравши зі своєї підгрупи людину на роль партнера у взаємодії. Якщо ви доброволець, якомога впевненіше передайте їй своє повідомлення, висловіть претензії. Через одну-дві хвилини зупиніться і нехай інші члени підгрупи нададуть вам специфічний позитивний зворотний зв'язок на вашу поведінку. Потім скажіть, що вам самому сподобалося у вашій поведінці, і згадайте будь-які зміни або доповнення, які ви хотіли б зробити. Якщо ви зайшли в глухий кут, вислухайте пропозиції членів своєї підгрупи. Потім інший учасник підгрупи стає партнером, і відпрацювання взаємодії триває. Після двох-трьох хвилин репетиції з цим партнером зупиніться і знову дайте час для позитивного зворотного зв'язку. Продовжуйте доти, доки кожен член підгрупи не зіграє роль партнера у взаємодії. Коли досягнете поліпшення і почнете опановувати ситуацію, партнер збільшить напругу зустрічі, стаючи більш наполегливим і антагоністичним. Особливо важливо дати тому, хто висловлює претензії, можливість перемагати в кожній зустрічі й отримувати задоволення від позитивного досвіду.

5. Обговорення результатів: труднощі у виконанні справи, емоційний стан, набутий новий досвід.

6. Підбиття підсумків заняття.

Заняття 7.

Мета: Розвиток навичок саморегуляції.

План заняття.

1. Привітання учасників, повідомлення про емоційний стан.

2. Повідомлення тренера про значущість саморегуляції в робочій ситуації.

3) Основи аутогенного тренування. Повідомлення тренера про зв'язок між відчуттями важкості й тепла в тілі та станами спокою, гармонії, розслабленості.

4. Вправа "Прогресивна релаксація" (напруження і розслаблення). Стиснути на повну силу кулак ("що є сили"), відпустити напруження, відчутти розслаблення; те саме - на половину сили. Зігнути на повну силу кисті рук до передпліччя, опустити напругу, відчутти розслаблення: те саме - в половину сили. Зігнути на повну силу руки в ліктях, відпустити напругу, відчутти розслаблення: те саме - в половину сили. Порівняти свій стан до і після виконання вправ.

5. Сеанс розслаблення. Проводить тренер під музичний супровід.

"Сядьте зручно на стільці, спину тримайте рівно, ноги на підлозі, руки на колінах. Зніміть взуття, окуляри, звільніться від тісного одягу. Зосередьте, будь ласка, увагу на диханні. Дихайте рівно й ритмічно, це допоможе вам розслабитися... зробіть кілька глибоких вдихів... добре... Зараз Ви робитимете так зване "мирне дихання". Це особливого роду глибоке дихання, яке скаже Вашому розуму й тілу, що настав час прийти до миру. Робимо так: видихніть усе повітря з легень. Повільно вдихайте через ніс, рахуючи до восьми... із силою видихніть через рот. Після двох-трьох мирних вдихів Ви помітите легкий дзвін у вухах... це ознака глибокого внутрішнього розслаблення. Продовжуйте дихати повільно і глибоко; вдих через ніс, видих через рот. Якщо Ви ще не заплющили очі - заплющте... добре... тепер, не розплющуючи очей, подивіться ліворуч якомога далі, ніби хочете побачити ліве вухо. Утримуйте очі в такому положенні якомога довше... Ви помічаєте, як напружені очні м'язи та повіки... Це добре, я хочу, щоб Ви відчули різницю між напруженням і спокоєм. За рахунком три, не розплющуючи очей, подивіться, як зазвичай, перед собою і відчуйте, як зникло напруження, раз... два... три... Відчуйте приємний спокій навколо очей, у потилиці та в ділянці шийних хребців, продовжуйте дихати повільно й глибоко... вдих через ніс, видих через рот... можете повертати собі цей стан спокою в будь-

який час, коли захочете, користуючись "мирним диханням" ... а тепер дихайте легко, як зазвичай, і, коли я порахую від п'яти до одного, Ви розплющте очі - і будете сповнені бадьорості... п'ять... чотири... три... два... один... Дуже добре!

Обговорення стану, самопочуття.

6. Медитативні вправи. Проводить тренерка.

Б). Танець настрою "Чарівне піаніно". Уявіть, що Ви - музичний інструмент, наприклад, піаніно. Мовою своїх рухів Ви можете зіграти будь-яку мелодію. Коли композитор (а ним може бути будь-яка характерна мелодія або пісня, яка Вам подобається) почне грати, музика зазвучить у Вас у душі. Спробуйте зіграти музику, що звучить у душі, своїм тілом, почуттями, усім своїм еством. Не намагайтеся танцювати, робити знайомі танцювальні рухи, дозвольте музиці прозвучати у Вас, через Вас. Нехай гармоніямузики стане гармонією Ваших рухів.

7. Обговорення вправи. Підсумки дня.

Заняття 8.

Мета: Закріплення отриманих навичок. Підбиття підсумків тренінгу.

План заняття.

1. Привітання учасників. Повідомлення про самопочуття, активність, настроїв.

2. Вправа "Наші емоції" (на розвиток емоційної стійкості)

Мета: сприяти усвідомленню учасниками тренінгу місця позитивних і негативних емоцій у житті, їхньої ролі в збереженні або втраті здоров'я.

Учасникам пропонується розділити аркуш паперу на 2 частини, ліворуч написати позитивні емоції, які відвідують нас найчастіше, а праворуч - негативні.

Ведучий пропонує учасникам тренінгу відповісти на серію запитань:

- Які емоції переважають у нашому житті?

- Які емоції найчастіше пов'язані з роботою?

- Які з емоцій, на ваш погляд, ведуть до хвороби? Які сприяють збереженню і зміцненню здоров'я?

- Чи варто пригнічувати негативні емоції?

Висновок: необхідно вчитися керувати емоційними станами, але це не означає придушення будь-яких емоцій (це шлях до хвороби). Слід вчитися викликати позитивні переживання та перетворювати негативні.

3. Вправа "Магазин емоцій".

Мета: сприяти осмисленню цінності емоційної складової нашого життя.

Інструкція: "Продовжуючи попередню вправу, уявіть собі, що ви потрапили до незвичної крамниці - тут можна продати будь-яку свою емоцію й отримати натомість іншу. Яких емоцій ви хочете позбутися? Яку хотіли б придбати? Можна використати список емоцій із попередньої вправи "Наші емоції".

Уявіть собі, що я - продавець у цьому магазині. Спробуйте розповісти про свою емоцію, яку хочете продати, підберіть аргументи, щоб переконати мене в тому, що я маю укласти з вами угоду. Пам'ятайте, потім не можна буде повернути назад те переживання, якого ви хотіли позбутися".

Запитання для аналізу та загального обговорення:

Чи вдалося зробити вибір? Чи важко було придумати рекламу для емоції?
Які прийоми використовували для цього, що було особливо вдалим?

Чи не зникло бажання позбутися якогось переживання в процесі гри?

Навчання технікам емоційної саморегуляції (нейтралізація негативних емоцій).

4. Групова бесіда "Ваші плани на майбутнє у сфері професійної діяльності".

5. Підбиття підсумків останнього заняття і тренінгу в цілому. Зворотний зв'язок від учасників. Обговорення того, що було позитивного і складного в тренінгу, побажання на майбутнє собі та іншим учасникам.

3.2. Оцінка ефективності впливу тренінгової програми з розвитку емоційного інтелекту на морально-психологічний клімат ІТ-колективу

Після впровадження занять тренінгової програми, було проведене контрольне опитування респондентів. Завдяки отриманим новим даним встановлено позитивну динаміку змін у респондентів.

Результати контрольного дослідження за методикою методикою Н.Холла подано у таблиці 3.2.1.

Табл. 3.2.1

Рівні складових ЕІ за методикою «Опитувальник емоційного інтелекту»

Н. Холла

Складові ЕІ	Кількість респондентів (%)					
	Низький		середній		високий	
	до	після	до	після	до	після
Емоційна поінформованість (ЕП)	13%	6%	55%	56%	32%	38%
Управління своїми емоціями (УЕ)	31%	19%	61%	68%	8%	13%
Самомотивація (С)	18%	14%	64%	61%	18%	25%
Емпатія (Е)	24%	17%	47%	45%	29%	38%
Розпізнавання емоцій інших людей (РЕ)	16%	12%	63%	64%	21%	24%
Інтегративний емоційний інтелекту (І)	21%	14%	71%	59%	8%	27%

Контрольні результати дають змогу констатувати такі позитивні зміни: психокорекційна програма має особливий позитивний ефект на такі показники як емпатія (38% респондентів складають високий рівень, тобто респонденти з більшим розумінням, співчуттям відносяться до колег), управління своїми

емоціями (на 12% знизилася кількість респондентів з низьким рівнем та на 7% - зріс середній). Також позитивна динаміка зниження іт-фахівців з низьким рівнем спостерігається за шкалами розпізнавання емоцій, емоційна поінформованість, самомотивація.

Отримані контрольні інтегративні результати за методикою Холла свідчать, що кількість респондентів із високим рівнем зросла з 8% до 27%. Щодо середнього рівня – він знизився з 71% респондентів до 59% (що говорить про розвиток досліджуваних та перехід на новий рівень), низький рівень емоційного інтелекту знизився з 21% чоловік до 14 людей (див. рис 3.2.1).

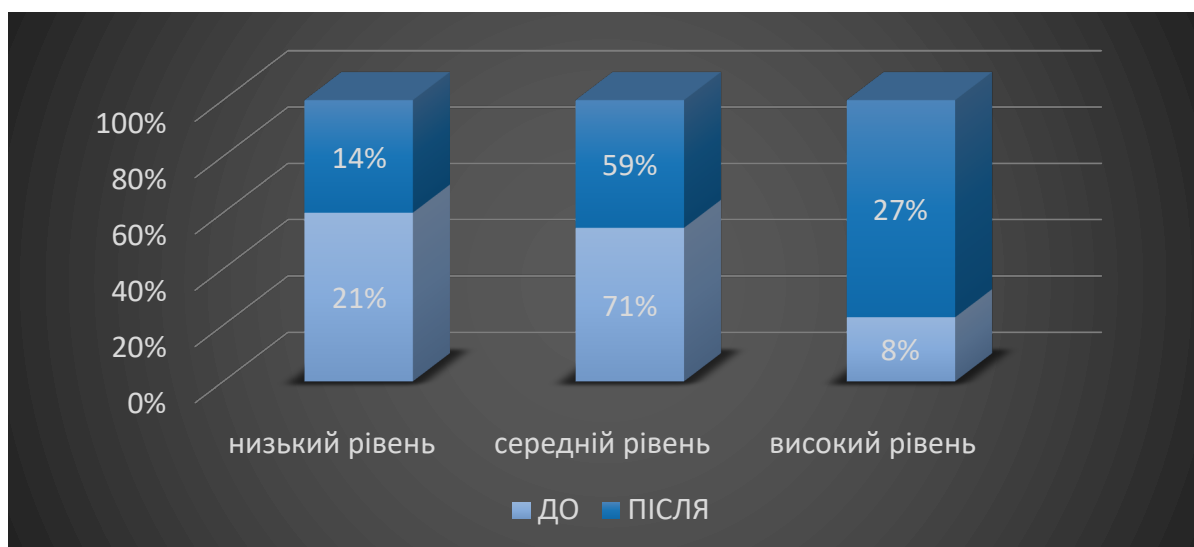


Рис. 3.2.1. Діаграма порівняння інтегративних результатів за методикою «Опитувальник емоційного інтелекту» Н. Холла

Контрольні результати за Люсіном свідчать про позитивну динаміку впливу тренінгу: кількість респондентів із низьким та дуже низьким рівнем знизилася (до 19% та 8% відповідно), відсоток респондентів із середнім рівнем розвитку емоційного інтелекту зросла на 5% (до 43%). Після занять з психорекреаційної програми 13% та 18% респондентів мають високий та вище середнього рівні (див. табл. 3.2.2).

Яскраво покращилося вміння взаємодіяти з іншими людьми, здатність іт-спеціалістів розуміти інших, прояви їх емоцій, настроїв, вияви темпераменту, усвідомлювати їх мотиви і прагнення та ефективно з ними взаємодіяти.

Табл. 3.2.2

Результати контрольного дослідження рівнів складових ЕІ за методикою «Опитувальник емоційного інтелекту» Люсіна

	ДО	ПІСЛЯ	ДО	ПІСЛЯ	ДО	ПІСЛЯ	ДО	ПІСЛЯ	ДО	ПІСЛЯ
Шкала*	Дуже високий	Дуже високий	Високий	Високий	Середній	Середній	Низький	Низький	Дуже низький	Дуже низький
MP	6%	9%	16%	19%	34%	41%	22%	17%	22%	14%
MY	9%	13%	13%	19%	43%	51%	22%	14%	10%	6%
VP	6%	12%	11%	16%	39%	48%	36%	21%	8%	3%
VY	13%	17%	13%	18%	32%	39%	26%	17%	16%	9%
VE	4%	14%	16%	20%	40%	35%	29%	24%	11%	7%
MEI	8%	11%	15%	19%	39%	46%	22%	16%	16%	10%
BEI	8%	14%	13%	18%	37%	41%	30%	21%	12%	6%
PE	6%	11%	14%	18%	37%	45%	29%	19%	15%	9%
YE	9%	15%	14%	19%	38%	42%	26%	18%	12%	7%
ЗЕІ	8%	13%	14%	18%	38%	43%	27%	19%	14%	8%

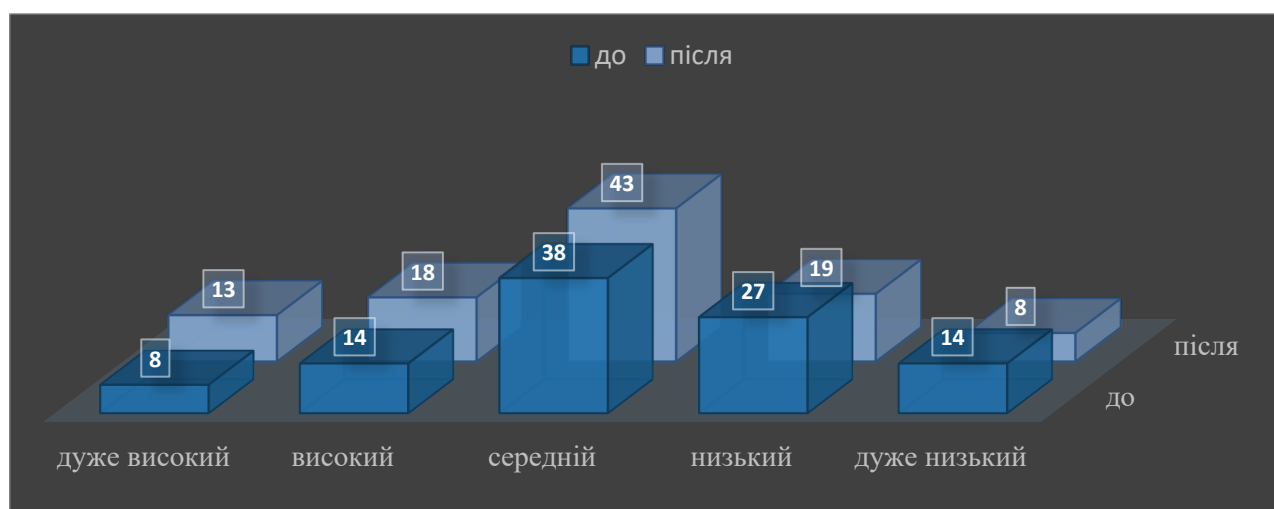


Рис. 3.2.2. Діаграма порівняння інтегративних результатів за методикою «Опитувальник емоційного інтелекту» Люсіна

У контрольних результатах за методикою Фідлера можна спостерігати такі зміни: кількість респондентів, хто ідентифікує психологічну атмосферу як недоброзичливу знизилася з 10% до 4% чоловік, з нейтральним з 76% до 71%, з доброзичливою оцінкою психологічної атмосфери зростає з 14% до 25% людей (див. табл. 3.2.3). Ці дані демонструють, що доброзичливе ставлення учасників один до одного зросло, покращилася комунікація, взаємодія та взаєморозуміння з'явилася взаємодопомога, відчуття безпеки та комфорту.

Табл. 3.2.3

Результати контрольного дослідження за методикою А.Ф.Фідлера «Діагностика психологічної атмосфери в організації»

Недоброзичлива				Нейтральна				Доброзичлива			
до		після		до		після		до		після	
К-сть	у %	К-сть	у %	К-сть	у %	К-сть	у %	К-сть	у %	К-сть	у %
5	10	2	4	39	76	37	71	8	14	13	25

Нові отримані дані за методикою «Визначення індексу групової згуртованості Сішора» мають також позитивну динаміку (див. Таблиця 3.2.4). До високих показників тепер належать 27% респондентів (попередньо -16%), до низьких 8% (попередньо – 16%).

Результати контрольного дослідження індексу групової згуртованості за методикою Сішора

Показник за шкалою	ДО		ПІСЛЯ	
	У % кількість респондентів в	Кількість респондентів	У % кількість респондентів	Кількість респондентів
Високий	6%	3	10%	5
Вище середнього	10%	5	17%	9
Середній	68%	35	65%	34
Нижче середнього	9%	5	4%	2
Низький	7%	4	4%	2

На основі цього ми можемо стверджувати, що поліпшилася взаємодія всередині колективу, з'явилося відчуття єдності, тяжінням людей один до одного у пошуках допомоги або підтримки в процесі досягнення робочих цілей, стабільність складу, підтримка між членами колективу дружніх контактів як в робочий, так і в неробочий час, формується колективна самосвідомість, тобто усвідомлення членами колективу себе як спільноти («ми»), усвідомлення своєї приналежності до колективу, відмінності його від інших.

Висновки до розділу 3

Отримавши результати емпіричного дослідження, описаного в розділі 2, було вирішено, що впровадження психокорекційної програми, буде актуальним для учасників дослідження.

У процесі дослідження, а саме сорсингу інформації, було виявлено, що одним із найкращих шляхів розвитку емоційного інтелекту є психокорекційна (тренінгова) програма.

Отже, впровадження психокорекційної програми розвитку емоційного інтелекту як засобу створення позитивно-психологічного клімату сприятиме покращенню атмосфери колективу, розумінню та усвідомленню власних та чужих емоцій, розвитку довіри в колективі, озброєнню учасників способами і стратегіями саморозвитку емоційного інтелекту, технологіями ефективного спілкування, саморозуміння і розуміння інших людей.

Впровадивши заняття тренінгової програми помітні позитивні зміни під час аналізу контрольних результатів. Тренінгова програма продемонструвала свою ефективність, оскільки покращила психологічний клімату колективу, організаційну атмосферу, показники емпатії, встановила тісніший взаємозв'язок між членами групи, допомогла учасникам краще розуміти, розпізнавати, контролювати власні та чужі емоції, продуктивно вибудовувати спілкування з колегами, підвищила мотивацію до співпраці та взаємопідтримки.

Кількісний та якісний аналіз особливостей розвитку емоційного інтелекту як засобу створення позитивно-психологічного клімату ІТ-колективу. Учасники контрольного та констатувального експериментів показали позитивну динаміку.

ВИСНОВКИ

1. Отже, емоційний інтелект - це спроможність розуміти, розпізнавати та керувати власними емоціями, поведінкою, мотиваціями, думками, регулювати власний емоційний стан та пробуджувати себе до дій, а також це здатність керувати емоційними станами інших людей, розуміти їхні реальні потреби, співпереживати та допомагати розвивати їхні сильні сторони. Розвиваючи емоційний інтелект, люди краще усвідомлюють себе, свої почуття, бажання та потреби і, водночас, це дозволяє краще розуміти інших людей, відчувати їхні потреби, мотиви та поведінку, що звичайно впливає на психологічний клімат колективу. Психологічний клімат - це якісний аспект міжособистісних стосунків, який проявляється як сукупність психологічних умов, що сприяють або перешкоджають ефективності спільної діяльності та загальному розвитку окремої особистості в групі.

Психологічно-позитивні міжособистісні стосунки колективу є важливим елементом позитивного психологічного клімату організації. Емоційний зв'язок, що існує між членами ІТ команди, має глибокий вплив на самовідчуття окремої особистості в колективі, виконану роботу та загальний успіх проекту. Команди, які піклуються один про одного на особистому та професійному рівні, мають більше шансів на успіх, ніж команди, які ігнорують важливість взаємозв'язку між позитивними міжособистісними стосунками та професійними відносинами.

2. ІТ-фахівці характеризуються такими психологічними особливостями: гіперконцентрація уваги; зануреність у внутрішні образи та конструкції; низький рівень соціальної взаємодії та її різноманітності в повсякденній роботі; загострене сприйняття причинно-наслідкових зв'язків; звикання до формалізованої постановки завдань; оскільки ІТ-фахівці постійно працюють зі складними системами, багато навколишніх речей здаються їм примітивними, не вартими уваги, що стає причиною непорозумінь, конфліктів з оточуючими; працюючи з технікою, кодами, програмами, людина звикає до ланцюжка стимул-реакція - у результаті процес взаємодії з оточуючими вона часто спрощує до

подібної схеми. Також велика кількість ІТ-фахівців схильна до емоційного вигорання.

3. В ході емпіричного дослідження по більшості методик було констатовано, що респонденти ІТ колективу як за розвитком емоційного інтелекту, так і морально-психологічного клімату колективу мають середній рівень.

Наприклад, результати за методикою Холла, свідчать, що 79% респондентів володіють середнім рівнем і лише 8% високим емоційного інтелекту. Найкращими виявилися показники критеріїв «Емоційна поінформованість» - 32% високий рівень та Емпатія – 29% опитаних. Результати за використання методики А.Ф.Фідлера «Діагностика психологічної атмосфери в організації» показують той факт, що лише 14% респондентів вважають психологічний клімату колективу по-справжньому доброзичливим, 76% демонструють нейтральний статус, що вказує на наявність дестабілізуючих факторів в ІТ-колективі. Результати за опитувальником «Визначення індексу групової згуртованості Сішора» констатують, що серед досліджуваних більшість - 35 людей, має середній показник. Опитувальник ЕІ «ЕМІн» продемонстрував у більшості середній рівень розвитку внутрішньоособистісного та міжособистісного емоційного інтелекту (81 б.), тобто вони тобто вони здатні на середньому рівні і не у всіх життєвих ситуаціях до розуміння емоцій.

Діагностика результатів емпіричного дослідження показала наявність проблем з емоційним інтелектом та психологічним кліматом колективу, але варто зазначити – не значущих, тобто більшість колективу перебуває на середньому рівні показників.

4. Рівень розвитку емоційного інтелекту окремого іт-фахівця має безпосередній вплив на клімат всього колективу – це задтверджено в дослідження використанням коефіцієнта пірсона задля встановлення або спростування наявності зв'язку між емоційним інтелектом та психологічним кліматом колективу, він становить 0,9. Чим вищим є ЕІ працівника, тим позитивніше він для себе ідентифікує колег, більше розуміє їх, тим він

чуйніший на емоційні стани оточуючих, точніше може розпізнати емоції інших, побачити їх причини, здатний приймати та керувати емоціями. Власний рівень розвитку емоційного інтелекту впливає на сприйняття робочого колективу, ідентифікацію психологічного клімату іт-фахівцем для себе.

ІТ-фахівці повинні володіти поєднанням технічних знань і добре розвинутого емоційного інтелекту, включаючи самосвідомість, емпатію, соціальну обізнаність, а також бути високо мотивованими і здатними надихати і мотивувати своїх колег для того, щоб сприяти створенню позитивного, прогресивного, ефективного робочого середовища.

5. Одержані показники під час констатувального етапу дослідження стали основою для створення та імплементації тренінгової програми, спрямованої на розвиток рівня емоційного інтелекту та становлення емоційного інтелекту як засобу створення позитивно-психологічного клімату колективу.

Психокорекційні заняття допомгли досягнути таких завдань: розуміти, розпізнавати, контролювати власні та чужі емоції; ефективно вибудовувати спілкування з колегами та оточуючи людьми; боротися зі стресом і керувати неусвідомленою, емоційною реакцією.; своєчасно виявляти і врегульовувати конфліктні ситуації в колективі, зниження рівня агресивності; дивитися на життєві та робочі невдачі в більш позитивному ключі; озброїти учасників способами і стратегіями саморозвитку емоційного інтелекту, технологіями ефективного спілкування, саморозуміння і розуміння інших людей; розвинути здатність до емпатії, сензитивність; навчити способів стабілізації власного емоційного стану, підвищити стресостійкість та емоційну стабільність.

Тренінгова програма продемонструвала свою ефективність, оскільки покращила психологічний клімату колективу, організаційну атмосферу, показники емпатії, встановила тісніший взаємозв'язок між членами групи, допомогла учасникам краще розуміти, розпізнавати, контролювати власні та чужі емоції, продуктивно вибудовувати спілкування з колегами, підвищила мотивацію до співпраці та взаємопідтримки.

Після діагностики контрольної групи респондентів встановлено ефективність психокорекційної програми з розвитку емоційного інтелекту та завдяки проведенню кореляційного аналізу доведено взаємозв'язок емоційного інтелекту та морально-психологічного клімату ІТ-колективу. Дані були проаналізовані якісно, кількісно та доведена значущість дослідження математично.

Підбиваючи підсумки, слід зазначити, що високий рівень емоційного інтелекту є одним із основних засобів для створення позитивної психологічної атмосфери колективу і відповідно здійснення ефективної управлінської діяльності, а так само досягнення успіху в інших сферах життєдіяльності людини.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абдулова Т. Психологічний клімат. Організаційна культура [Електронний ресурс] / Т. Абдулова. – 2003. – Режим доступу до ресурсу: <http://ibib.ltd.ua/psihologicheskij-klimat-organizatsionnaya-34234.html>.
2. Визначення індексу групової згуртованості Сішора [Електронний ресурс] // studwood – Режим доступу до ресурсу: https://studwood.net/1828374/psihologiya/viznachennya_indeksu_grupovoyi_zgurtovanosti_sishora.
3. Діагностика "емоційного інтелекту" (Н. Холл) [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://www.pdau.edu.ua/content/diagnostyka-emociynogo-intelektu-n-holl>.
4. Дубініна, М. Здоров'я ІТ-спеціаліста: психосоматика, депресія й емоційне вигорання [Електронний ресурс] / М. Дубініна, // DOU. – 2020. – Режим доступу до ресурсу: <https://dou.ua/lenta/articles/how-to-be-healthy-psychology/>.
5. Корнейчук Е.О. ВЗАИМОСВЯЗЬ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА С УРОВНЕМ РАЗВИТИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ КОМПЕТЕНЦИЙ У РУКОВОДИТЕЛЕЙ [Електронний ресурс] / Корнейчук Е.О.. – 2018. – Режим доступу до ресурсу: https://elar.urfu.ru/bitstream/10995/62473/1/m_th_e.o.korneychuk_2018.pdf.
6. Модель емоційного інтелекту Д. В. Люсіна [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <http://psihdocs.ru/ministerstvo-osviti-ta-nauki-ukrayini-v3.html?page=10>.
7. Модель компетентностей Д. Гоулмана [Електронний ресурс]. – 2018. – Режим доступу до ресурсу: <https://stom.tilimen.org/kurs-lekcij-z-vibirkovoyi-disciplini-teoriya-emocijnogo-intele.html?page=3>.
8. Обзор теоретических и эмпирических исследований по проблеме взаимосвязей эмоционального интеллекта с когнитивными стилями и саморегуляцией личности [Електронний ресурс] // studwood. – 2016. – Режим доступу до ресурсу:

https://studwood.net/920384/psihologiya/obzor_teoreticheskikh_empiricheskikh_issledovaniy_probleme_vzaimosvyazey_emotsionalnogo_intellekta_kognitivnymi.

9. Опитувальник ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ «ЕмІн» (Д.В.ЛЮСІН) [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <http://psychology.univer.kharkov.ua/dist2020/materialy/Mayevska/Lr13.pdf>.

10. Організаційний клімат та організаційна культура [Електронний ресурс]. – 2016. – Режим доступу до ресурсу: <http://weplib.pp.ua/organizatsiyniy-klimat-i-organizatsiyna-kultura-organizatsiyna-psihologiya.html>.

11. Психологія: соціально-психологічний клімат у колективі. [Електронний ресурс] // Освіта.ua – Режим доступу до ресурсу: <https://osvita.ua/vnz/reports/psychology/29134/#:~:text=%D0%A1%D0%BE%D1%86%D1%96%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%2D%D0%BF%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D1%96%D1%87%D0%BD%D0%B8%D0%B9%20%D0%BA%D0%BB%D1%96%D0%BC%D0%B0%D1%82%20%2D%20%D1%8F%D0%BA%D1%96%D1%81%D0%BD%D0%B8%D0%B9%20%D0%B1%D1%96%D0%BA,%D0%B2%D1%81%D0%B5%D0%B1%D1%96%D1%87%D0%BD%D0%BE%D0%BC%D1%83%20%D1%80%D0%BE%D0%B7%D0%B2%D0%B8%D1%82%D0%BA%D1%83%20%D0%BE%D1%81%D0%BE%D0%B1%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%96%20%D0%B2%20%D0%B3%D1%80%D1%83%D0%BF%D1%96..>

12. Тест оцінки психологічного клімату у колективі Фідлера [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://vseosvita.ua/library/test-ocinki-psihologicnogo-klimatu-u-kolektivi-219794.html>.

13. Формування прийняттого соціально-психологічного клімату в організації [Електронний ресурс]. – 2013. – Режим доступу до ресурсу: http://megalib.com.ua/content/3489_Formyvannya_priinyatnogo_socialno_psihologichnogo_klimatu_v_organizacii.html.

14. Хомяк Н. Соціально-психологічний клімат та його вплив на ефективність діяльності організації [Електронний ресурс] / Н. Хомяк – Режим

доступу до ресурсу:
https://lubbook.org/book_327_glava_28_4.5._So%D1%81%D1%96alno-psikholog%D1%96chn.html.

15. Четверик-Бурчак А.Г. ТЕОРИЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ [Електронний ресурс] / Четверик-Бурчак А.Г.. – 2018. – Режим доступу до ресурсу: https://www.dnu.dp.ua/docs/vybir/fpsih/program_5a5a87a182fbf.pdf.

16. BHASKARAN S. The Role of Emotional Intelligence on Productivity Among the Software Professionals [Електронний ресурс] / SANJAY BHASKARAN. – 2018. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.grin.com/document/505432>.

17. BORIS B. Relationships between psychological climate perceptions and work outcomes: a meta-analytic review [Електронний ресурс] / B. BORIS, S. YOUNG, P. CHRISTOPHER // Journal of Organizational Behavior – Режим доступу до ресурсу:
https://download.clib.psu.ac.th/datawebclib/e_resource/trial_database/WileyInterScienceCD/pdf/JOB/JOB_4.pdf.

18. Bozadzhiev V. SOCIAL PSYCHOLOGICAL CLIMATE AND INTERNAL IMAGE OF COMPANY [Електронний ресурс] / V. Bozadzhiev // European Journal of Natural History. – 2013. – Режим доступу до ресурсу: <https://world-science.ru/en/article/view?id=33190>.

19. Campos J. A relational recasting of the principles of emotional competence [Електронний ресурс] / Joseph Campos. – 2018. – Режим доступу до ресурсу:
https://www.researchgate.net/publication/327562210_A_relational_recasting_of_the_principles_of_emotional_competence.

20. Carroll E. Izard. The Psychology of Emotions [Електронний ресурс] / Carroll E. Izard. – 1991. – Режим доступу до ресурсу:
https://www.goodreads.com/user/sign_up?return_url=https%3A%2F%2Fwww.goodreads.com%2Fbook%2Fshow%2F5836650-the-psychology-of-emotions.

21. Climate [Электронный ресурс] // Oxford University Press – Режим доступа до ресурсу: <https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/climate?q=climate>.
22. Davydova Y. V. Emotional intelligence: essential features, structure and features of manifestation in adolescence [Электронный ресурс] / Yulia Viktorovna Davydova // ief-usfeu. – 2020. – Режим доступа до ресурсу: <https://ief-usfeu.ru/en/emocionalnyi-intellekt-sushchnostnye-priznaki-struktura-i/>.
23. Dr. Sandeep Atre. History of Emotional Intelligence [Электронный ресурс] / Dr. Sandeep Atre // socialigence. – 2011. – Режим доступа до ресурсу: <https://www.socialigence.net/blog/a-brief-history-of-emotional-intelligence/>.
24. Emotional Intelligence, Commitment and Climate in Organizations: Bridging Contribution and Practical Implication [Электронный ресурс] // Integrative Business and Economics Research. – 2017. – Режим доступа до ресурсу: http://buscompress.com/uploads/3/4/9/8/34980536/riber_6-s1_sp_m17-84_202-216.pdf.
25. Enid R. Spitz. The History of Emotional Intelligence in the Workplace [Электронный ресурс] / Enid R. Spitz // Heartmanity's. – 2022. – Режим доступа до ресурсу: <https://blog.heartmanity.com/the-history-of-emotional-intelligence-in-the-workplace>.
26. Faizyeva G. Emotional intelligence [Электронный ресурс] / Gulzoda Faizyeva // INTERNATIONAL JOURNAL OF PROGRESSIVE SCIENCES AND TECHNOLOGIES. – 2020. – Режим доступа до ресурсу: <https://ijpsat.org/index.php/ijpsat/article/view/1652>.
27. Goleman D. Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ / Daniel Goleman. – Hardcover, 1995. – 384 с. – (Trade Paperback edition).
28. Goodwin B. Research reveals the inner psychology of IT professionals [Электронный ресурс] / Bill Goodwin. – 2014. – Режим доступа до ресурсу: <https://www.computerweekly.com/news/2240230344/Research-reveals-the-inner-psychology-of-IT-professionals>.

29. Hartel C. Healthy human cultures as positive work environments January 2011 DOI: 10.4135/9781483307961.n6 SourceOAI Charmine HartelCharmine HartelNeal M. AshkanasyNeal M. Ashkanasy [Электронный ресурс] / Charmine Hartel. – 2011. – Режим доступа до ресурсу: https://www.researchgate.net/publication/51028324_Healthy_human_cultures_as_positive_work_environments.

30. Impact of Emotional Intelligence on Organizational Climate: A study of Select Indian Insurance Organizations [Электронный ресурс] // International Journal Of Scientific & Engineering Research. – 2016. – Режим доступа до ресурсу: <https://www.ijser.org/researchpaper/Impact-of-Emotional-Intelligence-on-Organizational-Climate-A-study-of-Select-Indian-Insurance-Organizations.pdf>.

31. Joanna York. Why leaders are looking for 'emotional intelligence' [Электронный ресурс] / Joanna York // BBC. – 2022. – Режим доступа до ресурсу: <https://www.bbc.com/worklife/article/20221005-eq-why-leaders-are-looking-for-emotional-intelligence>.

32. John D Mayer. Emotional intelligence: new ability or eclectic traits? [Электронный ресурс] / John D Mayer, Peter Salovey, David R Caruso. – 2008. – Режим доступа до ресурсу: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/18793038/>.

33. Landry L. WHY EMOTIONAL INTELLIGENCE IS IMPORTANT IN LEADERSHIP [Электронный ресурс] / Lauren Landry // Harvard Business School. – 2018. – Режим доступа до ресурсу: <https://online.hbs.edu/blog/post/emotional-intelligence-in-leadership>.

34. Lekavičienė R. The Relationship between Employees' Emotional Intelligence and Socio-Psychological Climate in Information Technology Companies [Электронный ресурс] / Rosita Lekavičienė. – 2004. – Режим доступа до ресурсу: https://www.researchgate.net/publication/262298344_The_Relationship_between_Employees'_Emotional_Intelligence_and_Socio-Psychological_Climate_in_Information_Technology_Companies.

35. Ludovino E. Emotional Intelligence for IT Professionals [Электронный ресурс] / Emília Ludovino. – 2017. – Режим доступа до ресурсу:

<https://www.packtpub.com/product/emotional-intelligence-for-it-professionals/9781787285798>.

36. Luiza Mesesan Schmitz Luiza Mesesan Schmitz. THE IMPACT OF EMOTIONAL INTELLIGENCE ON ORGANIZATIONAL CLIMATE [Электронный ресурс] / Luiza Mesesan Schmitz Luiza Mesesan Schmitz. – 2021. – Режим доступа до ресурсу: https://www.researchgate.net/publication/353600481_THE_IMPACT_OF_EMOTIONAL_INTELLIGENCE_ON_ORGANIZATIONAL_CLIMATE.

37. Michael McGill. Emotional Intelligence — For IT Professionals [Электронный ресурс] / Michael McGill. – 2019. – Режим доступа до ресурсу: <http://www.michaeldmccgill.com/2019/02/12/emotional-intelligence-for-it-professionals/>.

38. Mixed models of emotional intelligence: Bar-On [Электронный ресурс] // Coventry University. – 2017. – Режим доступа до ресурсу: <https://www.futurelearn.com/info/courses/emotional-intelligence-at-work/0/steps/63001#:~:text=Another%20mixed%20model%20of%20emotional,with%20daily%20demands%20and%20challenges..>

39. Parker C. Relationships between Psychological Climate Perceptions and Work Outcomes [Электронный ресурс] / Christopher Parker. – 2003. – Режим доступа до ресурсу: https://www.researchgate.net/publication/227618629_Relationships_between_Psychological_Climate_Perceptions_and_Work_Outcomes_A_Meta-Analytic_Review.

40. Pathak A. Impact of Emotional Intelligence on employability of IT professionals [Электронный ресурс] / Arjit Pathak. – 2018. – Режим доступа до ресурсу: https://www.researchgate.net/publication/325824290_Impact_of_Emotional_Intelligence_on_employability_of_IT_professionals.

41. Percentage of employees who had feelings of burnout pre-COVID Jan. 2020 vs Feb. 2021, by generation [Электронный ресурс]. – 2021. – Режим доступа

до ресурсу: <https://www.statista.com/statistics/1256283/burnout-among-us-employees-by-generation/>.

42. Powerful Benefits of Emotional Intelligence Training [Электронный ресурс] – Режим доступа до ресурсу: <https://www.continu.com/blog/15-benefits-of-emotional-intelligence-training>.

43. Priyam Dhani Priyam Dhani. EMOTIONAL INTELLIGENCE; HISTORY, MODELS AND MEASURES [Электронный ресурс] / Priyam Dhani Priyam Dhani. – 2016. – Режим доступа до ресурсу: https://www.researchgate.net/publication/305815636_EMOTIONAL_INTELLIGENCE_HISTORY_MODELS_AND_MEASURES.

44. Reshetnikov V. Leadership and Emotional Intelligence: Current Trends in Public Health Professionals Training [Электронный ресурс] / V. Reshetnikov, N. Tvorogova // Public Health. – 2020. – Режим доступа до ресурсу: <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2019.00413/full>.

45. Reynolds B. FlexJobs, Mental Health America Survey: Mental Health in the Workplace [Электронный ресурс] / B. Reynolds – Режим доступа до ресурсу: <https://www.flexjobs.com/blog/post/flexjobs-mha-mental-health-workplace-pandemic/>.

46. ROGACH O. Social and psychological climate in state authorities [Электронный ресурс] / O. ROGACH, T. RYABOVA, .. FROLOVA. – 2017. – Режим доступа до ресурсу: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n11/a18v39n11p19.pdf>.

47. Shydelko A. EMOTIONAL STABILITY OF AN INDIVIDUAL: RESEARCH INTO THE TOPIC [Электронный ресурс] / Anna Shydelko. – 2017. – Режим доступа до ресурсу: https://www.researchgate.net/publication/317916646_EMOTIONAL_STABILITY_OF_AN_INDIVIDUAL_RESEARCH_INTO_THE_TOPIC.

48. The History of EQ [Электронный ресурс]. – 2017. – Режим доступа до ресурсу: <https://www.kandidata.com/sidor/historiken-bakom-eq.aspx>.

49. top-10 most important workplace skills. [Электронный ресурс] // World Economic Forum. – 2016. – Режим доступа до ресурсу: <https://www.weforum.org/agenda/2016/01/the-10-skills-you-need-to-thrive-in-the-fourth-industrial-revolution/>.

50. Toprak M. Psychological Climate in Organizations: A Systematic Review [Электронный ресурс] / М. Toprak // European Journal of Psychology and Educational. – 2018. – Режим доступа до ресурсу: <https://www.ejper.com//psychological-climate-in-organizations-a-systematic-review>.

51. What is Emotional Intelligence? [Электронный ресурс] // The Institute for Health and Human Potential. – 2019. – Режим доступа до ресурсу: <https://www.ihhp.com/meaning-of-emotional-intelligence/#:~:text=The%20term%20emotional%20intelligence%20was,his%201995%20book%20Emotional%20Intelligence>.

ДОДАТКИ

Додаток А

Діагностика "емоційного інтелекту" (Н. Холл)

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

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

Інструкція

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

Тестовий матеріал

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

5. Коли необхідно, я можу бути спокійним і зосередженим, щоб діяти відповідно до запитів життя.

6. Коли необхідно, я можу викликати у себе широкий спектр позитивних емоцій, таких як веселощі, радість, внутрішній підйом і гумор.

7. Я стежу за тим, як я себе відчуваю.

8. Після того як щось засмутило мене, я можу легко впоратися зі своїми почуттями.

9. Я здатний вислуховувати проблеми інших людей.

10. Я не зациклююсь на негативних емоціях.

11. Я чутливий до емоційних потреб інших.

12. Я можу діяти на інших людей заспокійливо.

13. Я можу змусити себе знову і знову встати перед обличчям перешкоди.

14. Я намагаюся підходити до життєвих проблем творчо.

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

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

17. Коли дозволяє час, я звертаюся до своїх негативним почуттям і розбираюся, в чому проблема.

18. Я здатний швидко заспокоїтися після несподіваного засмучення.

19. Знання моїх справжніх почуттів важливо для підтримки "хорошої форми".

20. Я добре розумію емоції інших людей, навіть якщо вони не виражені відкрито.

21. Я можу добре розпізнавати емоції за виразом обличчя.

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

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

24. Люди вважають мене добрим знавцем переживань інших.

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

26. Я здатний поліпшити настрій інших людей.

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

28. Я добре налаштовуюся на емоції інших людей.

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

30. Я можу легко відключитися від переживання неприємностей.

КЛЮЧ

Шкала 1 - пункти 1, 2, 4, 17, 19, 25. Шкала 2 - пункти 3, 7, 8, 10, 18, 30.

Шкала 3 - пункти 5, 6, 13, 14, 16, 22. Шкала 4 - пункти 9, 11, 20, 21, 23, 28. Шкала 5 - пункт 12, 15, 24, 26, 27, 29

Обробка та інтерпретація РЕЗУЛЬТАТІВ

Рівні парціального емоційного інтелекту у відповідності зі знаком результатів: 14 і більше - високий; 8-13 - середній; 7 і менш - низький.

Інтегративний рівень емоційного інтелекту з урахуванням домінуючого знака визначається за такими кількісними показниками: 70 і більше - високий; 40-69 - середній; 39 і менше - низький.

Опитувальник ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ «ЕмІн» (Д.В.ЛЮСІН)

Мета – вивчити різні аспекти емоційного інтелекту досліджуваного.

Опис тесту:

В основу опитувальника покладене трактування ЕІ (емоційного інтелекту) як здатності до розуміння своїх і чужих емоцій і управління ними. Здатність до розуміння емоцій означає, що людина може розпізнати емоцію, тобто встановити сам факт наявності емоційного переживання в себе або в іншій людині; може ідентифікувати емоцію, або встановити, яку саме емоцію відчуває вона сама або інша людина, і знайти для неї словесне вираження; розуміє причини, що викликали цю емоцію, і наслідки, до яких вона приведе.

Здатність до управління емоціями означає, що людина може контролювати інтенсивність емоцій, перш за все приглушати надмірно сильні емоції; може контролювати зовнішнє вираження емоцій; може при необхідності довільно викликати ту чи іншу емоцію. І здатність до розуміння, і здатність керувати емоціями може бути спрямована як на власні емоції, так на емоції інших людей. Отже, можна говорити про внутрішньоособистісний та міжособистісний ЕІ. Ці два варіанти припускають актуалізацію різних когнітивних процесів і навичок, однак, імовірно, повинні бути пов'язані один з одним. Таким чином, в структурі ЕІ апіорно виділяється два «вимірювання», перетин яких дає чотири види ЕІ.

Опитувальник:

1. Я помічаю, коли близька людина переживає, навіть якщо вона намагається це приховати.
2. Якщо людина на мене ображається, я не знаю, як відновити з нею добрі стосунки
3. Мені легко здогадатися про почуття людини за виразом її обличчя
4. Я добре знаю, чим зайнятися, щоб покращити собі настрій

5. У мене зазвичай не вдається вплинути на емоційний стан свого співрозмовника

6. Коли я дратуюсь, 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 вмю покращити настрій оточуючих

10. Якщо я захоплююсь розмовою, то говорю надто голосно і активно жестикулюю

11. Я розумію душевний стан деяких людей без слів

12. В екстремальній ситуації я не можу зусиллям волі взяти себе до рук

13. Я легко розумію міміку та жести інших людей

14. Коли я злюсь, я знаю, чому

15. Я знаю, як підбадьорити людину, яка перебуває у важкій ситуації

16. Навколишні вважають мене надто емоційною людиною

17. Я здатний заспокоїти близьких, коли вони перебувають у напруженому стані

18. Мені буває важко описати, що я відчуваю по відношенню до інших

19. Якщо я бентежусь при спілкуванні з незнайомими людьми, то можу це приховати

20. Дивлячись на людину, я легко можу зрозуміти її емоційний стан

21. Я контролюю вираз почуттів на своєму обличчі

22. Буває, що я не розумію, чому відчуваю те чи інше почуття

23. У критичних ситуаціях я вмю контролювати вираження своїх емоцій

24. Якщо треба, я можу роздратувати людину

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 одразу відчуваю це

28. Я знаю як заспокоїтися, якщо я розлютився

29. Можна визначити, що відчуває людина, просто прислухаючись до звучання її голосу

30. Я не вмю керувати емоціями інших людей

31. Мені важко відрізнити почуття провини від почуття сорому

32. Я вмю точно вгадувати, що відчувають мої знайомі

33. Мені важко справлятися з поганим настроєм

34. Якщо уважно стежити за обличчям людини, 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 вмю контролювати свої емоції

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

39. За інтонаціями мого голосу легко здогадатися, що я відчуваю

40. Якщо близька людина плаче, я гублюся

41. Мені буває весело чи сумно без жодної причини

42. Мені важко передбачити зміну настрою у оточуючих мене людей

43. Я не вмю долати страх

44. Буває, що я хочу підтримати людину, а вона 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

Обробка та інтерпретація результатів:

Опитувальник вимірює емоційний інтелект (EI), який сприймається як здатність до розуміння своїх і чужих емоцій та управління ними. У структурі EI виділяється міжособистісний EI (MEI) - розуміння емоцій інших людей та управління ними, внутрішньоособистісний EI (BEI) - розуміння власних емоцій та управління ними, здатність до розуміння своїх та чужих емоцій (PE), здатність до управління своїми та чужими емоціями (UE). Опитувальник Емін дає бали за

двома субшкалами, що вимірюють різні аспекти MEI, і за трьома субшкалами, що вимірюють різні аспекти BEI. Значення за шкалами MEI та BEI виходять шляхом простого підсумовування відповідних субшкал, тобто

$$MEI = MP + MU$$

$$BEI = VP + VU + VE$$

Інший спосіб підсумовування субшкал дає ще дві шкали – PE та UE.

$$PE = MP + VP$$

$$UE = MU + VU + V$$

Також можна використовувати інтегральний показник загального емоційного інтелекту OEI.

$$OEI = MP + MU + VP + VU + V$$

Слід пам'ятати, проте, що інтерпретація окремих шкал більш інформативна, т.к. вони відносно незалежні (кореляція між MEI та BEI становить 0,447, кореляція між PE та UE становить 0,529)

Міжособистісний EI

Шкала MP. Розуміння чужих почуттів. Здатність розуміти емоційний стан людини на основі зовнішніх проявів емоцій (міміка, жестикуляція, звучання голосу) та/або інтуїтивно; чуйність до внутрішніх станів інших людей.

Шкала MU. Управління чужими емоціями. Здатність викликати в інших людей ті чи інші емоції, знижувати інтенсивність небажаних емоцій. Можливо, схильність до маніпулювання людьми.

Внутрішньоособистісний EI

Шкала VP. Розуміння власних емоцій. Здатність до усвідомлення своїх емоцій: їхнє розпізнавання та ідентифікація, розуміння причин, здатність до вербального опису.

Шкала VU. Управління своїми емоціями. Здатність та потреба керувати своїми емоціями, викликати та підтримувати бажані емоції та тримати під контролем небажані.

Шкала ВЕ. Контроль експресії. Здатність контролювати зовнішні прояви своїх емоцій.

Норми

Наведені нижче норми виведені за 479 випробуваними. Принцип їх побудови: дуже низькі значення відповідають 10% найнижчих балів, низькі значення потрапляють у діапазон від 11% до 30%, середні значення – від 31 до 70%, високі значення – від 71 до 90%, дуже високі значення – від 91 до 100%.

10. Успішність										безуспішність
-------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---------------

Обробка результатів і висновки:

Відповіді по всіх шкалах оцінюються по положенню значка поставленого випробуваним від 1 до 8 балів. Підсумковий показник для кожного з них знаходиться в діапазоні від 10 (найсприятливіший клімат) до 80 (найбільш несприятливий).

На підставі індивідуальних профілів створюється середній профіль, який і характеризує психологічну атмосферу в колективі.

Зіставлення загальногрупових показників з індивідуальними дозволяє виділити тих школярів (членів колективу), які дають занижені або завищені оцінки за всіма показниками. Занижені оцінки можуть розглядатися як свідчення незадоволеності становищем в класі (колективі).

Методика цікава тим, що допускається анонімне обстеження, а це підвищує її надійність. Надійність збільшується і в поєднанні з іншими методиками (наприклад, соціометрией).

Обробка та аналіз результатів тесту.

Відповідь щодо кожного з 10 пунктів оцінюється зліва направо від 1 до 8 балів. Чим лівіше розташований знак +, тим нижче бал, тим сприятливіша психологічна атмосфера в колективі, на думку відповідального. Підсумковий показник коливається від 10 (найпозитивніша оцінка) до 80 (найбільш негативна).

На основі індивідуальних профілів створюється середній профіль, який і характеризує психологічну атмосферу у колективі.

Тест для визначення індексу групової згуртованості Сішора

ПІП респондента	
Вік	
Посада	
Підрозділ	
Дата заповнення	

Інструкція

Прочитайте запитання і дайте відповідь (обведіть номер), яка найбільше відповідає Вашій думці.

Тестове завдання

- I. Як Ви оцінили б свою належність до групи?
 1. Відчуваю себе її членом, частиною колективу.
 2. Беру участь у більшості видів діяльності.
 3. Беру участь в одних видах діяльності і не беру участі в інших.
 4. Не відчуваю, що є членом групи.
 5. Живу й існую окремо від неї.
 6. Не знаю, важко відповісти.
- II. Перейшли б Ви в іншу групу, якби Вам випала така можливість (без зміни інших умов)?
 1. Так, дуже хотів би перейти.
 2. Радше перейшов би, ніж залишився.
 3. Не бачу жодної різниці.
 4. Найімовірніше, залишився б у своїй групі.
 5. Дуже хотів би залишитися у своїй групі.
 6. Не знаю, важко сказати.
- III. Які взаємини між членами Вашої групи?

1. кращі, ніж у більшості колективів.
2. Приблизно такі самі, як і в більшості колективів.
3. гірші, ніж у більшості класів.
4. Не знаю, важко сказати.

IV. Які у Вас взаємини з керівництвом?

1. кращі, ніж у більшості колективів.
2. Приблизно такі самі, як і в більшості колективів.
3. гірші, ніж у більшості класів.
4. Не знаю.

V. Яке ставлення до справи (навчання тощо) у Вашому колективі?

- 1) Краще, ніж у більшості колективів.
2. Приблизно такі самі, як і в більшості колективів.
3. гірше, ніж у більшості колективів.
4. Не знаю. Дякую!

Ключ до тесту визначення індексу групової згуртованості Сішора Опис

Тест визначення індексу групової згуртованості Сішора дає змогу оцінити надзвичайно важливий параметр - ступінь інтеграції групи, її згуртування в єдине ціле.

Тест складається з п'яти запитань із кількома варіантами відповідей на кожне. Відповіді кодуються в балах згідно з наведеною таблицею.

Максимальна сума балів - 19, мінімальна - 5.

№ питаня	Варіант відповіді	Бал	№ впитаня	Варіант відповіді	Бал
I	1	5	I	1	3
			II		

	2	4		2	2
	3	3		3	1
	4	2		4	1

	5	1	I V	1	3
	6	1		2	2
I	1	1		3	1
I	2	2	V	4	1
	3	3		1	3
	4	4		2	2
	5	5		3	1
	6	1		4	1

Інтерпретація результату Рівні групової згуртованості:

- 16 балів і вище - високий рівень групової згуртованості;
- 12-15 балів - вище середнього;
- 7-11 - середній;
- 5-6 - низький.

Кореляційний аналіз зв'язку емоційного інтелекту та морально-психологічного клімату

№ учасника	Показник морально-психологічного клімату колектива	Інтегративний показник рівня Емоційного інтелекту
1	29	70
2	27	72
3	19	63
4	19	60
5	29	69
6	19	58
7	37	60
8	41	57
9	42	67
10	26	73
11	21	77
12	24	76
13	23	78
14	28	69
15	23	75
16	26	74
17	25	71
18	43	52
19	42	54
20	22	61
21	19	80
22	21	71
23	19	74
24	22	79
25	20	64
26	41	57
27	19	80
28	22	74
29	69	32
30	17	82

31	21	76
32	43	56
33	42	56
34	24	74
35	25	73
36	20	78
37	42	57
38	66	34
39	66	33
40	66	35
41	19	81
42	21	78
43	23	76
44	22	78
45	37	60
46	42	56
47	27	71
48	41	57
49	23	75
50	25	73
51	20	79
52	18	79
	Коефіцієнт кореляції	0,9073108528

**Кореляційний аналіз зв'язку емоційного інтелекту та згуртованості
(за Сішорою та Люсином)**

№ учасника	Інтегративний показник рівня Емоційного інтелекту	Показник морально-психологічного клімату колектива
1	74	4
2	99	16
3	81	11
4	90	12
5	82	11
6	101	18
7	68	3
8	99	17
9	90	15
10	104	18
11	93	14
12	78	6
13	84	9
14	65	2
15	80	12
16	112	17
17	83	9
18	101	17
19	110	18
20	62	5
21	58	3
22	98	14
23	93	13
24	82	10
25	118	14
26	44	1
27	88	12
28	63	9
29	72	4
30	73	4

31	61	3
32	81	11
33	62	4
34	84	12
35	79	8
36	84	10
37	50	1
38	86	12
39	79	11
40	80	12
41	82	11
42	62	7
43	58	1
44	58	1
45	68	4
46	61	3
47	81	11
48	62	2
49	84	12
50	79	10
51	84	13
52	50	4
	Коефіцієнт кореляції	0,9090569755