

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Тольяттинский государственный университет»

Гуманитарно-педагогический институт  
(наименование института полностью)

Кафедра «Педагогика и психология»  
(наименование)

37.03.01 Психология  
(код и наименование направления подготовки/специальности)

Психология  
(направленность (профиль)/специализация)

## ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА (БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА)

на тему Взаимосвязь эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности  
сотрудников организации

Обучающийся

О.А. Замшева

(Инициалы Фамилия)

(личная подпись)

Руководитель

А.С. Абушик

(ученая степень (при наличии), ученое звание (при наличии), Инициалы Фамилия)

## Аннотация

Актуальность исследования взаимосвязи эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности объясняется тем, что без этих качеств невозможно представить себе психологически благополучного, хорошо встроенного в социум человека, умеющего выстроить конструктивное деловые отношения в коллективе. Формирование коммуникативной компетентности – вопрос сложный, требующий от человека определенных навыков, желания и упорства. Быть социально желательным, приятным в общении – цель многих людей. Не последнюю роль в этом играет их уровень эмоционального интеллекта.

Цель исследования: теоретически изучить и эмпирически обосновать взаимосвязь эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности в творческом редакционном коллективе.

Задачи исследования: изучить теоретические аспекты эмоционального интеллекта, коммуникативной компетентности, определить методики их исследования, провести само исследование путем проведения опросов, обработать результаты, проанализировать их и подтвердить или опровергнуть выдвинутую гипотезу, что чем выше эмоциональный интеллект, тем более сформирована коммуникативная компетентность.

Работа имеет теоретическую и практическую значимость исследования и состоит из введения, двух глав, заключения, списка литературы (41 наименование).

Для иллюстрации текста было использовано 10 таблиц и 1 рисунок. Общий объем работы – 60 страниц.

## Оглавление

Введение.....	4
Глава 1 Теоретические аспекта изучения эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности.....	8
1.1 Теоретические аспекты эмоционального интеллекта.....	8
1.2 Теоретические аспекты коммуникативной компетентности.....	16
1.3 Взаимосвязь эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности.....	25
Глава 2 Эмпирическое исследование эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности сотрудников организации.....	30
2.1 Описание базы, выборки и методик исследования .....	30
2.2 Результаты диагностического исследования .....	30
2.3 Статистический анализ и интерпретация полученных данных.	40
2.4 Рекомендации по результатам исследования .....	42
Заключение.....	55
Список используемой литературы.....	57

## Введение

Актуальность исследования взаимосвязи эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности работников организации объясняется тем, что в наше время очень важно гармоничное, конструктивное деловое общение внутри рабочего коллектива. Коммуникативная компетентность является важной компонентой в формировании благоприятной рабочей обстановки и ровных, эмоционально взвешенных деловых отношений. Это напрямую влияет на результативность задач, поставленных перед коллективом, и на формировании позитивной рабочей атмосферы.

Межличностное общение в организации – это сложный процесс, на который влияет множество факторов, среди них не последнюю роль играют: степень доверия и взаимопонимание между сотрудниками, которые формируются на основе прошлого опыта, результаты совместной работы и общие ценности, а также индивидуальные особенности и характеристики каждого сотрудника, такие как уровень эмоционального интеллекта, коммуникативные компетенции, степень стрессоустойчивости и так далее.

В данной работе делается акцент на понятиях эмоционального интеллекта, коммуникативной компетентности и их взаимосвязи.

Эмоциональный интеллект и коммуникативная компетентность являются двумя разными, но важными аспектами личностного развития и профессиональной успешности.

Эмоциональный интеллект отражает способность человека понимать свои и чужие эмоции, умение управлять ими, а также эффективно применять их в повседневной жизни и профессиональной деятельности. Коммуникативная компетентность связана, прежде всего, с умением эффективно и эмпатично общаться с другими людьми. Это включает навыки эффективной устной и письменной речи, умение слушать и понимать собеседника, выражать свои мысли и идеи внятно, доходчиво, четко и грамотно. Высокая коммуникативная компетентность позволяет людям

обходить или разрешать конфликтные ситуации, поддерживать дружественные отношения и совместно достигать поставленные цели.

Исследованиями эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности занимались как отечественные, так и зарубежные ученые. Среди плеяды российских исследователей, занимавшихся проблемами коммуникации и эмоционального интеллекта, можно отметить Л.С. Выготского, С.Л. Рубинштейна, А.Р. Лурию, А.А. Леонтьева, А.Н. Леонтьева, О.В. Липунову, Б.Ф. Ломова, Н.Н. Обозова, Е.В. Руденского, О.К. Тихомирова, Л.А. Петровскую, А.Н. Романина, А.А. Бодалева, И.Н. Андрееву, Ю.Н. Емельянова, Б.В. Зейгарник, В.А. Ильина, Л.А. Колмогорову, В.Н. Куницыну и многих других. Среди зарубежных исследователей можно выделить Э. Торндайка, Д. Гоулмана, Дж. Равена, Дж. Мейера, П. Сэловейя, Д. Таннен и других.

Основной сложностью данной работы является затруднение в определении критериев оценки и методов для понимания того, каким образом измерять эмоциональный интеллект и коммуникативную компетентность сотрудников. Кроме того, такой фактор, как недостаток времени и ресурсов, а именно нежелание сотрудниками выделять время на то, чтобы посвятить его повышению своего эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности существенно осложняет изучение данной темы.

Суммируя все вышесказанное, мы можем сказать, что, с одной стороны, такие явления, как эмоциональный интеллект и коммуникативная компетентность становятся все более актуальны как для сотрудников, и так и для руководителей организаций различного уровня и масштаба, но с другой стороны, не каждый из указанных в полной мере осознает важность и потенциал указанных явлений.

Указанное противоречие и определило проблему нашего исследования: изучить связь между такими явлениями, как эмоциональный интеллект и коммуникативная компетентность.

Цель исследования: теоретически изучить и эмпирически выделить взаимосвязь эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности сотрудников организации.

Объект исследования: эмоциональный интеллект.

Предмет исследования: связь эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности сотрудников организации.

Гипотеза исследования: эмоциональный интеллект сотрудников организации связан с уровнем коммуникативной компетентности: чем выше уровень эмоционального интеллекта, тем более развиты коммуникативные компетенции.

Задачи исследования:

- определить, что такое эмоциональный интеллект и коммуникативная компетентность;
- дать психологическую характеристику сотрудников организации;
- оценить уровень эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности сотрудников организации;
- провести исследование по выявлению взаимосвязи уровня эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности;
- разработать программу развития коммуникативной компетенции сотрудников организации.

Методы исследования: изучение и анализ литературных источников, беседа, анкетирование, опрос, количественный и качественный анализ результатов исследований.

Методики исследования:

- опросник эмоционального интеллекта Холл;
- тест Каппони-Новак на ассертивность личности;
- тест Шнайдера по диагностике коммуникативного контроля;
- тест Басса-Дарки по выявлению склонности к агрессивному поведению;
- тест коммуникативной компетентности Л. Михельсона.

Теоретическая значимость исследования заключена в рассмотрении понятий эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности, а также их взаимосвязи в рамках профессиональной организации (АНО «Редакция «Литературной газеты»).

Практическая значимость исследования заключается в том, что полученные данные могут быть использованы в более масштабных исследованиях эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности в трудовых коллективах.

Научная новизна исследования заключается в том, что в настоящее время очень мало исследований на подобные темы. Данное исследование проводилось в небольшом творческом коллективе, где все участники рабочего процесса взрослые люди со сложившимся характером работают в плотном взаимодействии друг с другом, учитывая нормы поведения для сохранения эмоционально стабильной атмосферы коллектива.

Структура выпускной квалификационной работы. Работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка литературы (41 наименование). Для иллюстрации текста было использовано 10 таблиц и 1 рисунок. Общий объем работы – 60 страниц.

# **Глава 1 Теоретические аспекты изучения эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности**

## **1.1 Теоретические аспекты эмоционального интеллекта**

В 1920 году Э. Торндайк провел исследование, которое можно рассматривать как предшествующее открытию эмоционального интеллекта. По мнению этого ученого, основа когнитивных процессов «растворяется во взаимодействии множества отдельных факторов». В своей модели Торндайк впервые выделил социальный интеллект как часть общего интеллекта, определяя его как «способность понимать других и действовать мудро по отношению к окружающим» [39, с. 172].

Уже в начале 1930-х годов Ч. Хант и Э. Торндайк стали исследовать социальный интеллект, используя задания с изображениями лиц с эмоциональными выражениями и запросами на описание эмоциональных состояний. В 1935 году австралийский психолог Э. Долл разработал структурированное интервью, известное как «шкала социальной зрелости», чтобы оценить социальную компетентность людей.

Позднее Д. Векслер подверг сомнению традиционную концепцию интеллекта, заявив о наличии различных видов мышления, являющихся составными частями общего интеллекта, при этом не сводимых к традиционному IQ. В 1940 году в одной из своих работ Векслер настаивал на включении неинтеллектуальных компонентов в оценку общих способностей. Под такими компонентами он подразумевал не только общую умственную деятельность, но и регулятивные и аффективные аспекты эмоционального состояния, которые помогают человеку сохранять интерес к проблеме на протяжении длительного времени. Однако в то время указанные факторы не были включены в тесты Векслера из-за недостаточного к ним интереса.

Внимание к способности людей к эмоциональной регуляции проявляли такие видные ученые, как Р.В. Липер, считавший, что эмоции и логика могут

взаимодействовать и взаимно дополнять друг друга в процессе мышления, позволяя человеку более полно и глубоко понимать мир вокруг себя, «поскольку эмоции оказывают тоже фундаментальное влияние, что и мотивы физического происхождения» [20, с. 10], и А. Адлер, который выделял важную взаимосвязь между эмоциональными реакциями человека и его идеями. Он считал, что эмоции и идеи тесно связаны и оказывают взаимное влияние на поведение человека [1, с. 199].

На основе идей своих предшественников А. Эллис начал разрабатывать собственный подход к консультированию, который стал известен как рационально-эмотивная терапия, где основной упор делался на изучении своих эмоций путем логических размышлений [40, с. 168].

В 1960-х годах начали появляться первые случаи упоминания термина «эмоциональный интеллект» в научных работах по психологии и психиатрии. Тогда же возникли когнитивистские концепции эмоций, в частности когнитивно-физиологическая теория, разработанная С. Шехтером. Согласно этой теории, формирование эмоций зависит не только от воспринимаемых стимулов и вызванных ими физиологических изменений, но и от прежнего опыта человека и его оценки текущей ситуации с учетом существующих потребностей и интересов [28, с. 76].

Этой же концепции придерживалась М. Арнольд, рассматривавшая эмоции как результат интуитивной оценки субъектом ситуации, которая и определяет его переживания. По мнению Арнольд, эмоциональные реакции возникают в результате этой интуитивной оценки, которая может значительно отличаться от абстрактно-рефлексивного суждения [14, с. 47].

В первой половине 1970-х годов Р. Лазарус стал развивать вопросы эмоций и их влияния на поведение, что привело к формированию его теории, согласно которой эмоции проистекают из индивидуальной оценки субъектом внешней ситуации как соответствующей или несоответствующей его ценностям и целям. Лазарус считал, что эмоции не только зависят от внешних стимулов, но и от внутреннего восприятия и интерпретации событий.

Согласно теории Лазаруса, формирование эмоции возникает на основе двух последовательных оценок: оценки события как угрожающего или благоприятного, а также оценки собственной способности справиться с возникшей ситуацией [29, с. 569].

В 1970-е годы в психотерапии активно шло изучение эмоциональной сферы пациентов, и в 1972 году психоаналитиком Питером Сифнеосом был введен термин «алекситимия», которым обозначалось особое состояние, характеризующееся трудностями в распознавании и выражении эмоций у людей. Это стало важным вкладом в изучении и понимании эмоциональных и психосоматических расстройств.

В 1980-е годы израильский психолог и психотерапевт Рейнсис Бар-Он ввел понятие «коэффициент эмоционального интеллекта», «который он определял как способность человека распознавать, понимать и управлять своими эмоциями, а также эмоциями других людей. Бар-Он разработал шкалу для измерения ЭИ, названную EQ-i (Emotional Quotient inventory), позволявшую оценить уровень эмоциональной развитости человека. Анкета EQ-i состояла из нескольких шкал, каждая из которых оценивала определенные аспекты эмоционального интеллекта, такие как самосознание, саморегуляция, мотивация, эмпатия и социальные навыки» [9, с. 428]. Методика Бар-Она получила широкое признание в психологическом сообществе и используется до сих пор для измерения уровня эмоционального интеллекта у людей в различных областях, таких как бизнес, образование и психотерапия.

Одним из ученых, предвосхитивших создание теории эмоционального интеллекта, был Ховард Гарднер, предложивший психологическому сообществу теорию множественного интеллекта, которая отличается от традиционного представления об интеллекте. В рамках этой теории Гарднер выделил различные типы интеллекта, среди которых был внутриличностный интеллект – а это ничто иное, как способность понимать и «манипулировать собственными чувствами, мотивациями, мыслями и чувствами других. Этот

вид интеллекта позволяет лучше понимать свои потребности и мотивации, эмоциональное состояние, а также эмпатично воспринимать и учитывать чувства и переживания других людей» [9, с. 430].

В исследовании Джона Майера и Питера Сэловея, предшествовавшем появлению термина «эмоциональный интеллект», было сказано, что личность играет ключевую роль в том, как эмоции влияют на наше мышление и познание.

Дэниел Гоулман писал, что: «Всеобъемлющая теория эмоционального интеллекта была предложена в 1990 году двумя психологами: Питером Сэловеем из Йельского университета и Джоном Мейером. Другая новаторская модель эмоционального интеллекта была представлена в 1980-х годах израильским психологом Ройвеном Бар-Оном» [9, с. 168].

Сэловей и Мейер считали, что «эмоциональный интеллект – это способность вычленять собственные чувства и ощущения, а также чутко понимать, что могут ощущать другие люди и, исходя из этого, вести благоприятное для всех общение» [32, с. 20]. Теория эмоционального интеллекта, представленная Питером Сэловеем и Джоном Мейером, является одной из ключевых концепций в области психологии эмоций и развития личности. Они выделили четыре ключевых компонента эмоционального интеллекта:

- распознавание эмоций: это способность распознавать эмоции у себя и у других людей, понимать их происхождение и способы выражения, считывать эмоции по выражению лица, мимике, взгляду, тону голоса и жестам;
- использование эмоций: это способность использовать свои или чужие эмоции для решения проблем и задач коммуникации, ведь эмоции могут как помогать в общении, так и мешать ему, препятствуя рассудочной оценке ситуации;
- понимание эмоций: это навык оценки причины и последствия эмоций, их роли в поведении и межличностных отношениях, что помогает

прогнозировать как собственное поведение, так и предугадывать ход мысли и действий собеседника;

– управление эмоциями: это умение эффективно управлять своими эмоциями, контролировать их влияние на поведение, принимать решения и устанавливать желательные отношения с окружающими людьми» [32, с. 22].

Теория эмоционального интеллекта помогает людям осознать важность эмоций в нашей жизни и умение правильно управлять ими, что помогает достичь успеха как в личной, так и в профессиональной сферах.

Дэниел Гоулман на базе модели эмоционального интеллекта, предложенной П. Сэловеем и Д. Мейером, создал свою теорию, включающую пять компетенций:

– «самоосознание»: четкое понимание того, что мы чувствуем в данный момент, и использование этого умения в процессе принятия решения; реалистичная оценка своих способностей и обоснованное чувство уверенности в себе;

– саморегуляция: умение справляться с эмоциями, чтобы они содействовали, а не мешали выполняемому в данный момент заданию; добросовестность и способность отсрочить удовольствие ради достижения цели; полное восстановление после эмоционального дистресса;

– мотивация: использование наших сокровенных предпочтений для того, чтобы заставлять нас действовать и направлять к достижению целей, помогать нам брать на себя инициативу, прилагать усилия, пытаться что-то улучшить, и упорно продолжать делать свое дело перед лицом неудач и разочарований;

– эмпатия: ощущение того, что чувствуют другие люди, способность понять их точку зрения; развитие в себе дара взаимопонимания и умение настроиться на разнообразие человеческих эмоций;

– социальные навыки: хорошее владение эмоциями во взаимоотношениях; точное «считывание» социальных ситуаций и отношений между людьми; спокойное взаимодействие, использование этих навыков для сотрудничества и коллективной работы» [2, с. 40].

Связь эмоций и интеллекта нашли отражение и в трудах отечественных ученых, таких как Л.С. Выготский, А.Н. Леонтьев, С.Л. Рубинштейн, А.Р. Лурия, О.К. Тихомиров, Б.В. Зейгарник.

В своем труде «Психология искусства», опубликованном в 1925 году, Л.С. Выготский провел анализ влияния эмоций на мышление и творчество человека, подчеркивая их роль в формировании и выражении индивидуальности. Он предположил, что эмоциям отведена куда большая роль, чем просто реакция на события: они структурируют мыслительные процессы и оказывают значительное влияние на интеллектуальную деятельность человека [8, с. 132].

Идея Л.С. Выготского о взаимосвязи эмоциональных и когнитивных процессов была подхвачена и развита другими отечественными учеными.

В 1946 году С.Л. Рубинштейн в работе «Основы общей психологии», высказал свою точку зрения о взаимосвязи эмоциональных и познавательных процессов, подчеркивая, что эмоции и интеллект представляют собой взаимосвязанные аспекты человеческой психики. Он утверждал, что эмоциональность не является противоположностью познавательности, а наоборот: эмоции и познание объединены в единое целое в психической деятельности человека. С.Л. Рубинштейн писал: «Эмоциональность, или аффективность, это всегда лишь одна, специфическая сторона процессов, которыми в действительности являются вместе с тем познавательные процессы, отражающие – пусть специфическим образом – действительность. Эмоциональные процессы, таким образом, никак не могут противопоставляться процессам познавательным как внешние, друг друга исключая противоположности. Сами эмоции человека представляют собой единство эмоционального и интеллектуального, так же как

познавательные процессы обычно образуют единство интеллектуального и эмоционального» [30, с. 308].

Значительный вклад в развитие идеи взаимосвязи эмоций и когнитивных процессов внес А.Н. Леонтьев. В его обширном труде «Проблемы развития психики», изданном в 1959 году, было показано, что эмоции играют важную роль в регуляции когнитивной деятельности человека. Леонтьев подчеркивал, что эмоциональная (аффективная) составляющая сознания необходима для определения приоритетов и выбора действий, влияя на ход мыслительных процессов. Он предложил концепцию личностного смысла, который выступает как важный компонент психического развития и оказывает влияние на восприятие и интерпретацию информации. Леонтьев показал, что не только познание, но и эмоции играют решающую роль в формировании личностных характеристик и способности к адаптации в различных ситуациях.

А.Р. Лурия – основоположник отечественной нейропсихологии – в своей работе «Высшие корковые функции человека», изданном в 1962 году, внес значительный вклад в понимание сложных когнитивных процессов человека. Его идея о взаимосвязи нейрофизиологических, эмоциональных (аффективных) и когнитивных процессов была революционна для психологии и нейронауки. Лурия предложил подходить к интеллектуальным процессам как к сложным функциональным системам, а не как к отдельным способностям, открывая новый взгляд на организацию и функционирование человеческого мозга. Он утверждал, что эмоциональная окраска определенного события или ситуации может существенно влиять на нашу способность рационально анализировать и интерпретировать информацию [22, с. 48].

Среди отечественных ученых, развивших идею Л.С. Выготского о связи эмоциональных и когнитивных процессов, особое место занимает Б.В. Зейгарник. В своей работе «Психология личности: норма и патология» она исследовала взаимосвязь аффекта с интеллектом и сделала вывод, что

мышление не может существовать независимо от мотивации, стремлений, установок и чувств человека – словом, независимо от его личности в целом. Согласно Зейгарник, значимость свойств и признаков объекта зависит от того, какой смысл они приобретают для человека. По мнению ученой, изменение эмоционального состояния, сильные проявления аффекта могут изменить восприятие и значение объектов и их свойств [13, с. 143]. Таким образом, речь идет о влиянии эмоций на регуляцию мышления.

Позднее и другие отечественные ученые развивали в своих работах теорию о взаимосвязи эмоций и мышления. Так, О.К. Тихомиров в своем труде «Психология мышления» большое внимание уделил изучению эмоционального мышления и его влияния на интеллектуальные процессы человека и на процесс принятия решений. Тихомиров исследовал, как эмоциональные аспекты влияют на мыслительные процессы и помогают человеку адаптироваться в изменяющейся среде [34, с. 97].

Итак, эмоциональный интеллект является одним из ключевых аспектов психологического развития личности. Фундамент к пониманию сути эмоционального интеллекта был заложен трудом большого количества ученых. Исследования отечественных и зарубежных ученых помогли углубить наше понимание важности эмоций в повседневной жизни человека и стимулировали развитие новых методов обучения и тренингов по развитию эмоционального интеллекта. Эволюция понятия «эмоциональный интеллект» отражает глубокое понимание связи между когнитивными и аффективными процессами. Важными этапами этого пути стали углубление в понимании роли эмоций (их рассмотрение как неотъемлемой части сознания и значимого мотивационного фактора), лучшего понимания интеллекта как совокупности когнитивных способностей, гибкости в поведении, распознавании эмоций как своих, так и других людей, а также осознание значения этих факторов для успешного взаимодействия). Кроме того, работы Дэниэла Гоулмана и других зарубежных экспертов в области психологии помогли установить связь между

эмоциональным интеллектом и успешностью в различных сферах жизни, в том числе в профессиональной деятельности и личных отношениях.

## **1.2 Теоретические аспекты коммуникативной компетентности**

Коммуникативная компетентность – это неотъемлемая часть личностной и профессиональной этики человека, это способность эффективно и эмпатично взаимодействовать с окружающими, умение грамотно пользоваться речью и невербальным языком для передачи мыслей, идей для установления и поддержки отношений и решения конфликтов. Коммуникативная компетентность не только помогает успешно общаться и находить общий язык с разными людьми, но также способствует повышению профессиональной эффективности, улучшению самооценки, а также формированию и поддержанию позитивного образа личности. В современном мире, где общение играет ключевую роль во всех сферах жизни, владение коммуникативной компетентностью становится важным качеством, способствующим личностному и профессиональному росту. Этот навык помогает выражать свои мысли и идеи таким образом, чтобы они были поняты и приняты собеседниками. Важными элементами коммуникативной компетентности являются умение слушать, задавать вопросы, выражать свои мысли ясно и четко, адекватно реагировать на высказывания собеседника, учитывать контекст общения.

Вот такое определение слова «коммуникация» можно встретить в этнопсихологическом словаре: «(от лат. communication, communicare – делать общим, связывать, общаться) – это передача информации (идей, образов, оценок, установок) от лица к лицу, от одной культурной единицы к другой» [41, с. 257]. В философском словаре А. Конт-Спонвилля приводится следующее определение коммуникации: «Это обмен знаками, сообщениями и информацией между двумя или более индивидуумами. Сама по себе коммуникация не имеет никакого значения, важно ее содержание или

результат» [16]. Энциклопедический словарь толкует слово «коммуникация», как «общение, передача информации от человека к человеку – специфическая форма взаимодействия людей в процессах их познавательно-трудовой деятельности, осуществляется главным образом при помощи языка (реже при помощи других знаковых систем)» [6].

Значение слова «компетентность», согласно Большому толковому словарю современного русского языка Д.Н. Ушакова, ничто иное, как «осведомленность, авторитетность» [36].

Одной из первых понятием коммуникативной компетенции среди отечественных психологов занималась Л.А. Петровская – основоположник социально-психологического тренинга. В своих работах она рассматривала коммуникативную компетентность как форму адекватного обмена информацией [26, с. 70]. Л.А. Петровская объединяла понятия «коммуникативная компетентность» и «компетентность в общении», считая, что «компетентность в общении предполагает развитие адекватной ориентации человека в самом себе – собственном психологическом потенциале партнера, в ситуации и задаче, предполагает готовность и умение строить контакт на разной психологической дистанции – и отстраненной, и близкой» [26, с. 173]. Л.А. Петровская считала, что «компетентное общение – это субъект-субъектное, предполагающее психологическое равенство партнеров, их активную взаимную гуманистическую установку» [26, с. 528].

Ю.Н. Емельянов, специалист в области социальной психологии и культур-антропологии, считал коммуникативную компетентность слагаемым нескольких качеств:

- способность адаптироваться в социальных группах и ситуациях;
- умение владеть вербальными и невербальными средствами общения;
- способность человека брать на себя и исполнять разного рода социальные роли;
- способность организовывать и управлять «межличностным пространством» в ходе общения;

- осознавать свои ценностные ориентации, потребности;
- понимать свои перцептивные возможности» [12, с. 26].

Ю.Н. Емельянов наряду с понятием межличностного пространства вводит понятие «деятельностной среды». Он считал, что деятельностная среда создает определенные предпосылки для развития личности, формирует мотивацию и цели человека, оказывает влияние на его мышление, поведение и взаимоотношения с окружающим миром. По мнению Ю.Н. Емельянова, деятельностная среда играет важную роль в формировании и развитии коммуникативной компетентности, она определяет условия, в которых развивается способность к общению и взаимодействию, а также влияет на уровень коммуникационных навыков.

Известный российский ученый, специалист по социальной психологии, Н.Н. Обозов считал, что коммуникативная компетентность представляет собой комплекс знаний и навыков, которые позволяют человеку успешно взаимодействовать с окружающими его людьми. Она включает в себя не только знание языка как системы, но и умение применять этот язык в различных коммуникативных ситуациях с учетом контекста, целей общения и особенности аудитории. Также, по мнению, Н.Н. Обозова, коммуникативная компетентность – это умение слушать, понимать, адекватно реагировать на высказывания собеседника, выбирать подходящий стиль общения, соблюдать правила речевого этикета, адаптироваться к различным культурным особенностям [24, с. 34].

М.А. Хазанова в своих работах о коммуникативной компетенции подчеркивает важность развития коммуникативных навыков не только для успешного общения, но и для эффективного самовыражения и взаимодействия с окружающим миром. По ее мнению, коммуникативная компетентность включает в себя не только умение грамотно и четко выражать свои идеи, но и способность к эмпатии, пониманию позиции другого человека, адекватной реакции на обратную связь. М.А. Хазанова рассматривает коммуникативные навыки как основу для глубоких отношений, успешного

взаимодействия, «владение языком, умение ориентироваться в объекте общения для создания прогностической модели его поведения, эмпатия, личностные характеристики (адекватная самооценка, социальная направленность) самого субъекта общения» [37, с. 49].

Акмеолог, специалист по общей и социальной психологии А.А. Бодалев придавал особое значение коммуникативной компетентности как ключевому аспекту взаимодействия и понимания между людьми. Он рассматривал коммуникативную компетентность как способность человека эффективно общаться, устанавливать контакты и взаимодействовать с другими людьми. А.А. Бодалев подчеркивал важность не только языковых навыков, но и способности адекватно интерпретировать смысл сообщений, учитывать контекст и соответственно реагировать. Он уделял внимание таким аспектам коммуникации, как невербальные сигналы, эмпатия, «умения управлять своим поведением в различных ситуациях и выстраивать гармоничные отношения, учитывая, что «эмпатические реакции обладают свойством избирательности» [4, с. 84].

Видный специалист в области методологии психологии, а также ее теории Б.Ф. Ломов предлагал смотреть на коммуникативную компетентность как сложный психологический феномен, включающий не только умение общаться и передавать информацию, но и способность взаимодействовать, понимать и воспринимать смысл общения. Он выделял важность не только вербальных аспектов коммуникации, но и невербальных, контекстуальных и эмоциональных элементов. Согласно Б.Ф. Ломову, «коммуникативная компетентность формируется на основе сочетания знаний, навыков и личностных качеств, таких как эмпатия, внимание гибкость мышления, умение адаптироваться к различным ситуациям и собеседникам» [21, с. 20]. Он также обращал внимание на важность обучения коммуникативным навыкам и на принципиальную роль общения в формировании личности. Б.Ф. Ломов считал, что развитие коммуникативной компетентности

способствует успешной социализации, а также «овладение индивидом общественно-историческим опытом» [21, с. 21].

В.Н. Куницына, специалист в области социальной психологии, рассматривала коммуникативную компетентность, как «умение договориться, подать себя, найти общий язык и вне сферы делового общения и того чисто психологического умения, которое обозначается как «умение импонировать собеседнику», внушать представление о надежности, серьезности» [17, с. 148]. Кроме того, В.Н. Куницына отмечает, что коммуникативная компетентность – это «владение сложными коммуникативными навыками и умениями, формирование адекватный умений в новых социальных структурах, знание культурных норм и ограничений в общении, знание обычаев, традиций, этикета в сфере общения, соблюдение приличий, воспитанность, ориентация в коммуникативных средствах, присущих национальному, сословному менталитету и выражающих его освоенного ролевого репертуара в рамках данной профессии» [17, с. 485].

Л.А. Колмогорова считает, что коммуникативная компетентность «определяется спецификой информационного процесса между людьми с учетом их отношений между собой, личностных целей, установок и намерений. Средствами общения в данном случае являются: речь; паралингвистическая и экстралингвистическая системы – интонация, неречевые вкрапления в речь (паузы); система организации пространства и времени коммуникации; система контакта глазами; оптико-кинестическая система знаков – мимика, пантомимика, жесты» [15, с. 13].

Исследователь коммуникативной компетентности, социальный психолог Е.В. Руденский раскрывает понятие коммуникативной компетентности как комплексного навыка, который включает в себя не только умение эффективно общаться на языковом уровне, но и способность выбирать подходящие для конкретной ситуации коммуникативные стратегии, умение устанавливать контакт и оценивать реакции собеседников. При это важны:

- лингвистический аспект (владение языком, грамотное употребление слов и речевых конструкций, правильное построение высказываний);
- социокультурный аспект (знание культурных особенностей и норм общения, умение адаптироваться к различным этикетным правилам и нормам);
- эмоциональный аспект (умение контролировать свои эмоции, понимать и реагировать на эмоциональные состояния собеседника, устанавливать эмоциональный контакт);
- прагматический аспект (способность использовать речевые акты в различных ситуациях, эффективно реагировать на коммуникативные задачи и цели) [31].

Е.В. Руденский акцентирует внимание на том, что развитие коммуникативной компетенции необходимо как для успешного общения в повседневных ситуациях, так и для достижения профессиональных целей и успеха в карьере.

Н.В. Гришина считает, что «коммуникативный процесс должен быть усилен таким образом, чтобы стороны могли ясно выражать и эмпатически понимать интересы друг друга. Такой процесс уменьшит ошибки в понимании, которые ведут к защитным действиям и развитию ориентации на выигрыш-проигрыш» [11, с. 323].

Необходимо подчеркнуть, что помимо толкования понятия отечественные психологи стремились к сущностному определению коммуникативной компетентности. Они пытались структурировать факторы возникновения, условия, процессы, которые способствуют ее возникновению. Кроме того, ими были намечены теоретические модели коммуникативной компетентности.

Например, Л.А. Петровская выделяет, что «компетентность в различных видах общения проявляется в достижении трех уровней соответствия партнеров – коммуникативной, интерактивной и перцептивной» [26, с. 34]. А.А. Леонтьев делал акценты на следующих аспектах «перцептивного,

речевого, интерактивного и практического компонентов коммуникативной компетентности:

- перцептивный компонент подразумевает, что люди узнают друг друга посредством восприятия, сравнивают характеристики с собой, оценивают ситуацию, исследуют и предсказывают действия партнера;
- речевой компонент отражает адекватный обмен информацией, соответствующий нормам и моделям коммуникативного поведения. Элементы этого аспекта являются наиболее заметными в коммуникативной компетентности;
- интерактивный компонент коммуникативной компетентности включает в себя адекватность установки коммуникативных целей и их успешную реализацию, уравновешенное соотношение рациональности и эмоциональности, способность поддерживать соответствующую ролевую позицию, поддерживать разрешение коммуникативных конфликтов;
- практический компонент включает в себя умение применять коммуникативные умения на практике, в реальных ситуациях общения» [18, с. 147].

Таким образом, отечественные психологи, исследовавшие тему коммуникативной компетентности, схожи во мнении, что это некая характеристика личности, которая включает в себя различные аспекты, такие как знание языка, умение общаться, хорошо адаптироваться к различным ситуациям, владеть своим поведением, эффективно взаимодействовать с окружающими людьми [25].

Тема коммуникативной компетентности оказалась интересной и зарубежным исследователям, но в значительно меньшей степени, чем отечественным ученым. Так, Дж. Равен изучал коммуникативную компетентность в рамках компетентности профессиональной личности и вот, как он об этом пишет: коммуникативная компетентность «позволяет работать с другими людьми в таких ситуациях, где неизбежны конфликты целей, и

развивать лидерские навыки и способность приходить к удачным компромиссам, а также (что, наверное, более важно) — к новым формулировкам тех мнений, которые прежде казались несовместимыми» [27, с. 235]. Дж Равен выделял несколько ключевых аспектов коммуникативной компетентности:

- уметь эффективно (четко, ясно, уверенно) выражать свои мысли и идеи, быть понятным окружающим;
- уметь слушать и понимать других, использовать активное слушание и эмпатию в процессе коммуникации, проявлять интерес к точке зрения собеседника, демонстрировать понимание;
- уметь управлять конфликтами и эмоциями, решать разногласия без агрессии, находить компромиссы.

А. Маслоу, хоть и не изучал специально тему коммуникативной компетентности, однако в своей теории об основных потребностях и мотивации человека отмечал, что в стремлении к самосовершенствованию человеку необходимо развитие навыков коммуникативной компетентности, так как это поможет ему реализовать потребности в уважении, достижении личных целей и задач и построить гармоничные отношения с окружающими. Иными словами, коммуникативная компетентность является эффективным инструментом для личного роста [23].

Д. Таннен в своих работах также поднимает важные вопросы о различиях в коммуникативной компетентности в межкультурном и деловом общении. Она рассматривает коммуникативную компетентность как возможность быть успешным, учитывать межличностные отличия, культурные особенности [33]. Д. Таннен отмечает важность умения быть адаптивным в коммуникации с разными типами собеседников, адекватно реагировать на коммуникативные потребности и предпочтения другого человека, различать культурный контекст, в котором происходит общение, владеть навыками эмпатии и эффективного взаимодействия, понимать других и успешно решать возникающие конфликты. Д. Таннен изучала гендерные

особенности коммуникативной компетентности, один из ее выводов, что «женщины в общении делятся своими проблемами, ценят сочувствие и поддержку, а для большинства мужчин общение – это конкуренция, арена создания и поддержки иерархии» [10, с. 58].

А. Холлидей, известный американский психолог, в своих работах также подчеркивал важность коммуникативной компетентности как ключевого аспекта и решающего фактора для успешного общения. Одним из важных аспектов коммуникативной компетентности, по его мнению, является умение распознавать невербальные сигналы и язык тела. Также он обращал внимание на значимость культурных особенностей собеседника [38, с. 234].

Итак, и отечественные, и зарубежные ученые считали вопрос коммуникативной компетентности крайне важным. Верное понимание и умение применять коммуникативные навыки позволяет людям эффективно общаться, решать конфликты, достигать согласия и выстраивать хорошие взаимоотношения в различных сферах жизни. Исследования ученых в этой области помогают людям развивать навыки межличностного общения, взаимопонимания и конструктивного взаимодействия.

При изучении современных научных публикаций можно отметить, что коммуникативная компетентность рассматривается как отдельное явление, однако оно недостаточно стандартизировано в определении, и тому есть несколько причин, к основным из них можно отнести:

- междисциплинарный характер: коммуникативная компетентность охватывает аспекты различных областей знания, таких как психология, социология, лингвистика – это приводит к разнообразию подходов и понимания концепции коммуникативной компетенции;
- контекстуальная зависимость: значение коммуникативной компетентности может различаться в зависимости от конкретной ситуации общения, культурных особенностей, целей общения и других факторов, что усложняет унификацию определения;

- эволюция понятий: с появлением новых технологий, изменением социокультурной среды и развитием научных подходов понимание коммуникативной компетентности постоянно меняется, что также затрудняет установление стандартного определения;
- индивидуальные различия: коммуникативная компетентность может быть воспринята по-разному разными авторами и исследователями в зависимости от их академического и профессионального опыта, что приводит к разнообразию точек зрения и толкований данного понятия.

### **1.3 Взаимосвязь эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности**

В энциклопедии «Управление персоналом» есть упоминание, что «эмоциональный интеллект – это способность человека воспринимать и перерабатывать поступающую эмоциональную информацию и что существует «значительное количество исследований, которые доказали, что способность распознавать и управлять эмоциями, выстраивать социальные отношения с другими людьми оказались значительными для развития карьеры и продвижения по социальной лестницы, чем показатели стандартных тестов интеллекта» [35, с. 544].

Такие элементы эмоционального интеллекта, как:

- саморегуляция (умение обращать деконструктивное настроение и поведенческие импульсы в контролируемое русло, направленное на достижение цели эффективной коммуникации и решения поставленных задач);
- самосознание (умение понимать не только свое настроение, мотивы, эмоции, но и то, как они воспринимаются окружающими);
- социальная ориентация (понимания эмоционального состояния других людей и построение отношений с учетом их возможной эмоциональной реакции);

– социальные навыки и умения (владение умением управлять отношениями, достигать свои цели и находить общий язык с окружающими) повышают факторы коммуникативной компетентности (самоконтроль, адаптивность, высокую степень ориентированности на результат, открытость, гибкость, уверенность в себе, реалистичная самооценка, принятие разнообразия других точек зрения, умение справляться с конфликтной ситуацией, эмпатия и др. [35].

Согласно исследованиям Е.В. Валиуллиной в ее работе «Анализ взаимосвязи эмоционального интеллекта с некоторыми коммуникативными свойствами личности» говорится, что в настоящее время «вопрос изучения взаимовлияния эмоционального интеллекта и коммуникативных свойств личности является актуальным как с теоретической, так и с практической точки зрения» [7, с. 54], однако «исследования отдельных компонентов эмоционального интеллекта и их связи с конкретными коммуникативными качествами и свойствами личности в настоящий момент в научной литературе представлены достаточно скудно» [7, с. 54].

Попробуем разобраться с методиками, которые помогут проследить взаимосвязь между эффективными навыками эмоционального интеллекта и достаточной для комфортного рабочего процесса коммуникативной компетентности. Джон Л. Холланд – известный своими работами в области изучения личности в профессиональной среде американский ученый и психолог придумал один из самых известных инструментов по изучению взаимосвязи эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности – теорию профессионального выбора по типу личности, предложенную в рамках методики ПРИОС (Personality and Record Inventory for Occupational Settings). Тест Холла (или Холланда), также известный как «Модель трудовых активностей», основан на классификации профессиональных интересов и предпочтений в соответствии с шестью типами личности, предложенными Холландом. Эти типы включают Реалистический (R), Интеллектуальный (I), Социальный (S), Предпринимательский (E), Конвенциональный (C) и

Художественный (А). Тест Холла позволяет выявить ведущие профессиональные интересы у человека и предоставляет рекомендации относительно наиболее подходящих для него рабочих сфер и профессий. Результаты теста могут помочь лучше понять, какие карьерные пути или области деятельности наиболее соответствуют личностным чертам и предпочтениям конкретного человека [3].

Еще один инструмент для определения взаимосвязи эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности – тест-опросник Шнайдера (или Кепнера-Шнайдера) – используется для измерения конфликта между ценностями человека и его поведением. С помощью этого диагностического теста можно оценить соответствие между вербальными утверждениями и действиями: тест-опросник позволяет выявить разрыв между тем, что человек говорит о своих ценностях и убеждениях, и тем, как он действует на самом деле в различных ситуациях. Тест позволяет изучить личностные противоречия, выявить внутренние конфликты в ценностной сфере личности, такие как столкновение интересов между желаемым и фактическим поведением. Тест-опросник Шнайдера способствует более глубокому пониманию собственных ценностей, принципов и убеждений, а также помогает обозначить области, где требуются изменения или развитие. Он широко применяется в исследованиях личности, личностной психологии и психотерапии для изучения взаимосвязей между ценностями и поведением.

Также интересным инструментом для изучения взаимосвязи эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности представляется тест ассертивного поведения Каппони-Новак. Он разработан американскими психологами А. Каппони и М. Новак. Ассертивность является важным аспектом межличностного взаимодействия, который подразумевает способность выражать свои мнения, потребности и границы без нарушения прав и чувств других людей. Целью теста Каппони-Новак является оценка четырех параметров ассертивного поведения:

- экспрессивность – способность выразить свои мысли, чувства и потребности четко и эмоционально;
- директивность – умение формулировать свои требования, запросы и предложения непосредственно и конкретно;
- контролируемость – способность обосновывать свои утверждения и отстаивать свои интересы, при этом оставаясь уважительным к другим.

Есть еще один интересный инструмент для изучения взаимосвязи эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности – опросник Басса-Дарки (Barthel Index). Это методика разработана доктором Марианне Басса и Коленом Дарки по выявлению склонности к агрессивному поведению. Опросник помогает определить тенденцию проявления не только физической агрессии, но и эмоциональной, вербальной, скрытой. эмоциональную, В тест-опросник входит ряд вопросов, на которые испытуемый должен ответить «да» или «нет». Вопросы касаются различных аспектов агрессивного поведения, таких как склонность к физической или вербальной агрессии, чувство враждебности, способность контролировать свои эмоции во время конфликтных ситуаций и так далее. После прохождения опросника и подведения итогов можно получить оценку уровня агрессивности человека, выделить основные аспекты его агрессивного поведения, чувства вины, подозрительности, обиды, негативизма и оценить, насколько он склонен к необдуманным деструктивным реакциям [5].

Для того, чтобы оценить сформированность коммуникативной компетенции можно использовать тест Л. Михельсона, адаптированный Ю.З. Гильбухом. Этот тест предназначен для оценки коммуникативных навыков. В тесте есть некий эталонный вариант, который соответствует высокому уровню коммуникативной компетенции, и остальные. Оценка результатов производится на основе количества «правильных» (эталонных) и «неправильных» ответов, если процент «правильных» ответов больше, значит, коммуникативная компетентность сформирована. В опроснике приведено описание 27 коммуникативных ситуаций, к каждой из которых предлагается по

пять вариантов поведения. Испытуемому необходимо выбрать наиболее подходящий способ реакции на конкретную ситуацию. Допускается выбор только одного варианта ответа, и нельзя сочетать несколько ответов или добавлять собственные варианты. Для анализа выбранных ответов предоставляется ключ, позволяющий определить тип поведения: уверенный, зависимый либо агрессивный. После завершения теста осуществляется подсчет правильных и неправильных ответов в процентном соотношении ко всем выбранным ответам. Полученный процент позволяет оценить уровень коммуникативной компетентности испытуемого.

Итак, существует ряд методик для определения уровня эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентностью. Каждая из них представляет собой, как правило, тест опрос со своими ключами и правилами анализа. Для того, чтобы понять взаимосвязь эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности логично провести исследование их уровней и сравнить, будет ли наличествовать сформированная коммуникативная компетентность у лиц с высоким и низким уровнем эмоционального интеллекта.

## **Глава 2 Эмпирическое исследование эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности сотрудников организации**

### **2.1 Описание базы, выборки и методик исследования**

Цель данного эмпирического исследования: изучить уровень эмоционального интеллекта и сформированность коммуникативной компетентности сотрудников АНО «Редакция «Литературной газеты», а также проследить взаимосвязь эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности.

База исследования: АНО «Редакция «Литературной газеты».

Выборка исследования: в исследовании приняли участие 20 человек – штатные и внештатные сотрудники редакции.

Методики исследования:

- Опросник эмоционального интеллекта Холл;
- Тест Каппони-Новак на ассертивность личности;
- Тест Шнайдера по диагностике коммуникативного контроля;
- Тест Басса-Дарки по выявлению склонности к агрессивному поведению;
- Тест коммуникативной компетентности Л. Михельсона.

### **2.2 Результаты диагностического исследования**

Показатели эмоционального интеллекта, согласно тесту эмоционального интеллекта Холла:

- эмоциональная осведомленность (осознание и понимание своих эмоций, что требует постоянного обогащения собственного арсенала эмоций и внимания к внутреннему состоянию);
- управление своими эмоциями (способность осознанно контролировать, регулировать и выражать свои эмоции в соответствии

с поставленными целями и социальными нормами, умение управлять эмоциональными реакциями, различать разные эмоции, выражать их адекватно и конструктивно, а также принимать решения на основе эмоциональной информации);

– самомотивация (это внутренняя сила, способность вдохновлять и мотивировать себя на достижение поставленных целей, даже когда поддержка и стимулы извне отсутствуют, это способность выработать уверенность, настроение и энергию для действий и усилий на основе внутренних убеждений, ценностей и целей);

– эмпатия (способность поставить себя на место другого человека, понять его чувства, переживания и точку зрения, умение сопереживать, проявлять сострадание и поддерживать других в трудные моменты, учитывая их эмоциональное состояние и потребности);

– распознавание эмоций других людей (способность наблюдать невербальные сигналы, такие как мимика лица, жесты, интонация голоса, и на их основе делать выводы о текущем эмоциональном состоянии человека).

Показатели коммуникативной компетентности:

– вербальная коммуникация (уметь грамотно, точно и содержательно донести информацию);

– невербальная коммуникация (уметь считывать такие невербальные сигналы, как жесты, мимика, тон и самому правильно использовать невербальные средства общения);

– активное слушание (способность внимательно слушать собеседника, понимать его точку зрения, задавать уточняющие вопросы);

– поддерживающее общение (иметь навыки установления связи с людьми, проявлять заинтересованность, выстраивать правильные коммуникативные стратегии);

– адаптивность и гибкость (проявлять понимание к разнообразию различных точек зрения, уметь искать компромиссы и взаимопонимание).

Опросник эмоционального интеллекта Холла состоит из 30 пунктов, ответы на него формируются по 6-ти балльной психометрической шкале Ликерта. При использовании данной техники испытуемый отвечает на вопрос, выражая степень своего согласия с суждением от «полностью не согласен» до «полностью согласен», которая выражается в цифровом эквиваленте (от минус 3, до плюс 3).

Каждому из респондентов (в индивидуальном порядке) был выдан бланк теста Холла, пункты которого сформированы по принципу 5 шкал, каждая, в свою очередь, подразделяется на 6 пунктов. Данные по результатам применения методики Холла приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Результаты опросника эмоционального интеллекта Холла.

Респондент	Эмоциональная осведомленность, %	Управление своими эмоциями, %	Само-мотивация, %	Эмпатия, %	Распознавание эмоций других людей %
1	86	93	75	59	74
2	65	75	30	54	42
3	63	95	74	86	51
4	84	76	57	88	76
5	93	91	64	68	94
6	31	40	27	39	51
7	58	77	93	61	76
8	29	39	21	32	50
9	94	81	75	86	55
10	36	49	63	41	46
11	68	79	84	95	71
12	59	93	66	83	76
13	75	62	96	81	69
14	26	47	28	38	44
15	74	83	71	83	77
16	91	78	81	86	68
17	29	42	25	36	49
18	97	59	76	87	64

## Продолжение таблицы 1

Респондент	Эмоциональная осведомленность, %	Управление своими эмоциями, %	Само-мотивация, %	Эмпатия, %	Распознавание эмоций других людей %
19	77	65	79	71	85
20	81	86	94	73	79

Каждого из респондентов мы проинструктировали, как проходить тестирование, а именно: проставить цифру справа от каждого утверждения, согласно собственному мнению:

- полностью не согласен (минус 3 балла);
- в основном не согласен (минус 2 балла);
- отчасти не согласен (минус 1 балл);
- отчасти согласен (1 балл);
- в основном согласен (2 балла);
- полностью согласен (3 балла).

По каждой шкале теста каждого опросника респондента нами была высчитана сумма баллов и составлены таблицы результатов по каждому тестируемому. Чем больше сумма баллов по результатам ответов каждой из шкал, тем больше выражено одно из пяти эмоциональных проявлений.

На каждого из респондентов нами была составлен график, где уровень каждого из эмоционального проявления мы высчитали в процентах. Соответственно, более 70% – высокий уровень эмоционального проявления, 40-69% – средний уровень эмоционального проявления, менее 39% – низкий уровень эмоционального проявления.

В целом по количеству респондентов 75% (15 человек из 20) показали высокий уровень эмоционального интеллекта.

Далее нами был проведен с респондентами тест Каппони-Новак на ассертивность личности. Он дополняет собой тест эмоциональной компетентности Холла для понимания общей картины характеристики каждого из респондентов. Ассертивность – это способность выражать свои

мнения, потребности, чувства и границы четко, ясно и уважительно, сохраняя при этом почтительность к другим людям. Понятие ассертивности соотносится как с эмоциональным интеллектом, так и с коммуникативной компетентностью, так как оно напрямую связано с отстаиванием границ своей личности при этом заботиться о чувствах других людей.

Тест-опросник Каппони-Новак состоит из 24 суждений, которые требуют ответа «да» или «нет». Каждый из респондентов заполнял опросник индивидуально, предварительно пройдя нашу короткую инструкцию.

Анализ теста произведен по трем шкалам:

- «независимость, автономность»;
- «уверенность, решительность, опора на свои силы»;
- «социальная желательность».

Результаты приведены в таблице 2

Таблица 2 – Результаты теста уровня ассертивности Каппони-Новак

Респондент	Шкала А (независимость, автономность)	Шкала Б (опора на собственные силы)	Шкала В (социальная желательность)
1	7	8	8
2	6	8	8
3	8	7	7
4	8	7	6
5	6	8	7
6	3	2	2
7	7	8	6
8	2	3	2
9	8	7	7
10	3	2	3
11	7	8	8
12	8	6	7
13	7	7	5
14	2	3	2
15	6	8	6
16	7	7	8
17	3	2	2
18	8	6	5
19	8	8	7
20	7	5	8

По наибольшему количеству баллов в каждой из шкал был сделан вывод о степени ассертивности каждого из респондентов. Показатели независимости, автономности, опоры на собственные силы в 75% случаев были больше у респондентов с высоким уровнем эмоционального интеллекта. Социальную желательность, несамостоятельность показали оставшиеся 25% опрошенных, уровень эмоционального интеллекта, которых был невысоким.

Далее мы провели с респондентами тест М. Шнайдера по коммуникативному контролю. Это небольшой опросник, состоящий из 10 вопросов, на которые надо было ответить «верно» или «неверно»:

Согласно инструкции по интерпретации это теста, «по 1 баллу начисляется за ответ «неверно» на вопросы 1, 5, 7 и за ответ «верно» за все остальные вопросы». Интерпретация результатов после подсчета баллов следующая:

- «0-3 баллов – низкий коммуникативный контроль (затруднения в выражении своих мыслей и идей, недостаточная способность слушать и понимать собеседника, неточное использование невербальных сигналов, неумение создавать и поддерживать эмоциональную связь с другими людьми);
- 4-6 баллов – средний коммуникативный контроль (непосредственность в общении, адекватное соотнесение своих реакций на поведение окружающих, умение активно слушать и понимать собеседника, умеренное использование невербальных сигналов, готовность адаптировать свой стиль общения в зависимости от ситуации);
- 7-10 баллов – высокий коммуникативный контроль (умение следить за своими эмоциями и поведением, способность контролировать свои слова, выражения лица, тон голоса, жесты и другие элементы невербальной коммуникации в соответствии с целями общения и ситуацией)» [9, с. 230].

Результаты приведены в таблице 3.

Таблица 3 – Результаты теста по коммуникативному контролю М. Шнайдера

Респондент	Количество баллов
1	8
2	9
3	3
4	10
5	8
6	3
7	7
8	3
9	9
10	2
11	10
12	6
13	8
14	3
15	10
16	10
17	3
18	9
19	7
20	8

По результатам теста коммуникативного контроля М. Шнайдра процент взаимосвязи высокого уровня эмоционального интеллекта по тесту Холла почти полностью совпал с высоким уровнем коммуникативного контроля: 70% респондентов (14 человек из 20). Причем именно респонденты, имеющие высокий уровень эмоционального интеллекта, продемонстрировали высокий и средний уровень коммуникативного контроля. Это может говорить о взаимосвязи эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности.

Далее мы провели с респондентами тест Басса-Дарки по выявлению склонности к агрессивному поведению. Вот как он описан авторами: «Опросник предназначен для диагностики агрессивных и враждебных реакций», создавая его были выделены следующие виды реакций:

– физическая агрессия (готовность использования физической силы);

- косвенная агрессия (направленность раздражения на другое лицо или ни на кого не направленная);
- раздражение (склонность к вспыльчивости, грубости, неадекватной реакции на окружающих);
- негативизм (оппозиционность, несогласие с устоявшимися нормами и правилами);
- обида (негатив к окружающим за некие действия, вымышленные или на самом деле произошедшие);
- подозрительность (излишняя осмотрительность, недоверие по отношению к окружающим);
- вербальная агрессия (несдержанность в выражениях, угрозы, крик, ругань);
- чувство вины (представление человека о себе, как о плохом, терзание за какие-то действия или поступки).

Опросник Басса-Дарки довольно объемный, он состоит из 75 фраз-суждений, на которые нужно ответить «да» или «нет».

Согласно интерпретации авторами теста, «физическая агрессия, косвенная агрессия, раздражение, вербальная агрессия – суммарно вместе образуют индекс агрессивных реакций, а обида и подозрительность – индекс враждебности». Враждебность – это негативная позиция по отношению к миру, агрессия – более выраженная негативная позиция, сопровождаемая возможными активными действиями. Согласно интерпретации теста уровня агрессивности Басса-Дарки, «нормой агрессивности является величина индекса, равная  $21 \pm 4$ , а нормой враждебности –  $6,5-7 \pm 3$ ».

Результаты приведены в таблице 4.

После обработки тестов каждого из респондентов не зафиксировано ни одного результата с высоким индексом агрессивных реакций и с высоким индексом враждебности.

Таблица 4 – Результаты теста по выявлению склонности к агрессивному поведению Басса-Дарки

Респондент	Суммарный индекс агрессивных реакций
1	18
2	20
3	23
4	19
5	21
6	20
7	23
8	18
9	20
10	22
11	19
12	23
13	24
14	19
15	21
16	23
17	18
18	20
19	23
20	19

Исходя из того, что большинство респондентов (75%, что соответствует 15 человекам из 20 опрошенных) имеют высокий уровень эмоционального интеллекта, можно сделать вывод, что высокий уровень эмоционального интеллекта исключает проявление агрессивных реакций и враждебности в общении.

Далее нами был проведен тест коммуникативной компетентности Л. Михельсона. Данный тест призван показать сформированность или несформированность навыков коммуникативной компетентности.

В опроснике представлено 27 ситуаций и 5 вариантов поведения. Мы проинструктировали респондентов, что из предложенных вариантов нужно выбрать один, наиболее приемлемый. Авторы предлагают к опроснику ключ, который расшифровывает, к какому типу реагирования (уверенному, зависимому или агрессивному) относится ответ. Вопросы разделены на 5 типов ситуаций:

- «ситуации, в которых требуется реакция на положительные высказывания;
- ситуации, в которых требуется реагировать на отрицательные высказывания;
- ситуации, в которых обращаются с просьбой;
- ситуации беседы;
- ситуации, в которых требуется проявление эмпатии».

После обработки бланков теста с помощью ключа и подсчета в процентном отношении «правильных» и «неправильных» ответов и соотнесения, каких из них больше, можно сделать вывод – сформирована ли у респондента эффективная коммуникативная компетентность или не сформирована. Данные приведены в таблице 5.

Таблица 5 – Результат теста коммуникативной компетентности Л. Михельсона

Респондент	Типы реагирования (уверенный, зависимый, агрессивный)
1	уверенный
2	уверенный
3	уверенный
4	уверенный
5	уверенный
6	зависимый
7	уверенный
8	зависимый
9	уверенный
10	уверенный
11	уверенный
12	уверенный
13	уверенный
14	уверенный
15	уверенный
16	уверенный
17	уверенный
18	уверенный
19	уверенный
20	уверенный

Согласно результатам теста коммуникативной компетентности Л. Михельсона 90% (18 из 20) респондентов обладают уверенным типом коммуникативной компетентности, а 10% (2 из 20) – зависимым типом. Два респондента, обладающие зависимым типом коммуникативной компетентности, показали низкий уровень эмоционального интеллекта по опроснику Холла, низкий уровень ассертивности по тесту Капони-Новак и низкий уровень коммуникативного контроля по тесту М. Шнейдера.

### 2.3 Статистический анализ полученных данных

Загрузив данные по пяти тестам в программу расчета коэффициента корреляции Спирмена, мы получили следующие данные.

Было выполнено:

- ранжирование значений А и В. Их ранги занесены в колонки «Ранг А» и «Ранг В»;
- произведен подсчет разности между рангами А и В (колонка d);
- возведение каждой разности d в квадрат (колонка d<sup>2</sup>);
- подсчитана сумма квадратов;
- произведен расчет коэффициента ранговой корреляции r;
- определены критические значения.

Результаты расчетов представлены в таблице 6.

Таблица 6 – Результаты расчетов по критерию ранговой корреляции Спирмена

N	Значения А	Ранг А	Значения В	Ранг В	d (ранг А – ранг В)	d <sup>2</sup>
1	75	3.5	100	3	0.5	0.25
2	75	3.5	100	3	0.5	0.25
3	70	2	100	3	-1	1
4	0	1	100	3	-2	4
5	90	5	100	3	2	4
Суммы		15		15	0	9.5

Результат:  $r_s = 0.525$

Было выполнено:

- ранжирование значений А и В. Их ранги занесены в колонки «Ранг А» и «Ранг В»;
- произведен подсчет разности между рангами А и В (колонка d);
- возведение каждой разности d в квадрат (колонка d<sup>2</sup>);
- подсчитана сумма квадратов;
- произведен расчет коэффициента ранговой корреляции r;
- определены критические значения.

Результаты расчетов представлены в таблице 7.

Таблица 7 – Результаты расчетов по критерию ранговой корреляции Спирмена

N	Значения А	Ранг А	Значения В	Ранг В	d (ранг А - ранг В)	d <sup>2</sup>
1	75	3.5	25	2.5	1	1
2	75	3.5	25	2.5	1	1
3	70	2	30	4	-2	4
4	0	1	100	5	-4	16
5	90	5	10	1	4	16
Суммы		15		15	0	38

Результат:  $r_s = -0.9$

Проанализировав результаты исследований, мы пришли к выводу, что сформированной коммуникативной компетентностью обладают те респонденты, которые продемонстрировали высокий уровень эмоционального интеллекта, согласно тесту эмоционального интеллекта Холл. Хорошо сформированный уровень коммуникативной компетентности продемонстрировали 90% опрошенных (18 из 20 человек). Наглядно результаты тестирования можно увидеть на рисунке 1:



Рисунок 1 – Сводные данные по результатам диагностического исследования

Из проведенного нами исследования можно сделать вывод, что люди, обладающие высоким уровнем эмоционального интеллекта, проявляют высокий уровень коммуникативного контроля, отсутствие агрессивных реакций и враждебности, независимость, автономность, опору на собственные силы и эффективную коммуникативную сформированность. Иными словами, подтвердилась гипотеза исследования, что развитость коммуникативной компетентности сотрудников организации зависит от уровня их эмоционального интеллекта.

## 2.4 Рекомендации по результатам исследования

Несмотря на то, что уровень эмоционального интеллекта у сотрудников АНО «Редакция «Литературной газеты» высокий, а коммуникативность эффективно сформирована, тем не менее необходимо его поддерживать, чтобы не выгореть и оставаться на пике эмоциональной и коммуникативной формы.

Постоянное поддержание хорошего уровня эмоционального интеллекта крайне важно по нескольким причинам:

- развитие способности к опознаванию и пониманию собственных и чужих эмоций способствует лучшему самопониманию и улучшению взаимодействия с окружающими;
- анализ эмоций и умение использовать их для личной эффективности помогают в решении проблем и достижении поставленных целей;
- управление своими и чужими эмоциями способствует созданию позитивных и здоровых отношений;
- развитие эмоционального интеллекта помогает лучше понимать свои мысли и чувства и повышать личную эффективность.

Таким образом, постоянное внимание к уровню своего эмоционального интеллекта имеет множество практических преимуществ и может значительно обогатить жизнь как в профессиональном, так и в личном плане.

Распознавать и различать эмоции – решающий навык эмоционального интеллекта. Различение эмоций, осознание их, причем, как своих, так и других людей, помогает выстраивать комфортную коммуникацию, не переходя в общении личные эмоциональные границы.

Умение определять эмоции является основополагающим фактором эмоционального интеллекта. Важно уметь определять интенсивность каждой эмоции, будь то раздражение, гнев, злость, страх или радость и так далее. Идентификация эмоций означает умение отличать их по разнообразным факторам, таким как: мимика, жесты, интонация, тембр голоса, выражение лица, глаз и так далее.

Развитие навыка распознавания и понимания своих эмоций поднимает уровень эмоционального интеллекта, что дает возможность более глубокого и продуктивного взаимодействия с окружающим миром и оптимизирует личное эмоциональное благополучие. Для того чтобы попрактиковаться в распознавании эмоций, сотрудникам АНО можно предложить такой инструмент, как составление личного эмоционального портрета. Важно

отследить наличие у себя тех или иных эмоций, понять, какие ощущения они вызывают, как отзываются в теле, степень их воздействия (независимо от того, позитивные они или негативные), мысли, которые они вызывают и действия, к которым они зачастую приводят. В таблице 8 приведен пример таблицы, которая поможет создать собственный эмоциональный портрет.

Таблица 8 – Бланк создания собственного эмоционального портрета

Эмоция	Какие ощущения вызывает	Как на эмоцию реагирует тело	Какие мысли вызывает эмоция	К каким действиям приводит эмоция
Радость				
Грусть				
Гнев				
Печаль				
Страх				
Тревога				
Стыд				
Отвращение				
Злость				

Работа с таблицей собственного эмоционального портрета поможет осознать свои эмоции, зафиксировать, как тело на них отзывается, какие мысли они будят и на какие действия наталкивают. Это поможет более точно осознавать весь спектр собственных эмоций, различать их, отделять одну от другой, понимать, как они друг с другом связаны и какое влияние оказывают на тело и мысли.

Для идентификации всего спектра эмоций сотрудникам АНО может быть предложено упражнение «Словарь эмоций». Люди, как правило, не осознают всех эмоций, которые испытывают. В таблице 6 приведен «Словарь эмоций», который можно использовать для этого упражнения, суть которого заключается в том, чтобы зафиксироваться на каждой из эмоций и представить себя, испытывающим эту эмоцию. При этом важно понять свои ощущения, вспомнить ситуации, которые сопутствовали или приводили к

данной эмоции. Данное упражнение поможет идентифицировать эмоции, лучше их распознавать в будущем и научит легко переключаться с одной эмоции на другую и, соответственно, контролировать их и управлять ими.

Фиксации и идентификации своих эмоций нужно учиться еще и потому, что это помогает распознать причины их возникновения. Дэвид Карузо, американский психолог и эксперт по эмоциональному интеллекту, подчеркивает важность фиксации на эмоциях с целью их распознавания. Он утверждает, что осознание и понимание своих эмоций является ключом к пониманию причинно-следственной связи их появления.

Карузо считает, что не стоит избегать негативных эмоций таких, как страх, грусть, злость, отвращение, брезгливость, стыд, и тем более не нужно их подавлять. Важно разобраться в причинно-следственной связи их появления, чтобы в будущем лучше понимать истоки их происхождения. Это поможет нарушить цепочку их возникновения для переключения на более благоприятные эмоции и переживания.

Для того чтобы научиться фиксировать свои эмоции, можно посоветовать сотрудникам АНО завести дневник эмоций по следующему принципу оформления, представленному в таблице 9.

Таблица 9 – Форма дневника эмоций

Дата	Событие/ Факт/ Человек	Мысли, которые за этим последовали	Эмоция, которая возникла	Ее сила воздействия на меня

Таким образом, фиксация причинно-следственной связи эмоций поможет понимать цепочку предшествовавших эмоциям событий и быть более осознанными по отношению к своему эмоциональному самочувствию.

Выявлять и определять свои эмоции может помочь упражнение «Три будильника», оно заключается в следующем: в течение недели нужно каждый день ставить будильник на три разных времени. И когда человек

слышит сигнал, ему нужно проанализировать свое состояние и вычленив ту эмоцию, которая на тот момент у него присутствует. Ее нужно обозначить и проанализировать, положительная она или отрицательная, какое воздействие на мысли и физические ощущения она оказывает, степень ее интенсивности. Таким образом, это будет тренировать осознанность и понимание своего состояния.

После практики по выявлению своих эмоций, можно приступить к следующему этапу повышения своего эмоционального интеллекта – умению ими управлять. Это ключевой навык, который имеет огромное значение для благополучия и успешности. Вот несколько причин, почему умение управлять своими эмоциями так важно:

- постоянное стрессовое состояние из-за неуправляемых эмоций негативно сказывается на здоровье, умение контролировать эмоции помогает снизить уровень стресса и улучшить общее самочувствие;
- умение контролировать свои эмоции позволяет яснее и конструктивнее доносить свои мысли, что улучшает наши взаимоотношения с окружающими, помогает избегать конфликтные ситуации;
- защита от принятия необдуманных, ошибочных решений и импульсивности в общении;
- способствование личностному росту и благополучию;
- эффективное взаимодействие в коллективе, хорошие отношения с коллегами, повышение уровня коммуникативной компетентности.

А. Алешина отметила несколько принципов управления эмоциями:

- «принцип ответственности за свои эмоции;
- принцип принятия всех своих эмоций;
- принцип целеполагания в управлении эмоциями» [32].

Принцип ответственности за свои эмоции – «это понимание того, что ответственность за свои эмоции несет сам человек и никто иной, кроме него. Принцип принятия своих эмоций – это понимание, что в личном спектре

эмоций нет лишних, они все для чего-то нужны. Принцип целеполагания в управлении эмоциями – это способность проанализировать, для чего приходит та или иная эмоция, какова ее цель, назначение, а также цена и ценность. Ценность – это выгоды, которые мы получим, совершив действия; цена – то, чем нам придется заплатить за получение этих выгод. Максимально эффективные действия при управлении эмоциями – те, которые помогут достичь нужного результата (ценности) при наименьших затратах» [32].

Есть схема управления своими эмоциями:

- идентифицировать эмоцию;
- максимально подробно вербализировать ее, проговаривая во всех деталях, например: «Я злюсь...» и далее подобрать словесное выражение своего состояния (мне плохо, досадно, неприятно от самого себя, я чувствую дрожь в теле, зажатость, у меня болят плечи, я не владею собой, мое тело покрывается испариной и так далее). Таким образом удастся прояснить свое состояние самому себе и снизить тревожность по поводу неизвестности происходящего. Кроме того, рассудочный анализ эмоции снижает ее интенсивность и в какой-то степени ее нейтрализует;
- отделить себя от этой эмоции. Провести условную границу между собой и эмоцией, вывести ее за пределы влияния на тело, посмотреть на нее со стороны, как на нечто не имеющее прямое отношение к собственной личности. Попробовать приблизить ее и отдалить и в момент отдаления отодвинуть эмоцию от себя как можно дальше;
- принять послание эмоции. Попытаться понять, зачем пришла эта эмоция, о чем она хочет предупредить или от чего предостеречь, как она может быть полезна;
- поблагодарить эту эмоцию и отпустить ее.

Как известно, эмоции влияют на физические проявления тела (сухость во рту, тремор рук, подкашивание ног, дрожание голоса, слабость,

неспособность что-либо делать, бессонница, покраснение, испарина, учащенное сердцебиение и так далее). Отслеживая эти моменты, можно влиять на физическое самочувствие. Для проработки эмоций и освобождения от их негативных проявлений существует метод «Сознательного расслабления», изложенной в книге Л. Кларка «Обуздай свои эмоции» [42]. Суть этого метода заключается в том, чтобы мысленно осмотреть свое тело и найти точки напряжения. После этого, начиная с рук и плечевого пояса, сделать упражнения на расслабление мышц. Для этого крепко сжать кулаки, накрыв их большим пальцем, закрыть глаза и сосчитать до десяти, не снижая напряжения мышц, после чего расслабить их. Затем тоже самое сделать с предплечьем: максимально напрячь его, сосчитать до десяти и расслабить. Далее перейти к мышцам плеча и грудной клетки, затем тоже самое проделать с областью лопаток (для этого их нужно максимально свести, досчитать до десяти и развести). Затем напрячь лицевую мускулатуру, сначала мышцы лба, зону глаз, носа, щек и челюсти. Для проработки нижней части лица, нужно максимально растянуть рот в улыбке, просчитать до десяти и вернуть их в обычное положение. Далее нужно расслабить мышцы шеи, прижав подбородок к груди, задержаться в этом положении на десять счетов, будто ощущая встречное давление, а затем откинуть его назад. Нужно проделать этот комплекс 3-4 раза, после чего перейти к упражнениям на брюшной пресс и ноги. Для проработки напряжения в брюшном прессе, необходимо втянуть мышцы живота, создав им максимально возможное напряжение, просчитать до десяти и расслабиться. Снимать напряжение в ногах нужно, начиная со стоп, сев на стул и потянув пальцы вверх, просчитать до десяти и расслабиться. Затем тоже самое проделать с мышцами голени и бедер. Данный комплекс сделать 3-4 раза подряд.

В контроле и обуздании нежелательных эмоций может помочь дыхательная техника «Квадрат дыхания». Эта практика поможет телу

расслабиться, снизить уровень тревожности и справиться со стрессом. Вот ее описание:

- найдите удобное место, можно сесть или лечь;
- расслабьте мышцы тела и сфокусируйтесь на дыхании;
- сделайте вдох на четыре счета, полностью наполняя воздух легкими, на четыре счета задержите дыхание и на четыре счета сделайте выдох, снова четыре счета без воздуха, вдох на четыре счета, задержка воздуха, выход на четыре счета. Прodelать циклы такого дыхания 3-5 минут.

Техника «Квадрат дыхания» помогает купировать моментальный стресс и повышает уровень осознанности и контроля за эмоциями, а также улучшает общее самочувствие.

Переключиться с негативной эмоции на более позитивную помогает упражнение «Алфавит». Суть его заключается в том, чтобы проговорить весь алфавит по порядку, при этом надо назвать букву сверху и сделать действие обозначенное под буквой («л» – поднять левую руку, «п» – поднять правую руку, «в» – поднять вместе обе руки):

Это упражнение можно сделать несколько раз, пока не получится проговорить весь алфавит бегло. После этого внимание с негативной эмоции переключится и она станет менее интенсивной.

Научившись идентифицировать собственные эмоции и управлять ими, можно попрактиковаться в распознавании эмоций других людей. Как известно, эмоции находят свое отражение в выражении лица, мимике, жестах, походке, темпе речи, ее громкости, прерывистости, паузах, взглядах и так далее. П. Экман выделил «мимические коды семи эмоций»: презрения, гнева, счастья, печали, отвращения, радости, удивления и страха.

Важным моментом в управлении своими эмоциями является изменение эмоциональных привычек. Как правило, люди одинаковым образом реагируют на определенные ситуации: паникой и страхом на болезнь близких, смену работы, предстоящее совещание, где планируется

выступление, экзамен и так далее); раздражением, гневом или злостью на разочаровавшую ситуацию, агрессию со стороны других людей; грустью, печалью, горем на смерть близкого человека, питомца, расставание с любимыми. Линн Кларк предлагает заменить привычные, стереотипные эмоции на другие. Пример приведен в таблице 10.

Таблица 10 – Возможные альтернативы для коррекции эмоциональных привычек

Нездоровые эмоции	Неприятные, но здоровые эмоции
Ненависть к себе	Разочарование с намерением все исправить
Крайняя фрустрация	Разочарование
Гнев, ярость	Раздражение
Тяжелое чувство вины	Угрызения совести
Стыд	Сожаление
Жгучая ревность	Легкая ревность
Унижение	Смущение
Сильная обида	Разочарование
Беспокойство, страх	Огорчение

Для того, чтобы изменить свои эмоциональные привычки, главное не искать оправдания своим реакциям, нужно просто ослабить проявление эмоций.

Часто негативные эмоции появляются из-за автоматических, ничем не обоснованных мыслей или когнитивных искажений (ошибки мышления, не имеющей ничего общего с действительностью). Когнитивные искажения могут быть следствием следующих причин:

- излишнее обобщение плохих событий, когда выводы о ситуации строятся исходя из похожих ситуаций, имевших неприятные последствия;
- мышление по принципу «все или ничего», когда ситуация или люди видятся в парадигме «плохо/хорошо», без учета других нюансов;
- негативный мыслительный фильтр, когда мозгом собираются только плохие варианты развития событий, перекрывая малейшую возможность хорошего исхода ситуаций;

- недооценка всего хорошо, что происходит, когда все устроившееся наилучшим образом кажется само-собой разумеющимся и не ценится по достоинству;
- предсказание неприятностей, когда категорично, без всяких оснований ожидается негативное развитие событий;
- чтение чужих мыслей, когда без всяких оснований человеку присваиваются суждения, не имеющие к нему никакого отношения;
- преобладание эмоционального обоснования над логическим, когда выводы делаются на основе эмоций, а не здравого смысла;
- излишняя требовательность к окружающим, когда в просьбе используются повелительные конструкции «ты должен», «тебе следует» и так далее.
- негативные стереотипы, когда за кем-либо закрепляют тот или иной штамп (неудачник, зануда, размазня, глупец и так далее).

Справиться с когнитивными искажениями можно, если вспомнить негативные эмоции и проанализировать вследствие какой из выше приведенных причин она могла возникнуть.

Для того чтобы попрактиковать распознавание эмоций других людей, сотрудникам АНО может быть предложено понаблюдать за людьми в общественных местах и по выражению лица, степени его напряженности, плавности или резкости движений, походке, расслабленности или напряженности тела подумать, какие эмоции они испытывают. Можно провести коллективный тренинг с целью определения эмоций друг друга. Это поможет межличностному сближению, укрепит коммуникацию и поможет в развитии эмоционального интеллекта каждого из сотрудников АНО.

Также для распознавания эмоций других людей полезно наблюдать за актерской игрой. Зная проявления, присущие той или иной эмоции (мимика, жесты, скорость речи, определенное интонирование, паузы, их длительность, болтливость или же, наоборот, скупость слов, высота голоса,

уверенность в движениях, зажатость или открытость позы), можно проанализировать, соответствуют ли они тому, что изображается актером.

По мнению К. Роджерса, распознавать эмоции других людей гораздо сложнее, чем свои. Однако именно через понимание чувств окружающих формируется эмпатия. Эмпатия играет огромную роль в межличностных отношениях, помогая лучше понимать других людей, их чувства, потребности и переживания. Развить эмпатию можно с помощью нескольких техник:

- активное слушание (полное и внимательное присутствие в разговоре с другим человеком, попытка вникнуть в его точку зрения, стремление к пониманию, а не к нахождению решения);
- сопереживание (попытка прочувствовать и пережить эмоции другого человека как свои собственные);
- визуализация (способность поставить себя на место другого человека и представить весь спектр его переживаний);
- уточняющие вопросы (умение задавать вопросы, которые могут прояснить волнующую человека ситуацию, а также его мысли чувства);
- практика (упражнения по развитию эмпатии: ролевые игры, тренинги и применение эмпатических навыков в повседневной жизни).

Кроме того, для выстраивания более прочных межличностных и профессиональных отношений полезно использовать три приема, которые настроят собеседника на доверительный лад:

- «отзеркаливание», когда принимается похожая на позу собеседника положение тела, синхронизируется дыхание и эмоциональное состояние;
- «паравербальное присоединение», когда в такт с собеседником устанавливается такой же, как у него темп речи, громкость и длина фраз;

– «присоединение по лексике», когда в разговоре перенимается манера собеседника говорить определенными фразами, с использованием той же лексики и эмоциональной выразительности.

Для того чтобы сохранять и поддерживать хорошие коммуникативные навыки сотрудников, а также для профилактики эмоционального выгорания, стрессов, недопонимания, лишнего напряжения, мной и психологом организации была составлена программа по развитию коммуникативных навыков сотрудников АНО «Редакция «Литературной газеты».

Тренинг «Основы эффективного общения».

Цель тренинга: познакомить сотрудников с основными принципами эффективного общения.

Описание: Обучение активному слушанию, умению задавать открытые вопросы, использовать невербальные сигналы, умению донести свои мысли до собеседника. Разбор практических ситуаций и ролевые игры для закрепления материала.

Тренинг «Разрешение конфликтов».

Цель тренинга: обучить сотрудников эффективно разрешать конфликты и находить компромиссы.

Описание: изучение типов конфликтов, методов и приемов управления конфликтами. Проведение ролевых игр для практического применения навыков по разрешению конфликтов.

Тренинг «Активное слушание».

Цель тренинга: развить навыки активного и эмпатичного слушания.

Описание: обучение сотрудников слушать не только слова собеседника, но и внимательно относиться к его эмоциям. Проведение практических упражнений, ролевых игр и обратной связи для отработки навыков активного слушания.

Ролевая игра «Успешное совещание».

Цель игры: повысить навыки совместных обсуждений редакционного портфеля, новых материалов, обзоров и мероприятий.

Описание: Участники делятся на группы по 3-4 человека, каждой из которых предоставляется решить 2 вопроса и предоставить на общее обсуждение решение этих вопросов за короткий промежуток времени.

Ролевая игра «Презентация проекта».

Цель игры: развить навыки публичных выступлений и убедительной презентации.

Описание: участники готовят презентацию по заданной теме или проекту и представляют ее перед аудиторией. После презентаций проводится обсуждение и обратная связь для улучшения навыков презентации.

Ролевая игра «Слепые ожидания».

Цель игры: развить навыки понимания друг друга без слов.

Описание: участники пишут свои ожидания от других участников на листке бумаги, который затем собирается в корзину. Затем каждый участник выбирает листок из корзины и должен действовать так, как написано листке. Это поможет участникам лучше понять, как их действия и слова воспринимаются другими.

Ролевая игра «Ситуационные игры».

Цель игры: смоделировать нестандартные профессиональные ситуации, в которых участники смогут столкнуться с конфликтными ситуациями, из которых нужно выйти максимально экологичным способом.

Описание: участникам предлагается ряд сценариев с описанием ситуаций, в которых сталкиваются интересы двух и более людей. Участники должны предложить свои варианты выхода из этих ситуаций.

## Заключение

Эмоциональный интеллект играет важную роль в психологическом благополучии как отдельной личности, так и коллектива. Множество ученых и отечественных, и зарубежных изучали феномен эмоционального интеллекта, и каждый из них пришел к выводу, что он важен не менее, чем интеллект когнитивный. В некоторых случаях развитый эмоциональный интеллект позволяет решать сложные задачи в межличностных и профессиональных отношениях. Найти общий язык с коллегами, проявить себя эмпатичным, приятным человеком, быть желательным для общения и решения профессиональных задач, находить решение в сложных ситуациях, избегать конфликтов, не принимать близко к сердцу психологически травмирующие ситуации, понимать свои эмоции, не доводить свое состояние до крайней негативной точки, уметь распознавать эмоции других людей, быть для них приятным собеседником, товарищем, которому хочется открыться и довериться, – все это признаки развитого эмоционального интеллекта.

Цель моего исследования была изучить взаимосвязь эмоционального интеллекта и коммуникативной компетенции сотрудников АНО «Редакция «Литературной газеты». Штат этого творческого коллектива небольшой – всего 20 человек, однако он состоит из людей с разными, подчас непростыми характерами, со своей твердой жизненной позицией и умением донести ее до окружающих. С психологом организации мы отобрали методики, которые помогли нам измерить уровень эмоционального интеллекта (методика Холла), уровень ассертивности для того, чтобы подкрепить наши предположения о том, что в организации работают в основном независимые, а не ведомые люди, которые отвечают за свои поступки и поведение (методика Каппони-Новак), уровень коммуникативного контроля (методика М. Шнайдера), уровень агрессивности и враждебности (методика Бассар-Дарка), уровень коммуникативных умений Л. Михельсона.

Согласно результатам проведенных опросов, мы выяснили, что подавляющее число сотрудников 75% (15 из 20 человек) имеет высокий уровень эмоционального интеллекта. Эти же сотрудники продемонстрировали высокий уровень коммуникативного контроля 70% (14 из 20 человек), свою самостоятельность и независимость от мнений других людей – те же персоны 75% (15 из 20 человек), нулевую склонность к агрессии и враждебности и высокий уровень коммуникативных умений – 90% (18 человек из 20).

Таким образом нами была подтверждена выдвинутая гипотеза, что имеется взаимосвязь эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности и она следующая: чем выше эмоциональный интеллект, тем выше коммуникативная компетентность.

В жизни человека и коллектива коммуникативная компетентность играет огромную роль, она помогает грамотно выстраивать процесс общения, конструктивно решать рабочие проблемы, избегать острых конфликтных ситуаций, сглаживать острые углы в общении, развиваться, делать общее дело и получать от этого моральное и материальное удовлетворение.

Хорошие показатели коммуникативной компетентности и эмоционального интеллекта в АНО «Редакция «Литературной газеты» тем не менее не могут всегда быть на пике своей лучшей формы. Поэтому нами с психологом организации была разработана программа по развитию коммуникативных навыков сотрудников организации. Программа довольно насыщенная и не перегруженная сложными заданиями. Ее составляют тренинги и ролевые игры, которые послужат хорошим поводом для лучшего эмоционального сближения коллег и теплого, интересного, доверительного общения.

## Список используемой литературы

1. Адлер А. Очерки по индивидуальной психологии. М. : Когито-Центр, 2002. 220 с.
2. Андреева И. Н. Азбука эмоционального интеллекта. СПб. : БХВ-Петербург, 2014. 287 с.
3. Басимов М. М. Изучение статистических связей в психологических исследованиях: монография / М.М. Басимов; Российская акад. образования, Московский психолого-социальный ин-т. Москва; Воронеж : Изд-во Московского психолого-социального ин-та, 2008. 429 с.
4. Бодалев А. А. Психология общения: избранные психологические труды. М. : Академия, 2014. 289 с.
5. Бодалев А. А. Васина Н. В. Познание человека человеком: возрастной, гендерный, этнический и профессиональный аспекты. СПб. : Речь, 2005. 322 с.
6. Большой российский энциклопедический словарь. М. : Большая Рос. энцикл., 2003. 1887 с.
7. Вестник общественных и гуманитарных наук. 2021, Т. 2, № 3. 2021. 84 с.
8. Выготский Л. С. Психология искусства. М. : Изд-во Современ. гуманитар. ун-та, 2001. 209 с.
9. Гоулман Д. Эмоциональный интеллект. М. : Астрель, 2011. 461 с.
10. Гриценко Е. С. Становление гендерной лингвистики в контексте общего развития науки о языке: учебное пособие для студентов и аспирантов. Федеральное агентство по образованию, Гос. образовательное учреждение высш. проф. образования Нижегородский гос. лингвистический ун-т им. Н.А. Добролюбова. Нижний Новгород : Изд-во ГОУ ВПО НГЛУ, 2007. 121 с.
11. Гришина Н. В. Психология конфликта. 2-е изд., перераб. и доп. СПб. : Питер, 2008. 538 с.

12. Емельянов Ю. Н. Практический курс социальной психологии для руководителей трудовых коллективов: Конспект лекций. Ленинград : ИПКСП, 1983. 57 с.
13. Зейгарник Б. В. Психология личности: норма и патология: избранные психологические труды под ред. М.Р. Гинзбурга; Российская акад. образования, Московский психолого-социальный ин-т. 4-е изд., стер. М. : Изд-во Московского психолого-социального ин-та ; Воронеж : МОДЭК, 2007. 414 с.
14. Ильина В. А. Фрустрационные эмоции: короткий путь к одиночеству. М. : Изд-во МГОУ, 2008. 214 с.
15. Колмогорова Л. А. Формирование коммуникативной компетентности личности: учебное пособие. Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное гос. бюджетное образовательное учреждение высш. проф. образования «Алтайский гос. пед. ун-т». Барнаул : АлтГПУ, 2015. 205 с.
16. Конт-Спонвиль А. Философский словарь. М. : Этерна: Палимсест, 2012. 750 с.
17. Куницына В. Н., Казаринова Н. В., Погольша В. М. Межличностное общение : Учеб. для вузов. СПб. : Питер, 2001. 544 с.
18. Леонтьев А. А. Основы психолингвистики : учеб. для студентов вузов, обучающихся по специальности «Психология». 4-е изд., испр. М. : Academia: Смысл, 2005 (ГУП Сарат. полигр. комб.). 287 с.
19. Леонтьев А. Н. Проблемы развития психики. 4-е изд. М. : Изд-во МГУ, 1981. 584 с.
20. Липунова О. В. Эмоциональная регуляция поведения личности: монография; М-во образования и науки Российской Федерации, Федеральное агентство по образованию, Федеральное гос. образовательное учреждение высш. проф. образования «Амурский гуманитарно-пед. гос. ун-т». Комсомольск-на-Амуре : Изд-во АмГПУ, 2009. 160 с.

21. Ломов Б. Ф. Психическая регуляция деятельности: избранные труды / отв. ред. В. А. Барабанщиков [и др.]. М. : Ин-т психологии РАН, 2006. 622 с.
22. Лурия А. Р. Высшие корковые функции человека: монография. СПб. : Питер, 2008. 621 с.
23. Маслоу А. Г. Мотивация и личность / [пер. с англ. Т. Гутман, Н. Мухина]. 3-е изд. М. : Питер, 2011. 351 с.
24. Обозов Н. Н. Психология взрослого человека: метод. пособие. Акад. психологии, предпринимательства и менеджмента. СПб., 1997. 62 с.
25. Обозов Н. Н. Психология межличностных отношений. Киев : Лыбидь, 1990. 191 с.
26. Петровская Л. А. Общение-компетентность-тренинг : избранные труды / ред.-сост. О. В. Соловьева. М. : Смысл, 2007. 686 с.
27. Равен Дж. К. Педагогическое тестирование: проблемы, заблуждения, перспективы. М. : Когито-Центр. 1999. 142 с.
28. Развитие коммуникативной специальности // Историческая и социально-образовательная мысль. 2013. № 5. С. 232-237.
29. Романин А. Н. Основы психотерапии: учебник для студентов вузов, обучающихся по гуманитарным специальностям. М. : КноРус, 2015. 680 с.
30. Рубинштейн С. Л. Основы общей психологии. СПб. : Питер, 2009. 705 с.
31. Руденский Е. В. Психология ненормативного развития личности: Виктимолог. основания психолог. теории дефицитар. патологии развития личности. Сиб. психосоц. ин-т. Ин-т психологии личности. Новосибирск : Ин-т психологии личности, 2000. 178 с.
32. Сергиенко Е. А. Тест Дж. Мэйера, П. Сэловея и Д. Карузо Эмоциональный интеллект (MSCEIT v. 2.0), Ин-т психологии. М. : Ин-т психологии РАН, 2010. 154 с.

33. Таннен Д. Ты меня не понимаешь!: Почему женщины и мужчины не понимают друг друга. М. : Вече, 1996. 429 с.
34. Тихомиров О. К. Психология мышления: учебное пособие для вузов по специальности "Психология". М. : Изд-во МГУ, 1984. 270 с.
35. Управление персоналом: энциклопедия / А. Я. Кибанов [и др.]; под ред. А. Я. Кибанова. М. : ИНФРА-М, 2009. 554 с.
36. Ушаков Д. Н. Большой толковый словарь современного русского языка: 180000 слов и словосочетаний. М. : Альта-Принт, 2005. 1239 с.
37. Хазанова М. А. Феномен эмпатии и конгруэнтности // Вопросы психологии. 1993. №4. С. 68-70.
38. Шкиль И. Е. Психолого-педагогический подход к формированию и развитию коммуникативной компетентности студентов технических специальностей // ИСОМ. 2013. № 5.
39. Э. Торндайк. Психология как наука о поведении / Дж. Б. Уотсон. Москва; Назрань : АСТ, 1998. 701 с.
40. Эллис А. Как сохранить эмоциональное здоровье в любых обстоятельствах. СПб. : Питер, 2022. 350 с.
41. Этнопсихологический словарь / Волков Г.Н., Григорьев В.М., Данилов Н.В. [и др.]; под редакцией доктора психологических наук, профессора В.Г. Крысько; Академия педагогических и социальных наук, Московский психолого-социальный институт. М. : Московский психолого-социальный ин-т, 1999. 342 с.