

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 семейного центра

Обучающийся

А.А. Никандрова

(Инициалы Фамилия)

(личная подпись)

Руководитель

канд. пед. наук, доцент А.Ю. Козлова

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

Аннотация

Бакалаврская работа рассматривает актуальную проблему взаимосвязи эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности работников социальной сферы.

Цель работы заключается в изучении особенностей взаимосвязи эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности работников семейного центра.

Бакалаврская работа основана на предположении о том, что существует взаимосвязь между эмоциональным интеллектом и коммуникативной компетентностью работников семейного центра в зависимости от возраста.

В ходе работы решаются задачи: исследовать и охарактеризовать понятия эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности, изучить психологические особенности деятельности работников семейного центра, исследовать взаимосвязь эмоционального интеллекта с коммуникативной компетентностью работников семейного центра, определить коммуникативные барьеры работников семейного центра, проанализировать полученные результаты.

Бакалаврская работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка используемой литературы (28 источников) и приложений (3 приложения). Текст содержит 11 таблиц и 2 рисунка. Объем работы – 48 страниц.

Оглавление

Введение.....	4
Глава 1 Теоретическое исследование взаимосвязи эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности социальных работников (работников семейного центра).....	8
1.1 Общее представление, понятие, специфика эмоционального интеллекта.....	8
1.2 Общее представление, понятие, специфика коммуникативной компетентности.....	13
1.3 Психологические особенности деятельности социальных работников (работников семейного центра).....	18
Глава 2 Эмпирическое исследование взаимосвязи эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности сотрудников семейного центра	22
2.1 Организация и методы исследования взаимосвязи эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности сотрудников семейного центра	22
2.2 Анализ и интерпретация результатов исследования	26
Заключение.....	43
Список используемой литературы.....	45
Приложение А Результаты сотрудников семейного центра по методике «Тест эмоционального интеллекта Д.В. Люсина (ЭМИн)»....	49
Приложение Б Результаты сотрудников семейного центра по методике диагностики коммуникативной и социальной компетентности (КСК).....	51
Приложение В Результаты сотрудников семейного центра по методике диагностики эмоциональных барьеров В.В. Бойко	53

Введение

Актуальность. Понятие эмоционального интеллекта является относительно новым. Однако за последние десятилетия данное понятие получило широкое распространение. В СМИ все чаще встречается информация об эмоциональном интеллекте, о важности развития и совершенствования способности распознавать свои и чужие эмоции и чувства с целью более успешной деятельности, в том числе профессиональной. Считается, что успешные люди имеют более высокий уровень развития эмоционального интеллекта. Развитый эмоциональный интеллект дает возможность качественнее понимать себя и окружающих, помогает в выстраивании доверительных отношений в различных сферах жизни, способствует более легкому преодолению сложностей.

Работники органов социального обслуживания профессионально заняты постоянным взаимодействием с людьми. Работа в социальной сфере связана с постоянным общением и взаимодействием с людьми, высокой ответственностью, эмоциональной насыщенностью. Специалисты данной сферы должны быть внимательными, уметь устанавливать и поддерживать контакты с окружающими, обладать развитыми коммуникативными навыками, понимать эмоции и чувства свои и окружающих, иметь развитую интуицию, эмпатию, уметь сопереживать. Можно предположить, что работники, занятые в социальной сфере, должны обладать широко развитыми эмоциональным интеллектом и коммуникативной компетентностью, поскольку данный вид деятельности предполагает развитые навыки общения, стрессоустойчивость, умение коммуницировать с людьми, распознавать эмоции и чувства своих клиентов. Однако, на работу в данную сферу приходят самые разные люди, со своими индивидуальными психическими особенностями и жизненными ситуациями, что влечет за собой не всегда высокий уровень эмоционального интеллекта

и коммуникативной компетентности. В этом заключается противоречие исследования.

На основании выделенного противоречия сформулируем проблему исследования, которая состоит в выявлении особенностей взаимосвязи эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности социальных работников.

Исходя из актуальности данной проблемы сформулирована тема исследования: «Взаимосвязь эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности сотрудников семейного центра».

Цель выпускной квалификационной работы заключается в изучении особенностей взаимосвязи эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности работников семейного центра.

Объектом исследования выступает эмоциональный интеллект работников семейного центра.

Предметом исследования является взаимосвязь эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности работников семейного центра.

Гипотезой данного исследования является предположение о том, что существует взаимосвязь эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности работников семейного центра в зависимости от возраста.

Основные задачи данного исследования:

- исследовать и охарактеризовать понятие эмоционального интеллекта;
- исследовать и охарактеризовать понятие коммуникативной компетентности;
- определить психологические особенности деятельности работников семейного центра;
- установить взаимосвязь эмоционального интеллекта с коммуникативной компетентностью работников семейного центра;

- выявить коммуникативные барьеры работников семейного центра;
- проанализировать полученные результаты.

Теоретико-методологической основой исследования стали работы отечественных и зарубежных ученых по изучению: эмоционального интеллекта, а именно Дж. Мейера, П. Сэловея, Д. Карузо, Д. Гоулмана, Р. Бар-Она, Р.Д. Робертса, Дж. Мэттьюса, М. Зайднера, С.Л. Рубинштейна, Л.С. Выготского, Д.В. Люсина, Д.В. Ушакова, Е.А. Сергиенко, Е.П. Ильина, Г.Г. Гарсковой, Л.В. Виноградовой, И.Н. Андреевой, И.И. Ветровой; коммуникативной компетентности, а именно В.Н. Куницыной, Л.А. Петровской, Ю.Н. Емельянова, Е.В. Руденского, И.Н. Зотовой, А.В. Карпова.

Методы исследования:

- общетеоретические – анализ литературных источников на тему эмоционального интеллекта, коммуникативной компетентности, психологических особенностей работников социальной сферы;
- эмпирические – проведение качественного анализа, применение метода математической статистики обработки данных, анализа и обобщения результатов.

Диагностические методики исследования: тест эмоционального интеллекта Д.В. Люсина (ЭМИн), методика диагностики коммуникативной и социальной компетентности (КСК), методика диагностики эмоциональных барьеров В.В. Бойко.

Экспериментальная база исследования: ГБУ «Мой семейный центр «Доверие» города Москвы. В исследовании приняли участие 30 женщин – сотрудников семейного центра.

Теоретическая значимость исследования состоит в том, что были получены современные данные по взаимосвязи эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности работников социальной сферы.

Научная новизна исследования заключается в выявлении особенностей взаимосвязи эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности работников социальной сферы.

Практическая значимость исследования состоит в прикладном применении информации о взаимосвязи эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности работников семейного центра города Москвы организационными психологами. Исследование может служить дополнительным материалом при планировании и организации работы сотрудников в других подобных социальных учреждениях.

Структура бакалаврской работы: работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка используемой литературы (28 источников) и приложений (3 приложения). Текст содержит 11 таблиц и 2 рисунка. Объем работы – 48 страниц.

Глава 1 Теоретическое исследование взаимосвязи эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности социальных работников (работников семейного центра)

1.1 Общее представление, понятие, специфика эмоционального интеллекта

В современной психологии под эмоциональным интеллектом понимается «совокупность интеллектуальных способностей к пониманию эмоций и управлению ими. Эмоциональный интеллект относится к гибким навыкам и объединяет в себе комплекс умений общего характера, тесно связанных с личностными качествами» [1].

Понятие эмоционального интеллекта содержит в себе две составляющие: эмоции и интеллект, которые в общем «сочетании выводят некую единую формулировку происходящих в личности социально-когнитивных процессов, связанных с наложением эмоций на познавательную деятельность субъекта» [20].

Дж. Мейер выделяет пять этапов в изучении эмоционального интеллекта:

- «1900–1969 годы – эмоции и интеллект исследуются отдельно друг от друга, появляются тесты интеллекта, начинает изучаться социальный интеллект;
- 1970–1989 годы – активно исследуется взаимное влияние когнитивных и эмоциональных процессов;
- 1990–1993 годы – эмоциональный интеллект становится предметом психологического исследования;
- 1994–1997 годы – тема эмоционального интеллекта привлекает все больше людей к изучению, происходит его популяризация;
- с 1998 года по настоящее время – происходит прояснение сущности эмоционального интеллекта» [18].

Само понятие эмоционального интеллекта появилось относительно недавно, хотя изучение эмоциональных и познавательных процессов шли бок о бок издавна. Изучение интеллекта исторически началось раньше исследования эмоций. Интеллект рассматривался с разных сторон, а именно как способности обучаться, способности оперировать абстракциями, адаптироваться к новым условиям. С 1930-х гг. исследователи интеллекта начинают включать в его изучение эмоциональные компоненты. Э. Торндайк вводит понятие «социальный интеллект», под которым понимает умение ладить с другими людьми. Д. Векслер продолжает исследование значения эмоциональных составляющих в структуре интеллекта и предполагает, что именно они являются ключевыми для успеха в жизни [18].

Со второй половины XX века исследовательский интерес к эмоциям возрастает. К.Э. Изард дал такое определение эмоциям: «нечто, что переживается как чувство, которое мотивирует, организует и направляет восприятие, мышление и действия» [10, с. 27]. Как видно из определения, эмоция представляет собой симбиоз чувств, мышления, действий, развития личности, социальных отношений. Эмоция дает мотивацию и энергию на совершение действий, руководит мыслительной и физической активностью с целью направления ее в нужном направлении, фильтрует восприятие человека [10].

Первые работы, в которых использовалось понятие «эмоционального интеллекта», были опубликованы в 60-е годы XX века (М. Белдок, Б. Лойнер). Однако устоявшийся научный термин, который рассматривает эмоциональный интеллект как единое целое, был введен в 1990 году П. Сэловеем, Дж. Мэйером, Д. Карузо. Модель авторов учитывала только когнитивные способности, связанные с переработкой эмоциональной информации. Они понимали под эмоциональным интеллектом «способность отслеживать собственные и чужие чувства и эмоции, различать их и использовать эту информацию для направления мышления и действия» [19, с. 5]. В разработанной ими модели эмоционального интеллекта

(способностей) структура эмоционального интеллекта включала в себя компоненты: «восприятие, оценку и выражение эмоций (как своих, так и других людей); регуляцию эмоций (своих и чужих эмоций); использование эмоций с целью повышения эффективности мышления (гибкое планирование, творческое мышление, способность к переключению внимания, мотивация)» [1].

Авторы рассматривали эмоциональный интеллект с двух сторон, а именно как внутриличностный эмоциональный интеллект, так и межличностный эмоциональный интеллект. Под внутриличностным эмоциональным интеллектом понимали способность человека к установке взаимосвязей между собственными мыслями, поступками и чувствами. Межличностный эмоциональный интеллект, в их понимании, оказывал содействие в приспособлении к другим людям, общении с ними, в обучении сопереживанию, стимулированию их [1].

Позднее авторы модифицировали определение эмоционального интеллекта и приняли во внимание тот факт, что эмоции содержат информацию о связях человека (актуальных, вспоминаемых, воображаемых) с другими людьми или предметами. Изменение данных связей влечет за собой изменение эмоций. В связи с чем под эмоциональным интеллектом стали понимать «способность перерабатывать информацию, содержащуюся в эмоциях, а именно определять значение эмоций, их связи друг с другом, использовать эмоциональную информацию в качестве базы для мышления и принятия решений. Дополнительно авторы выделили четыре составляющих, касающихся собственных эмоций и эмоций других людей, которые иерархически упорядочены и осваиваются в онтогенезе последовательно:

- идентификация эмоций,
- использование эмоций для повышения эффективности мышления и деятельности,
- понимание эмоций,

– управление эмоциями» [17].

В 1990-е гг. эмоциональный интеллект стал активно изучаться с научной точки зрения, появились разнообразные подходы.

Модель Д. Гоулмана основывается на подходе П. Сэловея, Дж. Мэйера, Д. Карузо. Однако автор выделяет значимость эмоционального интеллекта в этой модели, и к выделенным компонентам добавляются такие составляющие, как «энтузиазм, настойчивость и социальные навыки. Таким образом, в понятии эмоционального интеллекта объединились воедино когнитивные способности с личностными характеристиками» [4].

Р. Бар-Он в своей модели социального и эмоционального интеллекта не учитывал когнитивные способности и под эмоциональным интеллектом понимал «совокупность некогнитивных способностей, компетенций, умений, которые влияют на способности человека быть эффективным и успешным с учетом давления извне обществом» [13]. В структуру эмоционального интеллекта автор включал такие составляющие: «познание себя, навыки межличностного общения, способность к адаптации, управление стрессовыми ситуациями, преобладающее настроение» [13]. Автор ввел понятие «EQ» – «эмоциональный коэффициент, который мог измерить эмоциональный интеллект» [13].

Отечественные исследователи эмоционального интеллекта изначально рассматривали когнитивные и эмоциональные процессы как единое целое [20]. Взаимосвязь эмоций и интеллекта изучали такие исследователи, как Л.С. Выготский, А.Н. Леонтьев, С.Л. Рубенштейн, которые считали, что эмоциональное состояние человека оказывает влияние на поведение человека, его мышление и реакции. Однако более детально и научно эмоциональный интеллект как самостоятельный психологический феномен был исследован И.Н. Андреевой, Е.П. Ильиным, Г.Г. Гарсковой, Е.А. Сергиенко, И.И. Ветровой, Л.В. Виноградовой, Д.В. Люсиным, Д.В. Ушаковым, О.А. Гулевич и другими. Исследователи рассматривали возрастные и гендерные особенности эмоционального интеллекта,

взаимосвязь с другими личностными характеристиками, лидерскими способностями. Г.Г. Гарскова ввела понятие эмоционального интеллекта как способности понимать и управлять эмоциями. Л.В. Виноградова в своих исследованиях приходит к выводу, что способность понимать свои эмоции оказывает большое значение на профессиональную успешность и принятие решений в стрессовых ситуациях. Д.В. Люсин разработал двухфакторную модель эмоционального интеллекта, которая рассматривает способность к пониманию и управлению своими и чужими эмоциями. По Д.В. Люсину «эмоциональный интеллект имеет двойную природу: с одной стороны, связан с когнитивными способностями, с другой стороны, относится к личностным характеристикам» [28].

О.М. Исаева и С.Ю. Савинова отмечают, что предпосылками развития эмоционального интеллекта являются биологические и индивидуальные характеристики, к которым относятся темперамент, когнитивные способности, открытость опыту, восприимчивость к обратной связи, локус контроля, самооффективность. Авторы выделяют, что на развитие эмоционального интеллекта влияет специфика внешней среды, на которую, в свою очередь, влияет семья, природа, национальные и культурные особенности, спортивная деятельность и успешность в ней [11].

«Обобщение всех имеющихся подходов к пониманию эмоционального интеллекта произошло в 2004 году группой ученых (Р.Д. Робертс, Дж. Мэттьюс, М. Зайднер, Д.В. Люсин)» [17]. Ими была сформулирована идея об эмоциональном интеллекте как о «способности распознавать и понимать чужие и собственные эмоции, включая процессы управления ими [17, с. 30]». «Поэтому основными характеристиками эмоционального интеллекта являются «распознавание эмоций, использование эмоций, понимание эмоций, управление эмоциями». Распознать эмоции можно свои и чужие. Базовыми эмоциями (по Р. Плутчику) являются гнев, страх, печаль, радость, отвращение, удивление, предвкушение, доверие» [17]. Эмоции передают смысл, но чтобы его понять, нужно осознавать причины

возникновения эмоций: «злость – несправедливость, препятствия, утрата желаемого, недостижимость; радость – получение желаемого, обладание; печаль – утрата, потеря; страх – угроза, интерес – получение новой информации; отвращение – отторжение людей, вещей; удивление – сильное впечатление, неожиданность; доверие – принятие ситуации» [17] и другого. Использование эмоций представляет собой способность эффективно применить нужную эмоцию в конкретной ситуации. Понимание эмоций включает в себя способность классифицировать эмоции, распознавать связи между словами и эмоциями, осознавать значения эмоций и переход одной в другую. Управление эмоциями обозначает изменение эмоционального состояния личности при помощи специальных усилий или приемов, которыми можно усилить или ослабить эмоции, контроль и осознание собственных эмоций.

В настоящее время сфера изучения эмоционального интеллекта находится на подъеме, появляется все больше исследований и публикаций, тема освещается в СМИ. Эмоциональный интеллект является одним из наиболее популярных понятий последнего десятилетия. Эмоциональный интеллект входит в список ключевых навыков будущего для эффективного развития, адаптации, благополучия и эффективного функционирования в современном мире человека (по данным Всемирного экономического форума в Давосе) [23].

1.2 Общее представление, понятие, специфика коммуникативной компетентности

Коммуникативная компетентность в современном обществе является базой для успешного взаимодействия с окружающим миром. Она «представляет собой свойство личности, одновременно объединяющее коммуникативные способности, знания, умения и навыки и чувственный

и социальный опыт в сфере делового общения, умение встать на точку зрения собеседника» [14].

В литературных источниках понятие «коммуникативная компетентность» пересекается с понятием «коммуникативная компетенция». Однако данные понятия не являются синонимами. Само понятие компетенции представляет собой круг вопросов, в которых человек хорошо осведомлен, круг полномочий. Под коммуникативной компетенцией понимают «способность и реальную готовность носителя языка к общению адекватно целям, сферам и ситуациям общения, готовность к речевому взаимодействию и взаимопониманию» [24, с. 27]. Коммуникативная компетенция приобретается в «ходе социального взаимодействия и предполагает взаимодействие с другими людьми и с объектами внешнего мира, выполнение различных социальных ролей. Важной характеристикой коммуникативной компетенции является способность грамотно выстраивать речевое поведение» [2].

Компетентность относится к свойствам личности. В.Н. Куницына определяет коммуникативную компетентность как «владение сложными коммуникативными навыками и умениями, формирование адекватных 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» [14, с. 330-331]. Л.А. Петровская определяет коммуникативную компетентность как «способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми, в состав которой входит некоторая совокупность коммуникативных знаний и умений, обеспечивающих эффективное протекание коммуникативного процесса» [21]. В понимании Ю.Н. Емельянова коммуникативная компетентность является «способностью к коммуникации,

то есть способности человека взаимодействовать вербально, невербально, молча, учитывая свои личностные особенности и уровень развития, а также коммуникативные возможности собеседника» [5]. Е.В. Руденский под коммуникативной компетентностью понимает «систему внутренних ресурсов личности, которые необходимы для эффективных коммуникативных действий в различных ситуациях межличностного взаимодействия. К таким ресурсам относятся когнитивные возможности человека по восприятию, оценке и интерпретации ситуаций, планирование человеком его коммуникативных действий в общении с людьми, правила регуляции коммуникативного поведения и средства его коррекции» [6].

«И.Н. Зотова рассматривает коммуникативную компетентность как комплексное образование, составными частями которого выступают эмоционально-мотивационный, когнитивный, поведенческий компонент» [9]. Также в состав коммуникативной компетентности включают «коммуникативные знания, коммуникативные умения, коммуникативные способности. Коммуникативные знания представляют собой общие знания об общении (виды, фазы, закономерности развития), о коммуникативных методах и приемах, о степени развития у себя коммуникативных умений и эффективных и неэффективных методах общения. Коммуникативные умения являются комплексом осознанных коммуникативных действий, основанных на умении правильно, грамотно, понятно донести свою мысль, которые базируются на развитии личностных новообразований в сфере интеллекта и в сфере доминирующих профессионально значимых характеристик. Коммуникативные способности относятся к индивидуальным психологическим особенностям личности, обеспечивающим эффективное взаимодействие и адекватное взаимопонимание между людьми в процессе коммуникации» [8].

Е.В. Руденский в структуру «коммуникативной компетентности включает способности давать социально-психологический прогноз коммуникативной ситуации, в которой предстоит общаться; социально-

психологически программировать процесс общения, опираясь на своеобразие коммуникативной ситуации; «вживаться» в социально-психологическую атмосферу коммуникативной ситуации; осуществлять социально-психологическое управление процессами общения в коммуникативной ситуации» [22, с. 101].

Коммуникативная компетентность предполагает следование ряду правил с целью построения эффективной коммуникации. Ключевым общим правилом является правило о том, что идея, транслируемая во внешний мир, должна быть полностью понятна самому себе [12].

А.В. Карпов выделяет следующие правила:

- правило «постоянной готовности к непониманию» – разнообразие семантических и личностных барьеров в общении может приводить к затруднениям в понимании;
- правило конкретности предполагает избегание двусмысленности, неопределенных узкоспециальных слов в общении;
- правило контроля за невербальными сигналами (мимикой, жестами, пантомимикой, интонацией, позой);
- правило адресата подразумевает стремление говорить на языке собеседника, учитывая его личностные особенности и уровень развития;
- «правило собственной неправоты – допущение о том, что личная точка зрения может быть ошибочной;
- правило места и времени – эффективность сообщения возрастает в случае адекватного и своевременного выбора ситуации для его реализации;
- правило открытости предполагает способность принимать и учитывать мнение собеседника, пересматривать свое видение ситуации под влиянием обстоятельств;
- правило активного и конструктивного слушания;

- правило обратной связи» [12].

А.В. Карпов выделяет наиболее типичные трудности и ошибки в коммуникации:

- «перцептивно-интерпретационные ошибки – данные ошибки обусловлены индивидуальным восприятием, а именно тем, что у людей собственное видение различных ситуаций, и данное видение для них подразумевает убежденность в своей правоте;
- диспозиционные ошибки базируются на различиях в социальных, профессиональных и жизненных установках людей, участвующих в коммуникации;
- статусные ошибки проистекают из больших различий в статусе людей, участвующих в коммуникации – чем больше статусные различия, тем выше вероятность подобных ошибок;
- семантические барьеры появляются вследствие многозначности и наличия ряда смысловых оттенков, неоднозначности понимания говорящим и слушающим;
- невербальные преграды, выражающиеся в неправильной интерпретации жестов, мимики, пантомимики и так далее и, как следствие, неправильной трактовке словесных сообщений;
- неэффективная обратная связь;
- плохо сформулированное сообщение, которое содержит в себе двусмысленность, неконкретность, неопределенность сообщений, использование жаргонных, косноязычных слов;
- потери информации в коммуникативных циклах: слишком длинное и сложное сообщение, так что слушающий забывает о чем, говорилось в начале, а также нисходящие вертикальные коммуникации, когда во время передачи сообщения от одного вышестоящего звена нижнему звену теряется или искажается большая часть сообщения;

- фальсификационные ошибки – предоставление информации в благоприятном для себя виде;
- преждевременная оценка подразумевает под собой, что слушающий делает преждевременную эмоциональную оценку сообщения, не дождавшись его окончания, что формирует неадекватную установку восприятия и приводит к неправильному пониманию сообщения;
- ошибки страха предполагают неполучение истинной информации в силу страха одного участника коммуникации перед другим» [12].

1.3 Психологические особенности деятельности социальных работников (работников семейного центра)

В настоящее время система социальной защиты населения находится в стадии активного развития.

Неповторимость и уникальность данной сферы деятельности состоит в том, что сотрудники учреждения способствуют достижению изменений во взаимодействиях между людьми и окружающим их миром. Они обнаруживают у клиентов и задействуют определенные личностные характерные черты в процессе работы с клиентами с целью заботы о благополучии и раскрытии возможностей клиентов (отдельной личности, пары, группы или семьи) [27].

Как видно из социальной направленности учреждения работа сотрудников постоянно связана с большим объемом работы, высокой ответственностью перед людьми и обществом, интенсивностью и напряженностью, сотрудники часто работают сверх рабочего времени. Однако работа в такой сфере уникальна, интересная и разноплановая, не рутинная, заставляет находить неординарные решения различных ситуаций и быстро реагировать на возникающие новые ситуации. Можно

предположить, что сотрудники учреждения должны иметь высокую степень лояльности своей работе и заниматься ею с большим энтузиазмом.

Профессия сотрудников семейного центра относится к типу профессий «человек-человек», основными признаками которой являются постоянное профессиональное общение, деловые непосредственные или опосредованные контакты с другими людьми, то есть коммуникативная составляющая. Такой тип профессий предполагает наличие профессиональных способностей, способствующих умению работать с людьми, развитие речевых навыков, профессиональных выразительных движений (мимики, жестов), умения слушать, слышать и понимать другого человека, не соизмеряя его со своими внутренними критериями. К сотрудникам предъявляются определенные требования, такие как соответствующее настроение, умение сдерживать эмоции, развитие внимания, грамотная четкая связная ясная и понятная речь, умение переключаться с одного вида деятельности на другой, наличие определенного жизненного опыта, умение понять внутреннее состояние обратившегося за помощью человека, наличие эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности. Ключевыми психологическими особенностями сотрудников семейного центра становятся способность сопереживать другому человеку, наблюдательность к проявлениям чувств, темперамента и характера другого человека, отзывчивость, доброжелательность, искренность, терпение, бескорыстие, убежденность в «служении» людям. Работая в социальной сфере, сотрудники часто сталкиваются с нестандартными ситуациями, решение которых предполагает использование творческого склада ума сотрудников для просчета и нахождения верного решения [3].

Е.И. Холостова «к числу обязательных качеств и умений людей, работающих в социальной сфере, относит эмпатийность, психологическую компетентность, деликатность и тактичность, гуманность, милосердие, организаторские и коммуникативные способности, высокую духовную культуру и нравственность, социальный интеллект, умение быть интересным

окружающим и неформальным в работе с клиентом, направленность на интересы, потребности и защиту человеческого достоинства клиента, честность и моральную чистоту в профессиональных делах, соблюдение конфиденциальности информации, стремление к собственному внутреннему развитию и повышению профессиональных знаний» [26].

Н.Б. Шмелева выделяет ведущую ценность, свойственную работникам социальной сферы – служение своей профессией на благо окружающих. К основным моральным и этическим принципам, которыми должны руководствоваться работники социальной сферы, относит гуманизм и безусловное уважение к человеку, обостренное чувство добра и справедливости, добросовестность и вежливость, терпимость, честность и порядочность [27].

Коммуникативная компетентность сотрудников семейного центра заключается в их умении эффективно взаимодействовать с окружающими людьми. Они должны уметь ориентироваться в различных социальных ситуациях, адекватно определять личностные особенности и эмоциональное состояние обратившихся к ним людей, выбирать и реализовывать тактически правильные способы взаимодействия [27].

Предполагается, что работники социальной сферы должны иметь развитую эмпатию в качестве одного из ключевых личностных качеств. Наличие данного качества выражается в способности работника умело управлять собственной эмоциональной сферой, отзывчивом и чутком отношении к людям, оказании им поддержки, умении «включаться и считывать» эмоции и поведение людей, а также адекватно реагировать в ответ [7].

Напряженная интенсивная работа в социальной сфере влечет за собой возникновение психологических трудностей у сотрудников учреждения. Регулярно они сталкиваются со стрессовыми ситуациями в процессе сложного социального взаимодействия с людьми, обратившимися за помощью. Эмоциональная насыщенность и перенапряжение, постоянное

проникновение в суть проблем клиентов, большое количество межличностных контактов, значительная интеллектуальная нагрузка, груз ответственности за разрешение жизненно важных проблем клиентов становятся причинами эмоционального выгорания специалистов [15].

Выводы по первой главе.

Становление понятия эмоционального интеллекта прошло большой путь. Первоначально учитывались только когнитивные способности, связанные с переработкой эмоциональной информации (модель П. Сэловея, Дж. Мэйера, Д. Карузо). Далее наметилась тенденция по включению личностных характеристик в понятие эмоционального интеллекта (модель Д. Гоулмана). Крайним выражением этой тенденции стало понимание эмоционального интеллекта как совокупности некогнитивных способностей (модель Р. Бар-Она).

«Эмоциональный интеллект представляет собой способности распознавать, использовать, понимать чужие и собственные эмоции, включая процессы управления ими» [17].

Коммуникативная компетентность представляет собой обобщающее коммуникативное свойство личности, которое включает в себя коммуникативные способности, знания, умения и навыки, чувственный и социальный опыт в сфере межличностного общения, и является основой успешного взаимодействия с окружающим миром.

Работа в социальной сфере связана с постоянным общением и взаимодействием с людьми, высокой ответственностью, эмоциональной насыщенностью. Специалисты данной сферы должны быть внимательными, уметь устанавливать и поддерживать контакты с окружающими, обладать развитыми коммуникативными навыками, понимать эмоции и чувства свои и окружающих, иметь развитую интуицию, эмпатию, уметь сопереживать.

Глава 2 Эмпирическое исследование взаимосвязи эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности сотрудников семейного центра

2.1 Организация и методы исследования взаимосвязи эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности сотрудников семейного центра

Исследование по выявлению взаимосвязи эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности проводилось в мае-июне 2024 года. Базой эмпирического исследования стало Государственное бюджетное учреждение города Москвы «Мой семейный центр Доверие» (ГБУ «Мой семейный центр Доверие»). Данное учреждение входит в систему организаций поддержки семьи и детства, состоящей из 26 центров во всех округах города Москвы. ГБУ «Мой семейный центр «Доверие» является организацией социального обслуживания, предоставляющий социальные услуги несовершеннолетним (от 0 до 18 лет), семьям с детьми, признанным нуждающимися в социальном обслуживании, находящимся в трудной жизненной ситуации и/или социально опасном положении, в полустационарной форме. Главной целью деятельности учреждения является всемерное содействие развитию и укреплению семьи, улучшение показателей ее социального здоровья и благополучия, установление гармоничных внутрисемейных отношений, помощь в кризисной ситуации. Миссией учреждения является защита и укрепление семьи и семейных ценностей.

В исследовании приняли участие 30 сотрудников (женщины) ГБУ «Мой семейный центр «Доверие» в возрасте от 27 до 62 лет. Диагностика проводилась непосредственно на местах работы с каждым сотрудником отдельно.

Основным методом сбора эмпирических данных стал психодиагностический метод.

Цель проведения эмпирического исследования состояла в изучении и анализе взаимосвязи эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности работников семейного центра.

При проведении исследования были реализованы несколько этапов:

- подбор диагностического инструментария;
- диагностическое исследование эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности работников семейного центра;
- анализ, обобщение и интерпретация результатов исследования;
- применение метода математической статистики для выявления взаимосвязи эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности работников семейного центра.

Основными задачами психологического изучения сотрудников семейного центра являлись:

- определение психологических особенностей деятельности работников семейного центра;
- установление взаимосвязи эмоционального интеллекта с коммуникативной компетентностью работников семейного центра;
- анализ полученных результатов.

Для проверки гипотезы были отобраны три методики: тест эмоционального интеллекта Д.В. Люсина (ЭмИн), методика диагностики коммуникативной и социальной компетентности (КСК), методика диагностики эмоциональных барьеров В.В. Бойко.

Тест эмоционального интеллекта Д.В. Люсина (ЭмИн) [16]. Опросник является авторской разработкой Д.В. Люсина и был окончательно представлен в 2006 году. Методика основывается на самоотчете, представлении людей о своем «эмоциональном интеллекте, а также на рассмотрении эмоционального интеллекта как способности к пониманию своих и чужих эмоций и управлению ими» [16].

«В тесте выделяются четыре основные шкалы – четыре вида эмоционального интеллекта» [16]:

- «межличностный эмоциональный интеллект (МЭИ) – способность к пониманию эмоций других людей и управлению ими;
- внутриличностный эмоциональный интеллект (ВЭИ) – способность к пониманию собственных эмоций и управлению ими;
- понимание эмоций (ПЭ) – способность к пониманию собственных эмоций и эмоций других людей;
- управление эмоциями (УЭ) – способность к управлению собственными и чужими эмоциями» [16].

Дополнительно выделяются пять субшкал:

- «понимание чужих эмоций (МП) – способность понимать эмоциональное состояние человека на основе внешних проявлений эмоций (мимика, жестикуляция, звучание голоса) и/или интуитивно, чуткость к внутренним состояниям других людей;
- управление чужими эмоциями (МУ) – способность вызывать у других людей различные эмоции, снижать интенсивность нежелательных эмоций, склонность к манипулированию людьми;
- понимание своих эмоций (ВП) – способность к осознанию своих эмоций, а именно их распознавание и идентификация, понимание причин их возникновения, способность к вербальному описанию;
- управление своими эмоциями (ВУ) – способность и потребность управлять своими эмоциями, вызывать и поддерживать желательные эмоции и держать под контролем нежелательные;
- контроль экспрессии (ВЭ) – контроль внешних проявлений собственных эмоций» [16].

«Опросник состоит из 46 утверждений. Испытуемые выбирают наиболее подходящий им ответ из четырех предложенных вариантов («совсем не согласен», «скорее не согласен», «скорее согласен», «полностью

согласен»). Результаты по опроснику подсчитываются путем сложения баллов за ответы по каждому вопросу в соответствии с ключом. Чем выше набранные баллы по шкалам и субшкалам, тем более развит эмоциональный интеллект» [16].

Методика диагностики коммуникативной и социальной компетентности (КСК) [25]. «Методика представляет собой многофакторный личностный опросник, предназначенный для получения более полного представления о личности, составления вероятностного прогноза успешности профессиональной деятельности» [25], исследование отдельных свойств социально-коммуникативной компетентности.

Опросник включает в себя 7 шкал: «общительность/замкнутость, логическое мышление, эмоциональность, жизнерадостность/беспечность, художественный/рациональный тип, независимость/зависимость, уровень контроля» [25]. Дополнительно выделяется шкала правдивости, которая показывает достоверность полученных результатов, а также шкала склонности к асоциальному поведению.

«Методика состоит из 100 вопросов, расположенных в циклическом порядке, на каждый из которых предлагается три варианта ответа. Обработка результатов происходит в соответствии с ключом к тесту» [25].

Методика диагностики эмоциональных барьеров В.В. Бойко [25]. Методика предназначена для определения барьеров (помех) в установлении эмоциональных контактов. В методике выделяется шкала эмоциональных проблем в общении, а также пять дополнительных шкал: «неумение управлять эмоциями; неадекватное проявление эмоций; негибкость, неразвитость эмоций; доминирование негативных эмоций; нежелание сближаться с людьми» [25].

«Опросник состоит из 25 утверждений, с которыми испытуемый может согласиться или не согласиться. Обработка результатов происходит в соответствии с ключом к тесту» [25]. Чем больше набранных баллов, тем сильнее эмоции мешают устанавливать контакты с людьми.

2.2 Анализ и интерпретация результатов исследования

При подведении результатов исследования выборка была разделена на две группы по возрастному признаку на основании психосоциальной теории периодизации Э. Эриксона: 18-40 лет (молодость) и 41-65 лет (зрелость).

Общие результаты, полученные по трем методикам, представлены в Приложении А, таблица А.1, Приложении Б, таблица Б.1, Приложении В, таблица В.1.

Далее рассмотрим и проведем анализ результатов, полученных по каждой методике отдельно, по двум возрастным группам.

Результаты опрошенных сотрудников семейного центра по методике «Тест эмоционального интеллекта Д.В. Люсина (ЭМИн)» представлены в таблицах 1-3.

Таблица 1 – Средние групповые показатели уровня эмоционального интеллекта по методике Д.В. Люсина

Наименование шкалы	Среднее значение по группе испытуемых			
	Группа 18-40 лет (N=17)	Уровень	Группа 41-65 лет (N=13)	Уровень
Межличностный ЭИ	5,2	Средний	6,2	Средний
Внутриличностный ЭИ	5,7	Средний	6,8	Средний
Понимание эмоций	5,5	Средний	6,6	Средний
Управление эмоциями	5,5	Средний	6,5	Средний

Как видно из таблицы 1, по четырем основным шкалам по двум группам получены средние значения. Сотрудники семейного центра обладают способностями к пониманию своих и чужих эмоций, а также к управлению своими и чужими эмоциями на среднем уровне. Таким образом, можно сделать вывод, что уровень эмоционального интеллекта сотрудников семейного центра находится на среднем уровне. Однако можно отметить, что показатели уровня эмоционального интеллекта в группе респондентов 41-65 лет выше, чем у группы респондентов 18-40 лет.

Таблица 2 – Процентная доля опрошенных сотрудников по уровню эмоционального интеллекта по методике Д.В. Люсина в группе 18-40 лет (N=17)

Наименование шкалы	Низкий уровень	Средний уровень	Высокий уровень
Межличностный ЭИ	12%	76%	12%
Внутриличностный ЭИ	18%	47%	35%
Понимание эмоций	18%	53%	29%
Управление эмоциями	18%	47%	35%

Таблица 3 – Процентная доля опрошенных сотрудников по уровню эмоционального интеллекта по методике Д.В. Люсина в группе 41-65 лет (N=13)

Наименование шкалы	Низкий уровень	Средний уровень	Высокий уровень
Межличностный ЭИ	15%	31%	54%
Внутриличностный ЭИ	-	46%	54%
Понимание эмоций	15%	23%	62%
Управление эмоциями	15%	39%	46%

Сопоставляя и анализируя данные таблицы 2 и таблицы 3, можно отметить, что межличностный эмоциональный интеллект у большинства респондентов группы 18-40 лет (76%) находится на среднем уровне, в то время как у большинства респондентов группы 41-65 лет (54%) – на высоком уровне. Дополнительно можно отметить, что в группе респондентов 41-65 лет у 31% сотрудников данный показатель находится на среднем уровне и только у 15% – на низком уровне, в то время как в группе 18-40 лет данный показатель у 12% сотрудников находится на высоком уровне и у 12% сотрудников – на низком уровне.

Развитие внутриличностного эмоционального интеллекта в группе 18-40 лет у 47% сотрудников семейного центра находится на среднем уровне, у 35% – на высоком уровне, и только у 18% – на низком уровне. В группе респондентов 41-65 лет показатель внутриличностного эмоционального интеллекта у больше половины сотрудников (54%) находится на высоком уровне, а у 46% – на среднем уровне.

По показателям «Понимание эмоций» и «Управление эмоциями» сотрудники семейного центра двух возрастных групп демонстрируют достаточно развитые способности. Это объясняется спецификой профессиональной деятельности, а именно постоянной работой с людьми по непростой тематике. Стоит отметить, что в группе 41-65 лет данные показатели у большинства сотрудников развиты на высоком уровне (62% – «Понимание эмоций», 46% – «Управление эмоциями») и на среднем уровне (23% – «Понимание эмоций», 39% – «Управление эмоциями»). В группе 18-40 лет данные показатели у большинства сотрудников развиты на среднем уровне (53% – «Понимание эмоций», 47% – «Управление эмоциями») и на высоком уровне (29% – «Понимание эмоций», 35% – «Управление эмоциями»).

В целом можно сказать, что у сотрудников семейного центра уровень эмоционального интеллекта достаточно развит и находится на среднем и высоком уровне развития. Работников семейного центра, обладающих низким уровнем эмоционального интеллекта, выявлено не более 18% в группе (18-40 лет) и 15% (в группе 41-65 лет). Сопоставив результаты по двум возрастным группам, можно заметить, что у сотрудников семейного центра старшей возрастной группы (41-65 лет) более развиты способности к распознаванию и идентификации собственных эмоциональных переживаний, пониманию причин и следствий собственных эмоций, контролю интенсивности их проявления, развиты способности к пониманию и управлению эмоциями других людей.

Далее в таблицах 4-6 представлены результаты опрошенных сотрудников семейного центра по методике диагностики коммуникативной и социальной компетентности (КСК).

Таблица 4 – Средние групповые показатели коммуникативной и социальной компетентности

Наименование шкалы	Среднее значение по группе испытуемых			
	Группа 18-40 лет (N=17)	Уровень	Группа 41-65 лет (N=13)	Уровень
Фактор А (общительность – замкнутость)	11,9	Средний	12,1	Средний
Фактор В (логическое мышление)	13,1	Выраженный	12,3	Средний
Фактор С (эмоциональность)	11,4	Средний	13,1	Выраженный
Фактор Д (жизнерадостность – беспечность)	9,6	Средний	9,2	Средний
Фактор К (художественный-чувствительный тип – рациональный тип)	12,9	Выраженный	13,2	Выраженный
Фактор М (независимость – зависимость)	9,5	Средний	8,8	Средний
Фактор Н (уровень контроля)	12,9	Выраженный	12,9	Выраженный

Таблица 4 демонстрирует, что средние показатели коммуникативной и социальной компетентности по двум возрастным группам сотрудников семейного центра находятся на среднем и выраженном уровнях. В группе 18-40 лет наиболее проявлены такие показатели, как чувствительность и тяга к другим, самоконтроль и подчинение себя правилам, развитое логическое мышление и внимательность. В группе 41-65 лет наиболее выраженными показателями являются эмоциональная устойчивость и спокойствие, чувствительность и тяга к другим, самоконтроль и подчинение себя правилам. Такие результаты можно объяснить тем, что сотрудники семейного центра являются наемными сотрудниками государственного социального учреждения, которые одновременно стремятся помочь людям, восприимчивы к их потребностям, но также должны четко и скрупулезно следовать регламенту государственного учреждения. Показатели общительности и открытости занимают промежуточное положение по проявлению в двух возрастных группах. Наименее выражены в группах показатели беспечности и независимости, так как сотрудники подобного

учреждения должны быть в меру серьезны и принимать решения, полагаясь не только на собственное мнение, но и на правила, действующие в социальной сфере.

В таблицах 5-6 приведены результаты опрошенных сотрудников семейного центра в виде процентной доли опрошенных по уровню коммуникативной и социальной компетентности.

Таблица 5 – Процентная доля опрошенных сотрудников по уровню коммуникативной и социальной компетентности в группе 18-40 лет (N=17)

Фактор	Низкий уровень	Средний уровень	Выраженный уровень	Максимальный уровень
Фактор А (общительность – замкнутость)	-	65%	29%	6%
Фактор В (логическое мышление)	12%	35%	18%	35%
Фактор С (эмоциональность)	24%	29%	41%	6%
Фактор Д (жизнерадостность – беспечность)	18%	76%	6%	-
Фактор К (художественный-чувствительный тип – рациональный тип)	6%	29%	47%	18%
Фактор М (независимость – зависимость)	23%	65%	12%	-
Фактор Н (уровень контроля)	-	47%	35%	18%

Таблица 6 – Процентная доля опрошенных сотрудников по уровню коммуникативной и социальной компетентности в группе 41-65 лет (N=13)

Фактор	Низкий уровень	Средний уровень	Выраженный уровень	Максимальный уровень
Фактор А (общительность – замкнутость)	15%	23%	47%	15%
Фактор В (логическое мышление)	8%	38%	23%	31%

Продолжение таблицы 6

Фактор	Низкий уровень	Средний уровень	Выраженный уровень	Максимальный уровень
Фактор С (эмоциональность)	8%	38%	38%	16%
Фактор Д (жизнерадостность – беспечность)	15%	77%	8%	-
Фактор К (художественный-чувствительный тип – рациональный тип)	8%	31%	38%	23%
Фактор М (независимость – зависимость)	31%	54%	15%	-
Фактор Н (уровень контроля)	15%	31%	31%	23%

Данная методика выявила, что по фактору А (общительность – замкнутость) у большинства респондентов группы 18-40 лет (65%) уровень развития общительности находится на среднем уровне, у 29% – на выраженном уровне, у 6% сотрудников максимально выражен данный фактор. Низкий уровень по данному фактору не выявлен ни у одного сотрудника группы 18-40 лет. В группе 41-65 лет у большинства сотрудников (47%) отмечен выраженный уровень по показателю общительности. У 23% сотрудников показатель находится на среднем уровне, у 15% – на максимальном уровне, у 15% – на низком уровне. Сопоставив по группам и совместив результаты выраженности фактора и максимальной выраженности фактора, получим, что в группе 18-40 лет только у 35% сотрудников семейного центра достаточно развита общительность, легкость и открытость, в то время как в группе 41-65 лет у 62% сотрудников (больше половины) наблюдается развитая общительность.

По фактору В (логическое мышление) в группе 18-40 лет наблюдается одинаковая проявленность фактора на среднем (35%) и максимальном (35%) уровнях. У 18% сотрудников присутствует выраженность данного фактора, что говорит о развитом логическом мышлении, сообразительности

и внимательности. Наименее развитое логическое мышление продемонстрировали 12% сотрудников в данной возрастной группе. В группе 41-65 лет у большей части сотрудников (38%) отмечено логическое мышление на среднем уровне. У 31% сотрудников максимально выражен данный фактор, у 23% – на выраженном уровне, у 8% – на низком уровне. В целом, у большей части сотрудников по двум возрастным группам логическое мышление является хорошо развитым (при учете выраженного и максимального уровней фактора), а именно в группе 18-40 лет – у 53%, в группе 41-65 лет – у 54%.

По фактору С (эмоциональность) у большинства сотрудников группы 18-40 лет (41%) наблюдается выраженность фактора эмоциональной устойчивости и спокойствия. Максимальная эмоциональная устойчивость присутствует у 6% сотрудников семейного центра данной возрастной группы, у 29% данный фактор проявлен на среднем уровне. Наименьший уровень эмоциональной устойчивости, изменчивости, подверженности чувствам показали 24% сотрудников. В группе 41-65 лет у большинства сотрудников наблюдается выраженный и средний уровни эмоциональной устойчивости и спокойствия (по 38% соответственно). Максимальная выраженность данного фактора отмечена у 16% респондентов в данной возрастной группе, а наименьший уровень – у 8% сотрудников. Работа в социальной сфере и постоянный контакт с людьми предполагают, что сотрудники должны быть эмоционально устойчивыми и стабильными. Сравнивая результаты двух возрастных групп сотрудников, можно отметить, что в группе 18-40 лет меньше доля сотрудников (47%), имеющих выраженный или максимальный уровень эмоциональной устойчивости, в то время как в группе 41-65 лет доля таких сотрудников 54%. Сотрудники группы 18-40 лет (24%) больше подвержены эмоциональной неустойчивости и изменчивости в отличие от сотрудников группы 41-65 лет, которых оказалось 8%. Общие результаты по двум группам по данному фактору показали, что половина сотрудников семейного центра умеют владеть собой,

однако у второй половины сотрудников наблюдаются проблемы с эмоциональным контролем.

По фактору Д (жизнерадостность – беспечность) основная масса опрошенных сотрудников группы 18-40 лет (76%) продемонстрировала средний уровень беспечности. Аналогичные результаты наблюдаются и у сотрудников группы 41-65 лет (77%). У 6% респондентов группы 18-40 лет и у 8% респондентов группы 41-65 лет наблюдается выраженность фактора беспечности, что может говорить о большей жизнерадостности и веселости по сравнению с другими сотрудниками. Низкий уровень беспечности и наиболее выраженная серьезность отмечается у 18% сотрудников группы 18-40 лет и у 15% сотрудников группы 41-65 лет. Высокий уровень по данному фактору не выявлен ни в одной возрастной группе. Полученные результаты по двум группам демонстрируют достаточно серьезный и ответственный подход сотрудников семейного центра к межличностному взаимодействию.

По фактору К (художественный-чувствительный тип – рациональный тип) большая часть сотрудников группы 18-40 лет (47%) имеют выраженный фактор чувствительности и тяги к другим людям. У 18% максимальный уровень выраженности фактора, что соответствует художественному-чувствительному типу. 6% сотрудников можно отнести к рациональному типу, характеризующимся реалистичностью, рациональностью, тем, что человек полагается на себя. У 29% наблюдается средняя степень выраженности фактора, что может говорить о более равномерном распределении: сотрудник обладает чертами и чувствительного, и рационального типа. В группе 41-65 лет наблюдается схожее распределение по уровням выраженности фактора: у большинства сотрудников (38%) фактор чувствительности и тяги к другим людям является выраженным, у 23% – на максимальном уровне, у 31% – на среднем уровне, у 8% – на низком уровне. Обобщив данные по двум возрастным группам, и объединив проявления фактора на выраженном уровне и максимальном

уровне, можно отметить, что подавляющее большинство сотрудников семейного центра, а именно 65% респондентов группы 18-40 лет и 61% респондентов группы 41-65 лет, относятся к художественно-чувствительному типу, тянутся к другим людям, обладают более разнообразным эмоциональным фоном, невербальным интеллектом, экстраверсией, эмпатией.

По фактору М (независимость – зависимость) больше половины сотрудников в двух возрастных группах (65% в группе 18-40 лет, 54% в группе 41-65 лет) имеют среднюю степень зависимости от группы, у 23% сотрудников группы 18-40 лет и у 31% сотрудников группы 41-65 лет наблюдается высокая зависимость. Данный факт можно подтвердить тем, что сотрудники работают в государственной организации с четко регламентированной деятельностью сотрудников, и они вынуждены осуществлять свою деятельность в соответствующих рамках. Однако 12% сотрудников группы 18-40 лет и 15% сотрудников группы 41-65 лет имеют выраженный фактор независимости, что говорит о большей ориентации на себя и собственные решения, желания привнести какие-либо новшества в данную сферу. Высокая степень независимости не выявлена ни у одного сотрудника.

По фактору Н (уровень контроля) в группе 18-40 лет у 47% сотрудников наблюдается средний уровень контроля, у 35% присутствует выраженность фактора, 18% сотрудников умеют хорошо контролировать себя и подчиняться правилам – у них отмечен максимальный уровень фактора. Низкий уровень контроля не выявлен ни у одного сотрудника данной возрастной группы. В группе 41-65 лет 31% сотрудников имеет средний уровень контроля, аналогичный процент сотрудников обладает выраженным уровнем контроля, максимальный уровень контроля отмечен у 23% сотрудников, у 15% сотрудников выявлен низкий уровень контроля, импульсивность и неорганизованность. Обобщая результаты по двум возрастным группам, можно отметить, что половина сотрудников данных

групп имеет развитый уровень самоконтроля и умеют подчинять себя правилам.

Далее рассмотрим результаты опрошенных сотрудников семейного центра по методике диагностики эмоциональных барьеров В.В. Бойко. Данные представлены в таблице 7.

Таблица 7 – Средние групповые показатели эмоциональных барьеров в межличностном общении

Наименование шкалы	Среднее значение по группе испытуемых			
	Группа 18-40 лет (N=17)	Уровень	Группа 41-65 лет (N=13)	Уровень
Шкала эмоциональных проблем	8,8	Средний	9,2	Выше среднего
Неумение управлять эмоциями	2,0	Норма	2,0	Норма
Неадекватное проявление эмоций	2,6	Норма	2,7	Норма
Негибкость, неразвитость эмоций	1,4	Норма	1,4	Норма
Доминирование негативных эмоций	1,5	Норма	1,9	Норма
Нежелание сближаться с людьми	1,3	Норма	1,2	Норма

Как видно из таблицы 7, наибольшие эмоциональные проблемы в общении в двух возрастных группах вызывают неадекватное проявление эмоций и неумение управлять эмоциями. Нежелание сближаться с людьми и негибкость, неразвитость эмоций, а также доминирование негативных эмоций не создают значимых помех в межличностной коммуникации сотрудников. Обобщая результаты, можно отметить, что в целом сотрудники семейного центра двух возрастных групп испытывают некоторые эмоциональные проблемы в повседневном общении, однако, в большей степени респонденты группы 41-65 лет.

Ниже рассмотрим процентную долю опрошенных сотрудников по уровню эмоциональных проблем в общении по группам (рисунки 1-2).

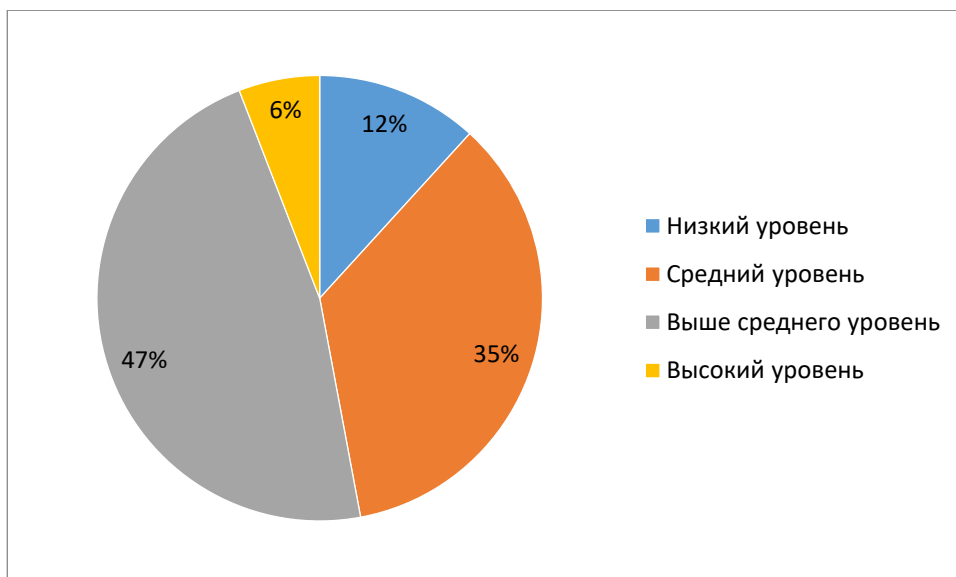


Рисунок 1 – Уровень проявления эмоциональных проблем в межличностном общении у сотрудников семейного центра в группе 18-40 лет (N=17)

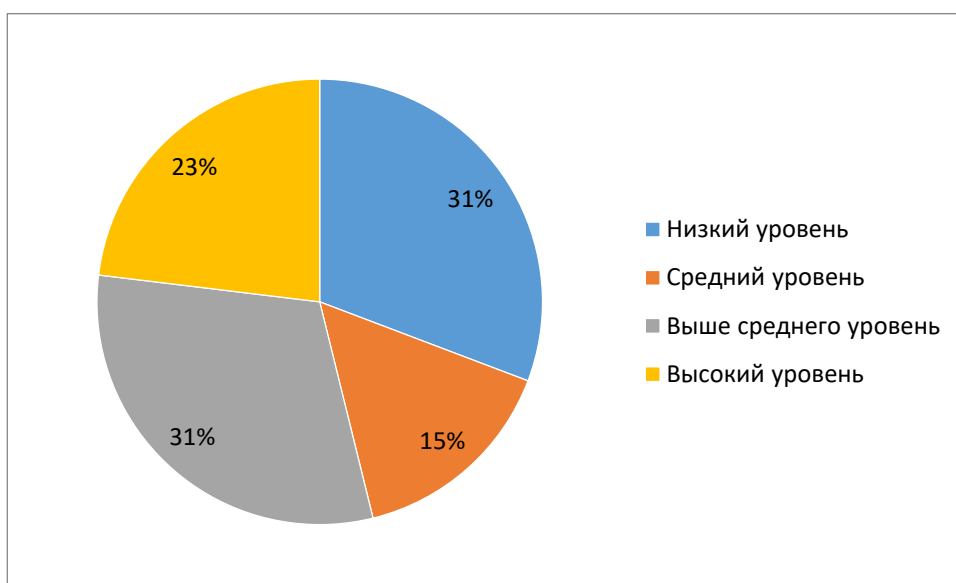


Рисунок 2 – Уровень проявления эмоциональных проблем в межличностном общении у сотрудников семейного центра в группе 41-65 лет (N=13)

Как видно из рисунка 1, в группе 18-40 лет 12% сотрудникам эмоции не мешают взаимодействовать с другими людьми, а 35% сотрудников имеют незначительные эмоциональные проблемы в повседневном общении. Однако, у 47% сотрудников семейного центра эмоции осложняют межличностное

общение, а 6% сотрудникам эмоции явно мешают устанавливать контакты с людьми. В группе 41-65 лет наблюдаются следующие данные: 31% сотрудников не испытывают эмоциональных проблем в межличностном общении, 15% сотрудников сталкиваются с незначительными эмоциональными проблемами в общении, у 31% респондентов эмоции осложняют взаимодействие с людьми, у 23% выявлены явные эмоциональные проблемы в общении. Суммируя процентную долю сотрудников по возрастным группам со значениями высокого уровня эмоциональных проблем и выше среднего уровня, получаем, что у половины сотрудников группы 18-40 лет (53%) и группы 41-54 лет (54%) межличностное общение осложнено эмоциональными барьерами, среди которых выделяется неадекватное проявление эмоций. Сопоставив данные по двум возрастным группам, можно отметить, что в группе 18-40 лет крайние значения (низкий и высокий уровень проявления эмоциональных проблем в общении) наименее выражены у сотрудников семейного центра, в то время как в группе 41-65 лет уровни эмоциональных проблем в общении у сотрудников распределены более равномерно.

Подводя промежуточные итоги по проведенным диагностикам, можно отметить, что у сотрудников семейного центра по двум возрастным группам уровень развития эмоционального интеллекта находится на среднем уровне, при этом внутриличностный эмоциональный интеллект является более развитым, чем межличностный эмоциональный интеллект. Уровень коммуникативной и социальной компетентности у сотрудников семейного центра также находится на среднем и выраженном уровнях. Больше половины сотрудников двух возрастных групп испытывают выраженные эмоциональные проблемы в межличностном общении.

Далее при помощи метода математической статистики коэффициента ранговой корреляции Спирмена был проведен анализ взаимосвязи эмоционального интеллекта и коммуникативной и социальной компетентности, а также эмоционального интеллекта и эмоциональных

барьеров в общении сотрудников семейного центра по возрастным группам, который представлен в таблицах 8-11.

Таблица 8 – Корреляции эмоционального интеллекта и коммуникативной и социальной компетентности сотрудников семейного центра в группе 18-40 лет (N=17, $r_{кр} 0,01=0,61$, $r_{кр} 0,05=0,48$)

Шкала	А*	В	С	Д	К	М	Н
Межличностный ЭИ	0,42	-0,30	0,48 ($p=0,05$)	0,21	0,01	0,14	-0,002
Внутриличностный ЭИ	0,06	-0,13	0,66 ($p<0,01$)	0,44	-0,21	-0,40	0,56 ($p<0,05$)
Понимание эмоций	0,22	-0,08	0,40	0,43	0,01	-0,27	0,20
Управление эмоциями	0,13	-0,31	0,56 ($p<0,05$)	0,39	-0,29	-0,31	0,42
* Примечание: Фактор А – общительность – замкнутость Фактор В – логическое мышление Фактор С – эмоциональность Фактор Д – жизнерадостность – беспечность Фактор К – художественный-чувствительный тип – рациональный тип Фактор М – независимость – зависимость Фактор Н – уровень контроля							

Таблица 9 – Корреляции эмоционального интеллекта и коммуникативной и социальной компетентности сотрудников семейного центра в группе 41-65 лет (N=13, $r_{кр} 0,01=0,68$, $r_{кр} 0,05=0,55$)

Шкала	А*	В	С	Д	К	М	Н
Межличностный ЭИ	0,29	0,04	0,58 ($p<0,05$)	0,34	0,04	0,27	0,02
Внутриличностный ЭИ	0,51	-0,23	0,46	-0,15	-0,21	-0,28	0,09
Понимание эмоций	0,25	-0,12	0,63 ($p<0,05$)	0,32	-0,10	-0,01	0,11
Управление эмоциями	0,58 ($p<0,05$)	0,003	0,52	-0,02	-0,18	-0,03	0,12
* Примечание: Фактор А – общительность – замкнутость Фактор В – логическое мышление Фактор С – эмоциональность Фактор Д – жизнерадостность – беспечность Фактор К – художественный-чувствительный тип – рациональный тип Фактор М – независимость – зависимость Фактор Н – уровень контроля							

Согласно таблицам 8-9 между отдельными показателями эмоционального интеллекта и показателями коммуникативной и социальной компетентности сотрудников семейного центра в двух возрастных группах выявлена прямая корреляционная взаимосвязь. В группе 18-40 лет прямая взаимосвязь была установлена между межличностным эмоциональным интеллектом и эмоциональностью, что означает, чем выше уровень межличностного эмоционального интеллекта, тем более развита эмоциональная устойчивость и спокойствие. Прямая взаимосвязь была обнаружена между внутриличностным эмоциональным интеллектом и эмоциональностью и уровнем контроля, другими словами, чем выше внутриличностный эмоциональный интеллект, тем выше эмоциональная устойчивость и умение контролировать себя и подчиняться правилам. Показатель «Управление эмоциями» имеет прямую связь с эмоциональностью, что означает, что, чем более развита способность управления эмоциями, тем выше эмоциональная устойчивость.

В группе 41-65 лет прямая взаимосвязь также была выявлена между межличностным эмоциональным интеллектом и эмоциональностью. Показатель «Понимание эмоций» имеет прямую связь с фактором эмоциональности, соответственно, чем выше уровень понимания эмоций, тем более развита эмоциональная устойчивость и спокойствие. Показатель «Управление эмоциями» имеет прямую связь с общительностью, другими словами, чем более развита способность управления эмоциями, тем более развита общительность, открытость и легкость в коммуникации. Интересно отметить, что фактор эмоциональной устойчивости является значимым фактором для различных видов эмоционального интеллекта.

Далее рассмотрим корреляционную взаимосвязь эмоционального интеллекта и эмоциональных барьеров в межличностной коммуникации сотрудников семейного центра в двух возрастных группах.

Таблица 10 – Корреляции эмоционального интеллекта и эмоциональных барьеров в общении сотрудников семейного центра в группе 18-40 лет (N=17, $r_{кр} 0,01=0,61$, $r_{кр} 0,05=0,48$)

Шкала	1*	2	3	4	5	6
Межличностный ЭИ	-0,18	-0,09	0,22	-0,43	-0,04	0,10
Внутриличностный ЭИ	-0,32	-0,35	-0,22	-0,08	-0,21	0,14
Понимание эмоций	-0,20	-0,20	0,16	-0,14	-0,08	0,03
Управление эмоциями	-0,24	-0,32	-0,17	-0,13	-0,12	0,27
* Примечание: 1 – эмоциональные проблемы в общении 2 – неумение управлять эмоциями 3 – неадекватное проявление эмоций 4 – негибкость, неразвитость эмоций 5 – доминирование негативных эмоций 6 – нежелание сближаться с людьми						

Таблица 11 – Корреляции эмоционального интеллекта и эмоциональных барьеров в общении сотрудников семейного центра в группе 41-65 лет (N=13, $r_{кр} 0,01=0,68$, $r_{кр} 0,05=0,55$)

Шкала	1*	2	3	4	5	6
Межличностный ЭИ	-0,38	-0,28	0,08	-0,43	-0,26	0,007
Внутриличностный ЭИ	-0,57 ($p<0,05$)	-0,33	-0,06	-0,65 ($p<0,05$)	-0,40	0,19
Понимание эмоций	-0,36	-0,21	-0,05	-0,48	-0,23	0,23
Управление эмоциями	-0,46	-0,41	0,13	-0,47	-0,34	-0,007
* Примечание: 1 – эмоциональные проблемы в общении 2 – неумение управлять эмоциями 3 – неадекватное проявление эмоций 4 – негибкость, неразвитость эмоций 5 – доминирование негативных эмоций 6 – нежелание сближаться с людьми						

Как следует из таблицы 10, в группе 18-40 лет значимой корреляции эмоционального интеллекта и эмоциональных барьеров в общении сотрудников семейного центра не наблюдается. Данные в таблице 11 демонстрируют, что в группе 41-65 лет между внутриличностным

эмоциональным интеллектом и некоторыми показателями эмоциональных барьеров в межличностной коммуникации сотрудников семейного центра выявлена обратная корреляционная взаимосвязь. Так, чем выше внутриличностный эмоциональный интеллект, тем менее проявляется негибкость и неразвитость эмоций. Обратная взаимосвязь была установлена между внутриличностным эмоциональным интеллектом и показателями эмоциональных проблем в общении, соответственно, чем более развит внутриличностный эмоциональный интеллект, тем меньше эмоциональных проблем в общении.

Выводы по второй главе.

Уровень развития эмоционального интеллекта у сотрудников семейного центра в двух возрастных группах находится на среднем уровне, при этом внутриличностный эмоциональный интеллект является более развитым, чем межличностный эмоциональный интеллект.

Показатели уровня эмоционального интеллекта в группе респондентов 41-65 лет выше, чем у группы респондентов 18-40 лет.

У сотрудников 41-65 лет более развиты способности к распознаванию и идентификации собственных эмоциональных переживаний, пониманию причин и следствий собственных эмоций, контролю интенсивности их проявления, развиты способности к пониманию и управлению эмоциями других людей.

Уровень развития коммуникативной компетентности в двух возрастных группах находится на среднем и высоком уровнях.

Больше половины сотрудников семейного центра двух возрастных групп испытывают выраженные эмоциональные проблемы в межличностном общении.

Гипотеза исследования нашла свое подтверждение в части того, что существует взаимосвязь эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности работников семейного центра в зависимости от возраста.

В группе 18-40 лет взаимосвязь была выявлена между межличностным интеллектом и эмоциональностью, между внутриличностным интеллектом и эмоциональностью, уровнем контроля, между управлением эмоциями и эмоциональностью. В группе 41-65 лет взаимосвязь была выявлена между межличностным интеллектом и эмоциональностью, между пониманием эмоций и эмоциональностью, между управлением эмоциями и общительностью.

В группе 18-40 лет значимой корреляции эмоционального интеллекта и эмоциональных барьеров в общении сотрудников семейного центра не выявлено. В группе 41-65 лет между внутриличностным эмоциональным интеллектом и эмоциональными проблемами в общении, а также негибкостью и неразвитостью эмоций, установлена обратная корреляционная взаимосвязь.

Заключение

Данная бакалаврская работа посвящена изучению взаимосвязи эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности работников семейного центра.

В первой главе изложены теоретические основы понятий эмоциональный интеллект, коммуникативная компетентность, определены психологические особенности работников семейного центра как работников социальной сферы. Было установлено, что понятие эмоциональный интеллект развивалось от учета только когнитивных способностей до учета исключительно некогнитивных способностей – личностных характеристик.

Эмоциональный интеллект и коммуникативная компетентность являются двумя важнейшими характеристиками успешного человека в современном мире. В понятие эмоционального интеллекта включаются способности распознавать, использовать, понимать чужие и собственные эмоции, а также процессы управления ими. В понятие коммуникативной компетентности входят коммуникативные способности, знания, умения и навыки, чувственный и социальный опыт в сфере межличностного общения. Работники социальной сферы профессионально сталкиваются с тем, чтобы данные качества были развиты на высоком уровне с целью более продуктивной работы. Специалисты данной сферы должны быть внимательными, ответственными, тактичными, уметь устанавливать и поддерживать контакты с окружающими, обладать развитыми коммуникативными навыками, понимать эмоции и чувства свои и окружающих, иметь развитую интуицию, эмпатию, уметь сопереживать.

Во второй главе была исследована взаимосвязь эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности работников семейного центра города Москвы, определены их коммуникативные барьеры. В ходе исследования было установлено, что уровень развития эмоционального интеллекта находится на среднем уровне. Эмоциональный интеллект более

развит у сотрудников возрастной группы 41-65 лет. Уровень коммуникативной компетентности у сотрудников семейного центра находится на среднем и высоком уровнях. Больше половины сотрудников испытывают эмоциональные проблемы в межличностном общении. В ходе исследования выявлена взаимосвязь эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности, а именно эмоциональностью.

На настоящий момент перспективы развития учреждений социальной сферы широкие, так как на городском уровне продолжается реализация проекта «Мой семейный центр», растет количество оказанных услуг московским семьям, появляются новые онлайн-сервисы для удобства обращения клиентов. Востребованность услуг учреждения данного типа становится актуальнее с каждым днем, так как растет количество желающих получить помощь в учреждении, например, в случаях бракоразводного процесса родителей с целью психологической поддержки ребенка, в конфликтных ситуациях в семье, психологической подготовки детей к школе, изучения психологических особенностей своих и ребенка для поддержания благополучия или преодоления проблем. Сотрудникам таких учреждений необходимо оказывать содействие в развитии эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности ввиду того, что на них лежит большая ответственность по взаимодействию с клиентами.

Список используемой литературы

1. Андреева И. Н. Азбука эмоционального общения. СПб.: БВХ-Петербург, 2012. 288 с.
2. Бочарникова М. А. Понятие «коммуникативная компетенция» и его становление в научной среде // Молодой ученый. 2009. № 8 (8). С. 130-132. URL: <https://moluch.ru/archive/8/566/> (дата обращения: 13.05.2024).
3. Варфоломеева Т. П. Социально-психологические аспекты изучения профессий системы «Человек-человек» // СНВ. 2013. № 4 (5). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sotsialno-psihologicheskie-aspekty-izucheniya-professiy-sistemy-chelovek-chelovek> (дата обращения: 10.05.2024).
4. Дегтярев А. В. Эмоциональный интеллект: становление понятия в психологии // Психологическая наука и образование psyedu.ru. 2012. Том 4. № 2. URL: https://psyjournals.ru/journals/psyedu/archive/2012_n2/53525 (дата обращения: 15.05.2024).
5. Емельянов Ю. Н. Теория формирования и практика совершенствования коммуникативной компетентности. М.: Просвещение, 1995. 183 с.
6. Захарова Т. В., Басалаева Н. В., Казакова Т. В., Игнатьева Н. К., Киргизова Е. В., Бахор Т. А. Коммуникативная компетентность: понятие, характеристики // Современные проблемы науки и образования. 2015. № 4.
7. Змейков Ю. Б. Социально-психологические технологии развития эмпатии социальных работников // Вестник магистратуры. 2021. № 9-1 (120). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sotsialno-psihologicheskie-tehnologii-razvitiya-empatii-sotsialnyh-rabotnikov-1> (дата обращения: 09.05.2024).
8. Зотова И. Н. Коммуникативная компетентность как аспект социализации подростков в условиях информатизации общества // Актуальные социально-психологические проблемы развития личности в образовательном пространстве XXI века». Кисловодск, 2006. 109 с.

9. Зотова И. Н. Характеристика коммуникативной компетентности. Известия ТРГУ. Тематический выпуск «Психология и педагогика». 2006. 68 (13). С. 225–227. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/harakteristika-kommunikativnoy-kompetentnosti> (дата обращения: 13.05.2024).
10. Изард К. Э. Психология эмоций / Кэррол Э. Изард: [пер. с англ. В. Мисник, А. Татлыбаева]. СПб. : Питер, 2006. 460 с.
11. Исаева О. М., Савинова С. Ю. Развитие эмоционального интеллекта: обзор исследований // Современная зарубежная психология. 2021. Том 10. № 1. С. 105–116. URL: https://psyjournals.ru/journals/jmfp/archive/2021_n2/jmfp_2021_n2_Isaeva_Savinova.pdf (дата обращения: 02.05.2024).
12. Карпов А. В. Психология менеджмента: учебник для вузов. 2-е изд., испр. и доп. М. : Издательство Юрайт, 2024. 481 с.
13. Крючков А. М. Исторические аспекты развития понятия эмоциональный интеллект // Актуальные исследования. 2021. № 46 (73). С. 74–77. URL: <https://apni.ru/article/3209-istoricheskie-aspekti-razvitiya-ponyatiya-emo> (дата обращения: 02.05.2024).
14. Куницына В. Н., Казаринова Н. В., Погольша В. М. Межличностное общение : Учебник для вузов. СПб. : Питер, 2003. 544 с.
15. Лебедева Н. В. Эмоциональное выгорание социального работника: актуальность проблемы // Евразийский Союз Ученых. 2015. № 5-6 (14). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/emotsionalnoe-vygoranie-sotsialnogo-rabotnika-aktualnost-problemy> (дата обращения: 10.05.2024).
16. Люсин Д. В. Новая методика для измерения эмоционального интеллекта: опросник интеллекта: опросник ЭМИН // Психологическая диагностика, 2006. № 4. С. 3–22. URL: https://www.researchgate.net/publication/311706448_Novaa_metodika_dla_izmerenia_emocionalnogo_intellekta_oprosnik_EmIn (дата обращения: 05.05.2024).
17. Люсин Д. В. Современные представления об эмоциональном интеллекте // Социальный интеллект: Теория, измерения, исследования / под

ред. Д. В. Люсина, Д. В. Ушакова. М. : Институт психологии РАН, 2012. С. 29–36.

18. Наймушина Л. М. История становления понятия «эмоциональный интеллект» в психологической науке // Педагогика: история, перспективы. 2020. Том. 3. № 4. С. 63–70. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/istoriya-stanovleniya-ponyatiya-emotsionalnyy-intellekt-v-psihologicheskoy-nauke> (дата обращения: 10.05.2024).

19. Никулина И. В. Эмоциональный интеллект: инструменты развития : учебное пособие. Самара : Издательство Самарского университета, 2022. 82 с.

20. Пантелеева Т. В. Краткий очерк истории развития проблематики эмоционального интеллекта в отечественной психологии / Т. В. Пантелеева. – Текст: непосредственный // Актуальные вопросы современной психологии: материалы III Междунар. науч. конф. (г. Челябинск, февраль 2015 г.). Челябинск : Два комсомольца, 2015. С. 19–25. URL: <https://moluch.ru/conf/psy/archive/157/6902/> (дата обращения: 08.05.2024).

21. Петровская Л. А. Общение-компетентность-тренинг: избранные труды / ред.-сост. О. В. Соловьева. М. : Смысл, 2007. 686 с.

22. Руденский Е. В. Социальная психология : Курс лекций. М. : ИНФРА-М; Новосибирск : НГАЭиУ, 1997. 224 с.

23. Сергиенко Е., Хлевная Е., Киселёва Т. Эмоциональный интеллект ребенка и здравый смысл его родителей. М. : АСТ, Малыш, 2021. 255 с.

24. Стурикова М. В. Коммуникативная компетенция: к вопросу о дефиниции и структуре // Инновационные проекты и программы в образовании. 2015. № 6. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/kommunikativnaya-kompetentsiya-k-voprosu-o-definitsii-i-strukture> (дата обращения: 11.05.2024).

25. Фетискин Н. П., Козлов В. В., Мануйлов Г. М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. М. : Изд-во Института Психотерапии, 2002. С. 138–149.

26. Холостова Е. И. Профессионализм в социальной работе : Учебное пособие. М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2006. 236 с.
27. Шмелева Н. Б. Введение в профессию «Социальная работа» : Учебник. М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2018. 222 с.
28. Щербакова Н. И. Эмоциональный интеллект: основные определения и подходы к изучению в отечественной психологии // Проблемы науки. 2024. № 2 (189). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/emotsionalnyy-intellekt-osnovnye-opredeleniya-i-podhody-k-izucheniyu-v-otechestvennoy-psihologii> (дата обращения: 10.05.2024).

Приложение А

Результаты сотрудников семейного центра по методике «Тест эмоционального интеллекта Д.В. Люсина (ЭМИн)»

Таблица А.1 – Результаты сотрудников семейного центра по методике «Тест эмоционального интеллекта Д.В. Люсина (ЭМИн)»

Шифр сотрудника	Возраст	МЭИ	ВЭИ	Понимание эмоций	Управление эмоциями	Понимание чужих эмоций	Управление чужими эмоциями	Понимание своих эмоций	Управление своими эмоциями	Контроль экспрессии
1	41	9	8	9	9	2,9	3	3	2,9	1
2	56	7	9	8	8	2,3	2,1	2,5	2,7	2,3
3	44	7	5	7	5	2,3	2,1	2,3	2,1	0,9
4	37	5	9	7	8	2	2	2,5	2,9	1,9
5	44	6	6	6	6	2	2,1	2,3	1,9	1,6
6	39	5	8	8	6	2,1	1,7	2,8	2,9	1,1
7	35	5	5	4	6	2	2	1,5	2,1	1,6
8	47	5	7	7	6	2	2	2,6	2,1	1,7
9	46	8	9	9	9	2,5	2,5	2,9	2,9	2,7
10	47	3	5	2	6	1,8	1,6	1,3	2	2,1
11	39	9	7	9	7	2,8	2,6	2,6	2	1,6
12	27	8	7	7	8	2,5	2,2	2,1	2,4	2
13	30	1	1	2	1	1,7	1	1,3	1	1,1
14	43	8	9	8	9	2,3	2,5	2,7	2,6	2
15	28	5	2	6	1	2,2	1,7	1,9	1,1	0,6
16	38	4	4	3	5	1,7	1,9	1,5	2	1,6
17	39	5	3	3	4	1,5	2,3	1,7	1,3	1
18	28	5	6	5	6	1,8	2	2,3	2,1	1,4
19	42	4	6	7	3	2	1,6	2,5	1,7	1,1
20	39	2	4	4	2	1,6	1,3	1,9	1,4	1,1
21	36	6	9	8	7	2,1	2,1	2,9	2,1	2,1

Продолжение Приложения А

Продолжение таблицы А.1

Шифр сотрудни ка	Воз раст	М Э И	В Э И	Понимание эмоций	Управление эмоциями	Понимание чужих эмоций	Управление чужими эмоциями	Понимание своих эмоций	Управление своими эмоциями	Контроль экспрессии
22	35	6	7	5	8	1,7	2,5	2,4	2,3	1,6
23	39	6	4	5	4	2,2	1,9	1,7	2	0,9
24	37	6	7	6	6	2,1	2	2,2	2,3	1,6
25	38	5	8	5	8	1,8	1,9	2,2	2,4	2,3
26	43	8	5	6	7	2,3	2,5	1,9	2,1	1,1
27	58	4	7	5	5	2	1,4	2	2,4	1,9
28	33	6	6	6	6	1,9	2,3	2,3	1,9	1,3
29	47	2	4	3	3	1,7	1,3	1,5	1,6	1,6
30	62	9	8	9	8	2,7	2,6	2,5	3	1,3

Приложение Б

Результаты сотрудников семейного центра по методике диагностики коммуникативной и социальной компетентности (КСК)

Таблица Б.1 – Результаты сотрудников семейного центра по методике диагностики коммуникативной и социальной компетентности (КСК)

Шифр сотрудника	Возраст	Фактор А	Фактор В	Фактор С	Фактор Д	Фактор К	Фактор М	Фактор Н	Шкала правдивости	Склонность к асоциальному поведению
1	41	6	10	12	10	16	14	6	2	22
2	56	14	6	12	8	14	8	12	9	10
3	44	9	8	13	11	14	13	15	4	17
4	37	9	14	12	12	10	6	18	4	6
5	44	14	14	12	9	15	8	13	8	11
6	39	11	16	15	9	11	5	14	7	8
7	35	10	8	7	9	13	8	11	11	15
8	47	15	16	14	4	10	7	12	4	13
9	46	16	10	18	11	12	7	16	10	12
10	47	14	10	12	8	14	8	17	3	12
11	39	15	20	13	10	16	10	12	8	8
12	27	11	6	9	12	12	6	10	11	15
13	30	10	18	5	5	17	11	14	4	22
14	43	16	16	17	8	6	5	15	6	9
15	28	13	12	5	11	14	11	8	6	22
16	38	12	18	10	13	12	11	10	4	19
17	39	13	16	6	7	14	9	14	5	18
18	28	11	10	14	9	13	14	12	6	13
19	42	6	14	14	13	18	6	12	8	10
20	39	12	16	9	9	13	8	12	6	14

Продолжение Приложения Б

Продолжение таблицы Б.1

Шифр сотрудника	Возраст	Фактор А	Фактор В	Фактор С	Фактор Д	Фактор К	Фактор М	Фактор Н	Шкала правдивости	Склонность к асоциальному поведению
21	36	13	14	14	10	17	9	17	8	7
22	35	16	10	17	7	7	12	13	7	12
23	39	10	12	15	8	10	12	9	5	13
24	37	12	14	15	12	14	13	13	6	13
25	38	12	12	15	11	13	7	17	6	8
26	43	14	18	14	11	16	10	4	5	21
27	58	11	8	6	6	15	10	12	4	18
28	33	13	6	12	9	13	10	15	10	10
29	47	8	16	11	10	10	9	14	2	10
30	62	14	14	15	11	12	10	19	10	9

Приложение В

Результаты сотрудников семейного центра по методике диагностики эмоциональных барьеров В.В. Бойко

Таблица В.1 – Результаты сотрудников семейного центра по методике диагностики эмоциональных барьеров В.В. Бойко

Шифр сотрудника	Возраст	Шкала эмоциональных проблем в общении	Неумение управлять эмоциями	Неадекватное проявление эмоций	Негибкость, неразвитость эмоций	Доминирование негативных эмоций	Нежелание сближаться с людьми
1	41	5	1	3	0	0	1
2	56	12	2	3	0	4	3
3	44	12	2	2	3	3	2
4	37	12	2	3	3	2	2
5	44	8	2	3	1	1	1
6	39	6	1	2	1	1	1
7	35	12	2	1	3	3	3
8	47	12	3	3	2	1	3
9	46	6	1	2	0	1	2
10	47	10	1	3	3	3	0
11	39	7	1	4	0	2	0
12	27	6	1	2	1	0	2
13	30	9	4	3	2	0	0
14	43	5	2	2	1	0	0
15	28	16	4	4	2	4	2
16	38	4	0	1	2	1	0
17	39	8	2	2	1	2	1
18	28	7	2	3	1	0	1
19	42	13	4	3	1	4	1
20	39	12	2	3	2	3	2
21	36	6	2	1	2	0	1
22	35	9	2	3	0	2	2

Продолжение Приложения В

Продолжение таблицы В.1

Шифр сотрудника	Возраст	Шкала эмоциональных проблем в общении	Неумение управлять эмоциями	Неадекватное проявление эмоций	Негибкость, неразвитость эмоций	Доминирование негативных эмоций	Нежелание сближаться с людьми
23	39	12	3	5	0	2	2
24	37	3	1	2	0	0	0
25	38	9	2	2	1	2	2
26	43	14	3	5	1	4	1
27	58	4	1	2	0	0	1
28	33	11	3	3	2	2	1
29	47	14	3	2	5	3	1
30	62	5	1	2	1	1	0