

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)

Организационная психология
(направленность (профиль) / специализация)

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА (БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА)

на тему Взаимосвязь эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности
специалистов помогающих профессий

Обучающийся

О.В. Лукьянченко

(Инициалы Фамилия)

(личная подпись)

Руководитель

канд. психол. наук, И.В. Кулагина

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

Тольятти 2025

Аннотация

В бакалаврской работе рассматривается актуальная проблема эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности двух групп специалистов помогающих профессий.

Цель исследования: выполнить исследование взаимосвязи между эмоциональным интеллектом и коммуникативной компетентностью у специалистов помогающих профессий.

Для достижения цели в работе решаются следующие задачи:

- провести обзор литературы и изучить понятия эмоциональный интеллект, коммуникативная компетентность и эмпатия в отечественных и зарубежных исследованиях;
- провести эмпирическое исследование эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности специалистов помогающих профессий;
- выявить взаимосвязь между уровнем эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентностью двух групп специалистов;
- сравнить полученные результаты исследования двух групп специалистов с помощью методов математической статистики;
- проанализировать результаты исследования и разработать рекомендации.

Для решения данных задач в работе использовались общенаучные, эмпирические методы, методы математической статистики.

Работа имеет теоретическую и практическую значимость исследования.

Бакалаврская работа состоит из введения, 2 глав, заключения, содержит 2 рисунка, 14 таблиц, список использованной литературы (55 источников). Основной текст работы изложен на 66 страницах.

Оглавление

| | |
|---|----|
| Введение..... | 4 |
| Глава 1. Теоретический анализ литературных источников по проблеме эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности | 8 |
| 1.1 Особенности эмоционального интеллекта в работах отечественных и зарубежных специалистов | 8 |
| 1.2 Понятие и особенности коммуникативной компетентности..... | 22 |
| 1.3 Специфика и отличительные особенности деятельности специалистов помогающих профессий | 26 |
| Глава 2. Эмпирическое исследование взаимосвязи эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности специалистов помогающих профессий | 31 |
| 2.1 Организация и методы исследования..... | 31 |
| 2.2 Анализ результатов исследования..... | 34 |
| 2.3 Рекомендации по результатам исследования..... | 51 |
| Заключение..... | 58 |
| Список используемой литературы..... | 62 |

Введение

Развитию эмоционального интеллекта в настоящее время придаётся все большее значение. Исследователями выявлен факт, что успеху и адаптации в общественной жизни способствует не только высокий показатель интеллекта IQ, но и высокое развитие эмоционального интеллекта.

Эмоциональный интеллект охватывает способность идентифицировать свои эмоции и эмоции окружающих, а также навыки их регуляции. Эти умения способствуют лучшему развитию коммуникативных умений и навыков.

В настоящем исследовании анализируется взаимосвязь между эмоциональным интеллектом и коммуникативными умениями у двух групп специалистов помогающих людям. В их работе являются очень важными развитые коммуникативные способности, а также высокий уровень эмоционального интеллекта, обеспечивающий способность регулировать, интерпретировать и распознавать как свои эмоциональные состояния, так и эмоции своих подопечных.

Актуальность и научная значимость данного исследования заключается в том, что для специалистов помогающих профессий, в частности, социальных работников, психологов, эти навыки играют существенную роль в силу их взаимодействия с людьми по роду профессиональной деятельности.

Высокий уровень эмоционального интеллекта специалистов данных профессий поможет лучше понимать потребности клиентов, проявлять эмоциональную поддержку, может значительно повысить эффективность оказываемой помощи и улучшить качество предоставляемых услуг.

Несмотря на то, что отдельные имеющиеся исследования затрагивают тему эмоционального интеллекта у специалистов помогающих профессий, например, у будущих психологов и медиков, более глубокое понимание

взаимосвязи эмоционального интеллекта и коммуникативных навыков в этой сфере требует дальнейшего изучения.

По этой причине, исследование эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности других специалистов помогающих профессий являются актуальными на данный момент времени.

Социальным работникам, психологам часто приходится сталкиваться с отрицательными эмоциями людей. Работая с пожилыми людьми и инвалидами, им приходится погружаться в тяжёлые переживания из-за трудных жизненных ситуаций. Все это может привести к эмоциональному выгоранию. Развитие эмоционального интеллекта поможет предотвратить данную проблему, а также привести к быстрейшему восстановлению.

Коммуникативная компетентность, то есть развитые навыки общения, умение находить подход к каждому человеку, проявление эмпатии являются важными навыками специалистов, работающих с людьми.

Цель исследования: выполнить исследование взаимосвязи между эмоциональным интеллектом и коммуникативной компетентностью у специалистов помогающих профессий.

Объект исследования: эмоциональный интеллект специалистов помогающих профессий.

Предмет исследования: взаимосвязь между эмоциональным интеллектом и коммуникативной компетентностью специалистов помогающих профессий.

Гипотеза исследования: уровень развития эмоционального интеллекта влияет на степень выраженности коммуникативных навыков. Чем выше степень развития эмоционального интеллекта, тем более выражены коммуникативные навыки у специалистов.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- провести обзор литературы и проанализировать понятия эмоциональный интеллект в отечественных и зарубежных исследованиях;
- изучить понятия коммуникативная компетентность и эмпатия как важные качества специалистов помогающих профессий;
- провести эмпирическое исследование эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности специалистов помогающих профессий;
- выявить взаимосвязь между уровнем эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентностью двух групп специалистов;
- сравнить полученные результаты исследования двух групп специалистов с помощью методов математической статистики;
- проанализировать результаты исследования и разработать рекомендации.

Теоретико-методологическую основу исследования составили: работы отечественных и зарубежных учёных по изучению эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности: Л.С. Выготского, С.Л. Рубинштейна, В.В. Бойко, А.Н. Леонтьева, Е.П. Ильина, И.Н. Андреевой, Г.Г. Гарсковой, Н.А. Выскочил, И.В. Белашевой, Д.В. Люсина, Ю.Н. Емельяновой, С.В. Петрушина, Л.А. Петровской, Г.М. Андреевой, Г.С. Васильева, Г.И. Захаровой, Е.В. Сидоренко, Е.В. Руденского, К. Изарда, П. Экмана, Д. Майера, П. Саловея, Р. Бар-Она, Д. Гоумана, К. Петридиса, Э. Фёрнхейма.

Методы исследования:

- общенаучные: теоретический анализ, синтез и обобщение научной литературы и результатов исследования;
- эмпирические: беседа, метод тестов (методики исследования: методика диагностики эмоционального интеллекта тест ЭМИн Л.В. Люсина; тест-опросник коммуникативных умений Михельсона (адаптация Ю.З. Гильбуха); методика «Диагностика помех для

эмоциональных контактов» В.В. Бойко; шкала эмоционального отклика А. Меграбяна и Н. Эпштейна);

– методы математической статистики (обработка данных произведена на компьютере с помощью программы для статистической обработки данных Jamovi).

Опытно-экспериментальная база исследования: Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Константиновского района. В исследовании приняли участие 37 специалистов помогающих профессий: 20 социальных работников и 17 практикующих психологов.

Научная новизна исследования: впервые проведён анализ взаимосвязи компонентов эмоционального интеллекта и коммуникативных навыков у социальных работников центра социального обслуживания и их сравнение с результатами практикующих психологов.

Теоретическая значимость исследования заключается в изучении взаимосвязи компонентов эмоционального интеллекта и коммуникативных умений, а также наличия их сходства и различия для двух профессиональных групп.

Практическая значимость исследования: полученные данные могут быть использованы для разработки программ профессионального отбора и программ развития и обучения персонала с учётом различия между социальными работниками и психологами.

Структура бакалаврской работы. Работа состоит из введения, 2 глав, заключения, содержит 2 рисунков, 14 таблиц, список использованной литературы (55 источников). Основной текст работы изложен на 66 страницах.

Глава 1 Теоретический анализ литературных источников по проблеме эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности

1.1 Особенности эмоционального интеллекта в работах отечественных и зарубежных специалистов

В современном мире, характеризующимся высокой динамичностью, все убыстряющимся темпом жизни, насыщенностью информации возрастает интенсивность межличностных контактов, предъявляются повышенные требования к специалистам всех сфер деятельности. Это часто ведёт к перенапряжению, повышению тревожности и неопределённости.

В этой связи вопрос управления и контроля над своими эмоциями, понимания своих состояний и состояний близких людей, умение устанавливать прочные межличностные связи и управлять этим взаимодействием становится особенно актуальным.

Тем более, это относится к представителям помогающих профессий: психологам, педагогам, медицинским и социальным работникам, коучам, так как их деятельность является ориентированной на помощь людям, на взаимодействие с людьми в часто эмоционально напряжённых ситуациях. В данном случае, кроме профессиональных знаний, требуются специальные знания, которые помогут справиться со стрессом, снимать повышенное напряжение, уметь регулировать своё настроение и эмоциональное состояние, поможет избежать эмоционального выгорания.

Ключевым фактором, позволяющим справиться с вызовами современного общества, выступает эмоциональный интеллект.

Большинство учёных сходятся во мнении, что эмоциональный интеллект представляет собой способность индивида распознавать и дифференцировать свои собственные эмоциональные состояния и эмоциональные проявления других людей и применять эти знания на

практике. Эмоциональный интеллект помогает человеку лучше понимать свой внутренний мир, выстраивать более эффективные отношения и решать практические задачи [27, с. 50].

Есть разные формы интеллекта. Распространено измерение логико-математического интеллекта с помощью IQ тестов. Однако, некоторые исследователи говорят, что от высокого коэффициента IQ зависит только 20 % успеха в жизни человека, так как существуют другие факторы, от которых зависит успех: удача, интуиция, эмоциональная прозорливость, то есть понимание эмоций [21, с. 40].

Д. Гоулман, размышляя над вопросом, почему люди с высоким умственным интеллектом часто терпят поражение, а люди, со скромным индексом интеллекта неожиданно оказываются успешными, констатирует: «Я лично твердо настроен доказать, что подобное различие чаще всего коренится в способностях, которые я называю «эмоциональным интеллектом», включающим самоконтроль, рвение и настойчивость, а также умение мотивировать свои действия» [15, с. 10].

Кроме когнитивных процессов, к которым обращается человек, существуют также и эмоциональные процессы. Слово «эмоция» происходит от латинского «*motere*», что означает «двигать», то есть эмоции движут людьми, побуждают их к действиям и принятию решений. Д. Гоулман пишет: «Порыв, например, есть средство выражения эмоций; источником всех порывов является чувство, прорывающееся, чтобы выразить себя в действии. Для тех, кто пребывает во власти порывов, то есть для людей с недостаточным самоконтролем, характерно отступление от строгих принципов морали, ведь способность контролировать порывы составляет основу воли и характера. К тому же альтруизм проистекает из эмпатии, способности улавливать и расшифровывать эмоции других людей» [15, с. 11].

В.В. Бойко пишет, что эмоции являются источником психической энергии, связующим звеном между духовным и материальным миром. От эмоций зависит система межличностных отношений [11, с. 4].

Биологическая функция эмоций – сигнальная. То есть, эмоции подают человеку сигналы: опасно – не опасно, приятно – неприятно. Эмоции защищают от опасности, определяют поведение человека в сложных ситуациях [31, с. 26]. С помощью эмоций происходит мгновенная оценка полезного или вредного влияния на организм, чаще всего предваряя определение локализации воздействия и механизм ответной реакции организма.

Подобную мысль высказывает А.Н. Леонтьев в своём труде «Деятельность. Сознание. Личность»: «Эмоции выполняют функции внутренних сигналов... они не являются психическим отражением непосредственно самой предметной действительности... Они отражают отношения между мотивами (потребностями) и успехом или возможностью успешной реализации отвечающей им деятельности субъекта. При этом речь идёт о непосредственно-чувственном их отражении, о переживании. Таким образом, они возникают вслед за актуализацией мотива (потребности) и до рациональной оценки субъектом своей деятельности» [29, с. 97].

Автор пишет, что испытываемые эмоции соответствуют деятельности, то есть, в зависимости от мотива деятельности, происходит её оценка и одна и та же деятельность может приобретать как положительную, так и отрицательную окраску. Важная функция эмоций – мотивация деятельности, они могут регулировать деятельность в соответствии с предвосхищаемыми обстоятельствами [30, с. 11].

К. Изард считает, что эмоции составляют «ядро мотивационной структуры человека» [19, с. 5]. Он отмечает, что эмоции необходимы человеку для жизни и благополучия. «Эволюционное значение эмоций состоит в том, что они обеспечили новый тип мотивации, новые поведенческие тенденции, большую вариативность поведения, необходимые

для успешного взаимодействия индивида с окружающей средой и для успешной адаптации» [19, с 8].

Некоторые авторы (С.С. Томкинс, П. Экман, Э. Мейер) говорят о врождённых эмоциональных механизмах, руководящих нашим поведением. Это так называемые «программы эмоциональных реакций», контролирующие поведение человека. Существуют закрытые и открытые программы. В открытые программы вносятся изменения посредством опыта, с которым сталкивается человек [50, с. 98].

Роль эмоций – «формирование всей внутренней психической жизни субъекта» [24, с. 61]. Человек проживает свою жизнь в переживании. Переживания отражают собственные состояния субъекта, а не свойства эмоциогенных объектов [24, с. 59]. То есть, не сами по себе ситуации и объекты, участвующие в них, влияют на состояние человека, а его отношение к ним. И именно отношение определяет эмоциональную реакцию человека и его состояние.

Управление эмоциями, как и понимание их, происходит с помощью эмоционального интеллекта.

Связь эмоций и интеллекта подчёркивал отечественный учёный С.Л. Рубинштейн. Он отмечал, что в состав чувств включаются «интеллектуальные компоненты», что «чувства выражают отношение человека к объекту и к миру, а не состояние» [38, с. 395].

Учёный отмечал наличие интеллектуальных чувств: «существование интеллектуальных чувств – удивления, любопытства и любознательности, сомнения и уверенности в суждении – является ярким доказательством взаимопроникновения интеллектуальных и эмоциональных моментов» [38, с. 395].

В труде «Мышление и речь» Л.С. Выготский отмечал связь эмоционального побуждения и интеллекта: «существует динамическая смысловая система, представляющая собой единство аффективных и интеллектуальных процессов во всякой идее содержится в переработанном

виде аффективное отношение человека к действительности, представленной в этой идее» [12, с. 12].

И.Н. Андреева отмечает, что в современном мире возрастает количество эмоциогенных факторов, растёт количество напряжения и стресса, растут эмоциональные нагрузки. И для сохранения физического и психического здоровья нужно не избегать стресса, а научиться с ним справляться. Этому может помочь развитие эмоциональной культуры человека [2].

Эмоциональная культура заключается в способности осознавать свои эмоции, проживая их в позитивном русле, а не подавляя и развитию умений распознавать и управлять эмоциональными состояниями других людей. Развитие этих умений происходит при помощи эмоционального интеллекта.

Впервые об эмоциональном интеллекте заговорили в 1990 году Д. Майер и П. Саловей. Они ввели определение «эмоциональный интеллект» как «способность человека понимать свои и чужие эмоции и чувства. Эмоциональный интеллект рассматривался ими как разновидность или часть социального интеллекта, практического интеллекта, имеющие личностное эмоциональное значение для индивида» [55, с. 2].

Исследователи называли эмоциональный интеллект способностью к сложной обработке информации об эмоциях и стимулах, а также способностью к использованию этой информации как ориентира для мышления и поведения. Причём, некоторые люди обладают большей способностью к распознаванию эмоций, чем другие.

Обладающие высоким уровнем эмоционального интеллекта люди способны понимать и использовать эмоции для эффективного общения и принятия решений. Эмоции несут в себе сигналы, помогающие принять правильное решение, а не вредят мыслительным процессам, поэтому не нужно их подавлять и устранять [43, с. 68]. Эффективно использовать свои эмоции и управлять настроением помогает эмоциональный интеллект.

Между исследователями существует раскол. Одна группа исследователей считают эмоциональный интеллект набором умственных способностей, другая – эклектическим набором черт характера.

Д. Майер и П. Саловей рассматривали эмоциональный интеллект как набор способностей, как когнитивную способность. В результате проведённого исследования, с помощью факторного анализа был выделен фактор G, содержащий три субфактора: понимание эмоций, управление эмоциями и эмоциональную перцепцию [3, с. 15].

Авторы подчёркивали, что «у индивидов имеются различия в способностях к коммуникации, к интерпретации и контролю эмоциональных состояний. Они обладают умениями распознавать свои собственные, так и чужие эмоции по выражению лица, позе, движениям тела, тону голоса».

Они создали модель эмоционального интеллекта, состоящую из «четырёх звеньев, где звенья распределены от простых способностей к сложным:

- верное истолкование своих эмоций и эмоций других людей;
- использование эмоций для улучшения мыслительных процессов;
- правильное интерпретирование сигналов, передаваемых эмоциями;
- умение управлять своими эмоциями и эмоциями окружающих для реализации конкретных целей» [55, с. 9].

Рувен Бар-Он разработал модель социально-эмоционального интеллекта.

«Эмоционально-социальный интеллект – это совокупность взаимосвязанных эмоциональных и социальных компетенций, навыков и фасилитаторов, которые определяют, насколько эффективно мы понимаем и выражаем себя, понимаем других и устанавливаем с ними отношения, а также справляемся с повседневными потребностями» [54, с. 365].

В социально-эмоциональную модель интеллекта входят внутриличностные и межличностные компетенции. «Внутриличностные компетенции включают способность к познанию себя, знание своих сильных и слабых сторон, умение выражать свои чувства и идеи конструктивным

образом. Межличностные компетенции социально-эмоционального интеллекта: умение определять чувства, эмоции, а также потребности окружающих, умение создавать и поддерживать взаимоотношения» [54, с. 365].

Эмоционально-социальный интеллект помогает успешно адаптироваться к изменениям окружающей среды, справляться с текущей ситуацией, решать проблемы и принимать решения. Для этого необходимо научиться управлять эмоциями, сохраняя позитивный настрой, оптимизм и целеустремлённость [54, с. 366].

Модель Р. Бар-Она – это смешанная модель эмоционального интеллекта. Она «совмещает то, что можно определить как когнитивные способности (эмоциональное самосознание), с особенностями, не входящими в категорию «когнитивных» (личная независимость, самоуважение, настроение)» [48, с. 20].

Американский психолог Дэниел Гоулман в 1995 году опубликовал свои работы, благодаря которым эмоциональный интеллект получил большую популярность. Эмоциональный интеллект с точки зрения Д. Гоумана «способность человека истолковывать собственные эмоции и эмоции окружающих с тем, чтобы использовать полученную информацию для реализации собственных целей». [53, с. 71].

По Д. Гоулману эмоциональный интеллект – это сочетание способностей и черт характера. Составляющие эмоционального интеллекта:

- самосознание,
- мотивация,
- самоконтроль,
- социальные навыки,
- способность к сопереживанию [49].

Самосознание – понимание своих ценностей, мотивов, сильных и слабых сторон, потребностей. Мотивация – способность работать ради самого процесса работы. Самоконтроль – умение направлять в конструктивное

русло и контролировать негативные эмоции и импульсы. Социальные навыки – умение создавать и управлять отношениями с людьми.

Способность к сопереживанию (эмпатия) – умение понимать эмоциональное состояние других людей, а также управлять им.

Мотивация и самоконтроль необходимы для управления побуждения и регулирования деятельности, поскольку В.Г. Асеева отмечает «двухмодальность всякого действенного побуждения: положительного переживания желательного состояния действительности и одновременно отрицательного переживания наличного ее состояния» [18, с. 157]. То есть, при любом стимуле к действию, возникают позитивные переживания, связанные с желанием удовлетворить потребность, так и негативные, обусловленные исполнением необходимости или чувством долга. Эти переживания могут возникать в разном соотношении.

По Д. Гоуману эмоциональный интеллект: «это совокупность качеств и свойств индивида, которая включает самоосведомленность, саморегуляцию, мотивацию к достижениям, эмпатию, социальные навыки, устойчивость к разочарованиям, контроль над эмоциональными вспышками и умение отказываться от удовольствий, регулирование настроения и умение не давать переживаниям заглушать способность думать, сопереживать и надеяться, гибкость в отношении к самому себе данные компоненты являются характеристиками самосознания, отражают индивидуальные способности к управлению отношениями с окружающими» [10, с. 72].

Дэниел Гоулман изучал эмоциональный интеллект лидера, руководителя. Он считает, что всех успешных, высокоэффективных лидеров объединяет одна общая особенность – высокий коэффициент эмоционального интеллекта. «Чем более высокий уровень управления рассматривался, тем более значительную роль играли способности, связанные с эмоциональным интеллектом, тогда как различия в функциональных навыках были не столь важны. Другими словами, чем выше

был ранг руководителя, тем больше навыков эмоционального интеллекта было заложено в фундамент их успеха» [16, с. 264].

Он отмечал, что 90 % отличий между средними и выдающимися работниками обусловлены разницей уровня эмоционального интеллекта, а не умственных способностей. «Эмоциональный интеллект – неременное условие грамотного лидерства» [49, с. 8].

К. Петридес и Э. Фёрнхем предлагают модель эмоционального интеллекта также как совокупность способностей и черт характера. Эмоциональный интеллект как личностная черта – это набор поведенческих наклонностей и способностей к пониманию, обработке и применению на практике поступающей эмоциональной информации. Компоненты эмоционального интеллекта в данной модели: эмпатия, напористость, импульсивность, элементы социального интеллекта [48, с. 21].

Рассмотрим, как понимают эмоциональный интеллект отечественные психологи.

Проанализировав исследования по изучению эмоций и эмоционального интеллекта, Е.П. Ильин назвал эмоциональный интеллект «эмоционально-интеллектуальной деятельностью» [20, с. 243]. Автор пишет, что способности к распознаванию эмоций не являются врождёнными, поэтому пониманию эмоций необходимо учиться. Это говорит о том, что существует специальный вид интеллекта – эмоциональный.

Автор пишет: «Необходимым условием эмоционального интеллекта является понимание эмоций субъектом. Конечным продуктом эмоционального интеллекта является принятие решений на основе отражения и осмысления эмоций, которые являются дифференцированной оценкой событий, имеющих личностный смысл. Эмоциональный интеллект продуцирует неочевидные способы активности для достижения целей и удовлетворения потребностей» [20, с. 243].

Г.Г. Гарскова дала определение понятию эмоциональный интеллект как «способность понимать отношения личности, репрезентуемые в эмоциях

и управлять эмоциональной сферой на основе интеллектуального синтеза и анализа» [47, с. 61].

Г.Г. Гарскова подходит к пониманию эмоционального интеллекта как модели способностей. Она отмечает: «Эмоции отражают отношение человека к различным сферам жизни и к самому себе, а интеллект как раз и служит для понимания этих отношений. Следовательно, эмоции могут быть объектом интеллектуальных операций. Эти операции осуществляются в форме вербализация эмоций, основанной на их осознании и дифференцировке» [20, с. 243].

«Эмоциональный интеллект продуцирует неочевидные способы активности, для достижение целей и удовлетворения потребностей» [20, с. 243].

Н.А. Выскочил определяет эмоциональный интеллект как ментальную способность, подструктуру социального интеллекта, а также как часть группы свойств личности. Она исследовала уровень эмоционального интеллекта в связи с экстраверсией и интроверсией, а также уровнем нейротизма (эмоциональной стабильности – нестабильности).

В результате проведённого исследования получены данные о том, что «экстраверты превосходят интровертов в понимании и управлении эмоциями других людей и обладают более высоким межличностным ЭИ, а у интровертов, в свою очередь, выше показатели по уровню контроля экспрессии» [13, с. 128]. Объясняется это тем, что экстраверты больше интровертов общаются с другими людьми, имеют много социальных контактов, что способствует развитию эмоционального интеллекта.

По уровню нейротизма (эмоциональной стабильности – нестабильности) исследователь выявила, что эмоционально стабильные люди обладают высоким уровнем межличностного и внутриличностного эмоционального интеллекта, а также лучше понимают и управляют как своими, так и чужими эмоциями, чем эмоционально нестабильные [13, с. 128].

И.Н. Андреева разработала интегративную структурную модель эмоционального интеллекта. Интегративная модель объединяет представления отечественных и зарубежных учёных об эмоциональном интеллекте как когнитивной способности, личностных свойствах и эмоциональной компетентности. «Интеграция модели способностей и представлений об эмоциональном интеллекте как о свойстве личности соответствует нашему пониманию эмоционального интеллекта в качестве когнитивно-личностного образования и позволяет включить в его расширенный состав эмоциональную компетентность и личностные свойства, способствующие адаптации» [3, с. 58].

Автор трактует эмоциональный интеллект как «совокупность способностей к переработке эмоциональной информации» [3, с. 59]. По Н.И. Андреевой, эмоциональный интеллект – это «системное проявление способностей к анализу, обработке и использованию эмоциональной информации, включающей значение отдельных эмоций, их последовательности, сочетаний и оценку взаимосвязей, которую они отражают» [3, с. 59].

Ведущие способности эмоционального интеллекта, которые описывает Н.И. Андреева:

- определение эмоций,
- распознавание эмоций,
- управление эмоциями (контроль над эмоциями).

Определение, понимание эмоций говорит о способности определять значение. «Понимание (осмысление) эмоций представляет собой способность понимать комплексы эмоций, связи между эмоциями, причины эмоций, переходы от одной эмоции к другой, вербальную информацию об эмоциях» [3, с. 60].

Распознавание эмоций или их идентификация характеризует начальный этап понимания эмоций «Распознавание (различение, идентификация) эмоций включает взаимосвязанные способности к

восприятию эмоций, их идентификации, различению подлинных эмоций и их имитации по лицевой и пантомимической экспрессии, а также по особенностям вокализации» [3, с. 60].

Еще одна способность эмоционального интеллекта – регулирование эмоций или управление ими. «Управление эмоциями (осознанная регуляция эмоций) подразумевает способность к контролю над эмоциями, снижению интенсивности отрицательных эмоций, осознанию собственных эмоций, в том числе и неприятных, способность к решению эмоциональных проблем без подавления связанных с ними отрицательных эмоций» [3, с. 60]

И.А. Хацкова провела исследование различных моделей эмоционального интеллекта и дала определение эмоциональному интеллекту как «совокупности эмоционально-когнитивных способностей для социально-психологической адаптации человека» [42, с. 250].

Л. Кроль считает, что способность контролировать эмоции не связана с эмоциональным интеллектом. «Разум не выше эмоций. Эмоции могут управлять собой сами, нужно только их правильно настроить» [25, с. 8]. Он констатирует, что положительные эмоции нужны нам в качестве подкрепления для продолжения деятельности.

«Эмоциональный интеллект – это точное улавливание собственных эмоций, понимание того, откуда они взялись. Когда мы видим эмоции, мы лучше видим и реальность» [25, с. 11].

И.В. Белашева изучила авторские подходы к изучению эмоционального интеллекта и эмоциональной компетентности. Она пришла к выводу, что эмоциональная компетентность основана на эмоциональном интеллекте.

Она определяет эмоциональный интеллект как «ментальное образование, проявляющееся в способности действовать в согласии с внутренней средой собственных чувств и эмоций, понимать отношения личности, репрезентируемые в эмоциях, управлять эмоциональной сферой на основе интеллектуального анализа и синтеза и использовать эмоции для повышения эффективности мышления и поведения» [6, с. 144].

Автор провела исследование влияния уровня развития эмоционального интеллекта на психологическое здоровье. Ею была выявлена закономерность, что развитость эмоционального интеллекта повышает нервно-психическую и эмоциональную устойчивость и снижает риск развития нервно-психических нарушений.

Модель понимания эмоционального интеллекта Д.В. Люсина основывается на понимании указанного определения как умственной способности: «я исходил из определения эмоционального интеллекта (далее – ЭИ) как способности к пониманию и управлению эмоциями, как своими собственными, так и чужими. Представляется, что эмоциональный интеллект лучше трактовать именно как когнитивную способность и не включать в него (как это делается в некоторых моделях) личностные черты, которые могут способствовать лучшему или худшему пониманию эмоций, но вместе с тем сами не являются компонентами ЭИ» [32, с. 264].

«Способность к пониманию своих и чужих эмоций включает в себя распознавание эмоций, идентификацию эмоций и понимание причин возникновения тех или иных эмоций. Способность к управлению эмоциями означает контроль за интенсивностью эмоций, за внешнее их выражение, а также возможность произвольно вызывать ту или иную эмоцию. Выделенные способности могут быть направлены как на собственные эмоции, так и на эмоции других людей» [51, с. 56]. Автором был выделен внутриличностный и межличностный эмоциональный интеллект.

Д.В. Люсиным был выделен внутриличностный и межличностный эмоциональный интеллект.

Теоретическая модель опросника ЭМИн основывается на том, что в структуре эмоционального интеллекта «можно выделить, с одной стороны, внутриличностный и межличностный ЭИ (по направленности на свои или чужие эмоции), с другой стороны, способности к пониманию и управлению эмоциями. Таким образом, в структуре ЭИ априорно выделяется два «измерения», пересечение которых даёт четыре вида ЭИ» [39, с. 266].

Опросник Д.В. Люсина для измерения выраженности эмоционального интеллекта ЭМИн, использовался в практической части данного исследования

Большинство исследователей считает способность к управлению эмоциями необходимым условием для успешного взаимодействия в социуме, поэтому «жизненно важно нарабатывать соответствующий навык» [28, с. 277].

Данные исследований свидетельствуют о том, что эмоциональный интеллект можно развивать и тренировать. С другой стороны, это не исключает и наличие различных врождённых способностей к распознаванию эмоций и управлению ими. Возможно, люди с врождёнными способностями эмоционального интеллекта имеют больший интерес к общению и управлению людьми и, реализуя эту способность на практике, развивают более высокий уровень эмоционального интеллекта и социальной компетентности.

А.М. Белобородов и Э.Э. Сыманюк провели успешное исследование развития эмоционального интеллекта у студентов-психологов с помощью семинарских занятий и социально-психологического тренинга. Семинарские занятия способствовали повышению уровня академического эмоционального интеллекта (знания о своих и чужих эмоциях и способах контроля над ними), а социально-психологический тренинг – практического (умение определить свои эмоции, регулировать их интенсивность, умение вызвать нужную эмоцию у себя и подобрать адекватную ситуации эмоцию) [9, с. 115].

Умение различать и классифицировать эмоции позволяет снизить интенсивность эмоционального реагирования и способствует контролю поведения. Эмоциональный интеллект «отражает устойчивую ментальную способность человека распознавать эмоции, понимать намерения, мотивацию и желания, как свои собственные, так и других людей, а также возможность управлять эмоциями, как своими, так и других людей в целях решения различных практических задач» [14, с. 87].

Каждый человек может развивать эмоциональный интеллект. Применение соответствующих методик позволит достичь высокого показателя эмоционального интеллекта. Однако, для этого необходимы искреннее стремление и усердная работа [49].

Способности и компоненты эмоционального интеллекта являются очень важными для ситуаций межличностного общения. «В частности, в качестве предиктора развития коммуникативной компетенции можно рассматривать эмоциональный интеллект как совокупность способностей для понимания своих и чужих эмоций и управления ими» [34, с. 24].

1.2 Понятие и особенности коммуникативной компетентности

Коммуникативная компетентность – сложная личностная характеристика, в которую входят свойства личности, психологические состояния, возникающие в процессе общения, психологические знания об общении, коммуникативные умения и способности [41, с. 23].

Способность к эффективной коммуникации влияет на благополучие человека, так как общение необходимо практически во всех сферах человеческой жизни.

«В состав коммуникативной компетентности включают некоторую совокупность знаний, умений и навыков, обеспечивающих успешное протекание коммуникативного процесса» [22, с. 110].

Коммуникативная компетентность включает умение владеть различными умениями и навыками: перцептивными, интерактивными, навыками самопрезентации, владение вербальными и невербальными средствами общения, культурными нормами и знанием этикета. Также это владение техниками общения: убеждающими, устанавливающими обратную связь; умение достигать взаимопонимания и строить социальные связи с людьми, различающимися по возрасту, социальному положению и статусу [52, с. 14].

Понятие коммуникативная компетентность изучали учёные: Ю.Н. Емельянов, С.В. Петрушин, Л.А. Петровская, Г.М. Андреева, Г.С. Васильев, Г.И. Захарова, Е.В. Сидоренко, Е.В. Руденский и другие.

Учёные рассматривали несколько компонентов коммуникативной компетентности:

- коммуникативные знания,
- коммуникативные умения,
- коммуникативные способности.

Коммуникативные знания человек приобретает на практике, то есть, общаясь с другими людьми. Но для приобретения коммуникативных умений необходимо обладать теоретическими знаниями из области психологических наук: социальной психологии, психологии общения, лингвистики, а также использовать эти знания на практике.

К коммуникативным умениям и способностям относятся умение одних партнёров по коммуникации адекватно передавать, а других принимать, интерпретировать и адекватно понимать получаемую информацию, активизируя механизм обратной связи [46, с. 88].

Е.В. Сидоренко понимает коммуникативные способности как врождённую одарённость человека в общении, а также как производительность в общении.

Г.С. Васильев рассматривал три компонента коммуникативных способностей:

- гностический, как умение понимать других людей;
- экспрессивный, как умение самовыражения в общении;
- интеракционный, как умение активно оказывать воздействие на партнёра по общению.

Выделяют признаки высоко развитой коммуникативной компетентности:

- понимание намерений и мотивов партнёра по общению исходя из конкретной ситуации;

- умение быстро ориентироваться как в ситуации, так и в партнёрах по общению;
- включенность в контекст ситуации, уверенное поведение;
- при взаимодействии с партнёром доброжелательное отношение и внимание к его состоянию и возможностям;
- умение владеть ситуацией, проявление инициативы, гибкость поведения;
- эффективное общение в различных статусно-ролевых позициях, поддержание необходимых контактов независимо от сложившихся отношений;
- эффективное взаимодействие в групповой работе.

По С.В. Петрушину «коммуникативная компетентность – сложное образование, включающее в себя знания, умения, социальные установки и опыт межличностного общения» [22, с. 96]. Компоненты коммуникативной компетентности: эмоциональный, познавательный, поведенческий.

Познавательный компонент: знания в психологии общения, умение глубоко познавать себя и партнёра по общению. Эмоциональный компонент: умение настраиваться на партнёра по общению, опыт общения и позитивное отношение к себе. Поведенческий компонент: способность использования разнообразных средств общения.

И.В. Ткачев считает, что коммуникативная компетентность формируется на основе природных задатков и сформировавшихся умственных навыков. Это так называемые «способности субъекта деятельности», к которым относятся социальный и эмоциональный интеллект [40, с. 87]. Успешность общения индивида характеризует степень достижения целей коммуникации.

Автор на основе своего исследования выделил четыре компонента коммуникативной компетентности:

- когнитивный компонент, с помощью которого происходит исследование и интерпретация поведения других людей и своих реакций в условиях социального взаимодействия;
- эмоциональный компонент, характеризующийся способностью к идентификации своих собственных эмоций и эмоций партнёра по общению;
- мотивационный компонент, который отражает готовность к общению и способствует актуализации коммуникативных умений;
- поведенческий компонент, как способность выстраивать эффективное поведение [40].

Для успешной коммуникации необходима эмпатия. Эмпатия – это мысленный процесс отождествления себя с другим человеком с целью осознать его чувства и переживания [10, с. 63].

Эмпатия проявляется как «процесс эмоционального отклика на переживания другого человека способствует формированию коммуникативной компетентности» [33, с. 123].

Коммуникативная компетентность является ключевым навыком психолога, как и любого специалиста помогающей профессии. Это успешное владение языком, способность ориентироваться в партнёре по общению для предсказания его поведения, способность сопереживать, проявляя эмпатию. Для успешного владения навыками коммуникативной компетентности необходимы также личностные характеристики субъекта общения: социальная направленность, адекватная самооценка [17, с. 10].

Е.В. Руденский отмечает, что коммуникативная компетентность – это «система внутренних ресурсов личности, необходимых для осуществления человеком эффективных коммуникативных действий в широком диапазоне ситуаций межличностного взаимодействия. Эти ресурсы включают в себя 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» [17, с. 13].

Для успешного развития навыков коммуникативной компетентности необходимо понимать эмоции других людей, реагировать на них должным образом, уметь направить общение в нужное русло. В этом помогает эмоциональный интеллект. Таким образом, для развития навыков коммуникативной компетентности необходимо развивать эмоциональный интеллект.

Мнения учёных-исследователей относительно возможности развития эмоционального интеллекта различаются. Д. Гоулман обращает внимание на то, что эмоциональный интеллект можно развивать, так как можно развивать любую способность. Мы знаем, что развитие человека не прекращается с приходом юности, нейронные пути человеческого мозга развиваются до середины жизни.

Однако Д. Майер высказывает противоположную позицию, он предполагает, что эмоциональный интеллект «относительно устойчивая способность. Однако увеличить коммуникативную компетентность путем обучения вполне возможно» [44, с. 19].

С нашей точки зрения, эмоциональный интеллект подлежит развитию, так как любая способность может быть развита, хотя существуют и врождённые задатки той или иной способности. Люди, работающие в помогающих профессиях, по современным исследованиям, обладают большим уровнем эмоционального интеллекта.

1.3 Специфика и отличительные особенности деятельности специалистов помогающих профессий

В современных условиях развития общества профессии, связанные с социальной помощью, помогают людям в поддержании социального благополучия.

Профессии, направленные на помощь людям, особенно в текущих условиях, призваны оказать помощь людям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации. Их деятельность связана с поддержанием социального благополучия общества за счёт «позитивных изменений социальной сферы конкретного общества, способствующих оптимизации социальных процессов» [4, с. 8].

В данном исследовании принимали участие две группы специалистов помогающих профессий: группа социальных работников центра социальной помощи пожилым людям и инвалидам и группа практикующих психологов.

Социальная работа направлена на индивидуальную, либо групповую помощь клиентам. Основная задача социальной работы – увеличение уровня адаптации человека к социальной среде.

Так как специалисты социальной сферы работают с людьми в трудной жизненной ситуации, с людьми, находящимися в социально опасном положении и подвергающимся социальным рискам, то им необходимы навыки стрессоустойчивости, быстрого установления и поддержания контакта. В целом, специалист должен обладать большим количеством навыков и знаний в различных областях.

Успешная деятельность специалистов помогающих профессий связана с коммуникативными умениями, позволяющими расположить к себе человека, построить с ним конструктивные взаимоотношения. Коммуникативные факторы обуславливают выбор наиболее оптимальной стратегии общения, определяет специфику обмена информацией, особенности восприятия партнёра по общению [7, с. 19].

Специалисту по работе в социальной сфере необходимо выстраивать коммуникацию таким образом, чтобы при коммуникации не возникал конфликт между обществом и человеком, а также между отдельными группами и классами.

Компетенции, которыми необходимо обладать специалисту по работе в социальной сфере:

- уметь объективно оценить уровень сложности жизненной ситуации;
- обладать навыками использования необходимых методик для восстановления благополучия клиента;
- быть для клиентов примером социально благополучного человека;
- уметь найти индивидуальный подход и решения, подходящие именно для конкретного клиента;
- быть готовым к тому, что результат работы будет виден в долгосрочной перспективе, а не будет быстрым.

Для социальной работы большое значение имеет личность социального работника и обладание определёнными способностями. Это такие способности, как умение слушать, внимательность и вовлеченность в проблему человека, эмпатичность, способность брать ответственность за благополучие клиента [4].

Н.В. Кухтова отмечает просоциальный характер деятельности специалистов помогающих профессий. Это деятельность, направленная на помощь людям, содействие их развитию, защите их интересов, способствующая облегчению их жизни.

Ключевой компетенцией специалистов помогающих профессий является эмпатия. Эмпатия является необходимым признаком для проявления просоциального поведения. Это «понимание переживаний другого человека, а также отклик на эти переживания, активизирующая сочувствие и сострадание другому человеку, предвосхищающее эмоциональные реакции других людей» [23, с. 132].

Эмпатия как эмоциональная компетенция, способствует пониманию эмоциональных реакций других людей, активизирует сочувствие, сострадание.

В работах зарубежных учёных эмпатические компетенции относятся к эмоциональным компетенциям. Д. Гоулман относит к эмпатическим компетенциям способность понимать других людей, содействовать их развитию и направленность на служение другим людям.

Учёный считает, что эмпатии является приобретённой способностью, в основе которой лежит эмоциональный интеллект [36, с. 118].

Он отмечает, что специалистам помогающих профессий важно развивать и использовать навыки эмоционального интеллекта: умение слушать, самосознание, способность сопереживать. Тогда и оказываемая помощь будет более эффективной [15, с. 287].

Д. Гоулман подчёркивает важность для помогающих специалистов умения справляться с дистрессом, а не переживать чрезмерно отрицательные эмоции, испытываемые человеком вместо помощи ему. Этому поможет проявление умеренного уровня эмпатии [23, с. 133].

Результаты деятельности работников социальной сферы зависят от умения понимать свои чувства и эмоциональные состояния, как и эмоциональные состояния других людей и уметь справляться с ними. «Значимость эмоционального интеллекта в деятельности работников социальной сферы велика, учитывая особенности данной деятельности, где важны умения устанавливать живой контакт, быть дружелюбным и эффективно общаться, от степени развития которых, зависят результаты профессиональной деятельности данных работников» [37, с. 64].

Работникам помогающих профессий важно владеть на достаточно высоком уровне навыками коммуникативного общения, техниками установления и поддержания контакта. Этому способствует навыки определения своих эмоциональных состояний, как и эмоциональных состояний окружающих, за что отвечает эмоциональный интеллект.

Рассмотренные навыки способствуют профессиональной эффективности специалистов помогающих профессий, профилактике выгорания, повышают способность справляться со стрессом, быстро принимать решения в непростых ситуациях.

Все рассмотренные особенности работы специалистов социальной сферы делают особенно значимым развитие навыков коммуникативной компетентности, умение выстраивать взаимоотношения с людьми, а также

влиять на эти отношения. В этом поможет повышение уровня эмоционального интеллекта.

Выводы по первой главе

Таким образом, эмоции необходимы человеку, они выполняют сигнальную функцию, предупреждая об опасности или полезности объекта, или деятельности. Управление, понимание и распознавание эмоций происходит с помощью эмоционального интеллекта.

Эмоциональный интеллект представляет собой способность человека понимать свои собственные эмоции и управлять ими, а также распознавать эмоциональные состояния и управлять эмоциями других людей. В его структуре выделяют два ключевых аспекта: внутриличностный и межличностный интеллект.

Коммуникативные навыки повышаются по мере развития эмоционального интеллекта. Коммуникативная компетентность – это знания, прикладные умения и навыки, обеспечивающие успешное взаимодействие в личной и профессиональной деятельности.

На развитие коммуникативных навыков влияет уровень развития эмоционального интеллекта. Высокий уровень эмоционального интеллекта позволяет человеку определять свое состояние, распознавать возникающие эмоции и уметь управлять ими. А также, распознавать эмоции других людей и уметь изменять их в нужном направлении и исходя из этого, выстраивать коммуникативное взаимодействие и принимать решения.

Глава 2 Эмпирическое исследование взаимосвязи эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности специалистов помогающих профессий

2.1 Организация и методы исследования

Цель исследования: диагностика и анализ взаимосвязи эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности специалистов помогающих профессий, а также сравнительный анализ результатов исследований двух независимых выборок специалистов между собой.

Задачи исследования:

- проанализировать и отобрать диагностические методики для измерения уровня эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности;
- провести эмпирическое исследование;
- изучить взаимосвязь эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности с помощью метода математической статистики;
- сравнить полученные результаты у двух групп специалистов между собой с помощью методов математической статистики с помощью непараметрического критерия U-критерия Манна-Уитни;
- проанализировать и проинтерпретировать полученные результаты;
- составить рекомендации для сотрудников по результатам эмпирического исследования.

База эмпирического исследования – Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Константиновского района. Центр содержит три структурных подразделения, шесть отделений для обслуживания на дому, а также филиал в станице Николаевской. Основная задача центра – социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов, а также оказание

психологической поддержки и помощи ухаживающим за данной категорией граждан.

Выборка исследования: в исследовании приняли участие 37 специалистов помогающих профессий (женщины), возраст которых от 31 до 59 лет, стаж работы от 1 года до 36 лет. Из них 20 специалистов по социальной работе и 17 практикующих психологов.

Данное исследование проводилось в несколько этапов:

- подбор диагностических методик и подготовка методик для проведения тестирования;
- проведение психодиагностического исследования специалистов по социальной работе, сотрудников центра;
- проведение психодиагностического исследования группы практикующих психологов;
- систематизация и интерпретация данных, полученных в результате эмпирического исследования;
- исследование взаимосвязи эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности группы социальных работников и группы практикующих психологов с помощью метода математической статистики

Исследование проводилось на рабочем месте в индивидуальном порядке с каждым специалистом при помощи беседы, чтения инструкции и последующем заполнении опросников в распечатанном бумажном варианте, либо в электронном виде (по желанию).

С помощью методики для диагностики эмоционального интеллекта «тест ЭМИн» Л.В. Люсина измеряются разные аспекты эмоционального интеллекта: внутриличностный, межличностный, понимание эмоций и управление эмоциями для каждого вида интеллекта.

С помощью «теста-опросника коммуникативных умений» Михельсона (адаптация Ю.З. Гильбуха) изучается сформированность умений и навыков коммуникации, которые образуют коммуникативную компетентность.

В опроснике описаны 27 коммуникативных ситуации, к каждой из которых предлагается 5 вариантов поведения. Тестируемому необходимо выбрать присущий ему вариант.

Результаты обрабатываются с помощью ключа, по полученным данным определяется тип поведения респондента: компетентный, зависимый или агрессивный.

Успешная коммуникация считается сформированной, если правильных ответов больше, чем неправильных. Если же процент правильных ответов меньше, чем процент неправильных, то эффективная коммуникация не сформирована.

Методика «Диагностика помех для эмоциональных контактов» В.В. Бойко «выявляет следующие аффективные «помехи» в установлении и поддержании эмоциональных контактов:

- неумение управлять эмоциями, неумение «дозировать» их;
- неадекватное проявление эмоций;
- негибкость, неразвитость, невыразительность эмоций;
- доминирование негативных эмоций.
- нежелание сближаться с людьми на эмоциональной основе» [26, с. 181].

Результаты диагностики обрабатываются согласно ключу по пяти помехам.

Для подсчёта общего уровня подсчитывается сумма всех баллов. Чем больше полученный результат, тем больше помех в эмоциональных контактах [5, с.36].

Шкала эмоционального отклика А. Меграбяна и Н. Эпштейна служит инструментом для оценки навыков взаимодействия с людьми.

В результате тестирования выявляются общие эмпатические тенденции респондентов. Объект эмпатии – социальные ситуации взаимодействия и люди, к которым респондент может испытывать эмпатию в повседневных ситуациях.

2.2 Анализ результатов исследования

Эмпирическое исследование было проведено по двум группам специалистов, помогающих профессий отдельно.

Первую группу составили социальные работники в количестве 20 человек, женщины, средний возраст которых 46,5 лет и стаж работы от 9 до 36 лет. Вторую группу составили психологи в количестве 17 человек, женщины, средний возраст которых 43 года и стаж работы от 1 года до 28 лет.

Методика «Тест эмоционального интеллекта Д.В. Люсина (ЭМИн)» определяет выраженность эмоционального интеллекта по пяти подшкалам, суммирование результатов которых складывается в четыре шкалы: шкала межличностного эмоционального интеллекта, внутриличностного эмоционального интеллекта, понимания эмоций и управления эмоциями, результаты которых складываются из суммирования результатов

Сравнение выраженности уровня эмоционального интеллекта по группе социальных работников и группе психологов представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Средние значения уровня ЭИ по двум группам специалистов

| Наименование шкалы | Средние значения по группе респондентов | | | |
|--|---|------------|----------------------------|----------|
| | Группа социальных работников (N = 20) | Уровень ЭИ | Группа психологов (N = 17) | Значение |
| Межличностный ЭИ | 4,5 | Средний | 6,6 | Средний |
| Внутриличностный ЭИ | 4,6 | Средний | 7,2 | Высокий |
| Понимание эмоций | 4,3 | Средний | 6,6 | Средний |
| Управление эмоциями | 4,9 | Средний | 7,4 | Высокий |
| Примечание – ЭИ – эмоциональный интеллект. | | | | |

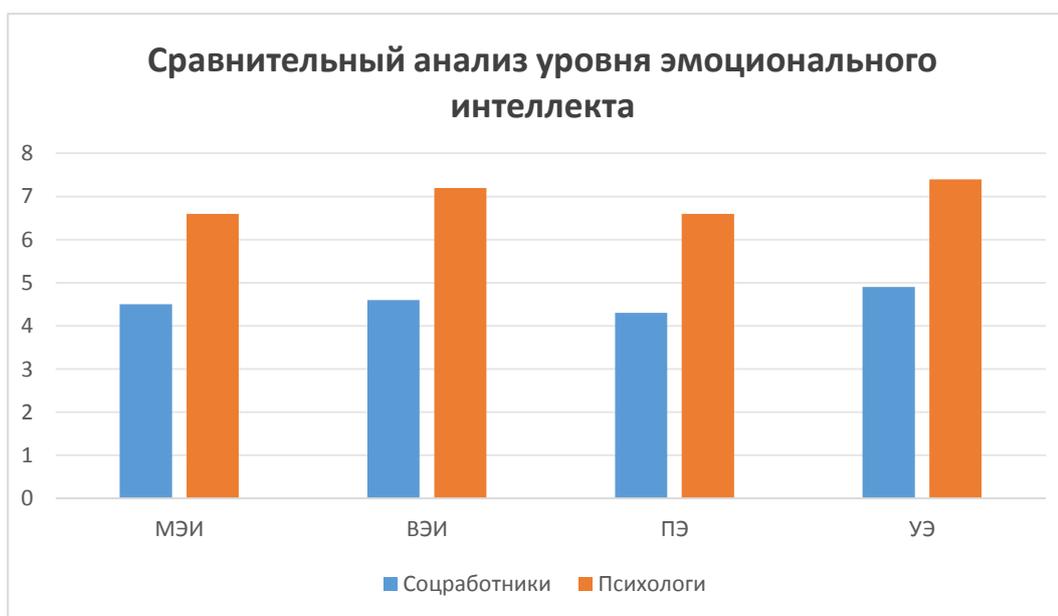
Сравним полученные результаты по двум группам: выраженность внутриличностного ЭИ (эмоционального интеллекта) и управления

эмоциями у психологов находится на высоком уровне. У социальных работников – на среднем.

Выраженность межличностного ЭИ и понимания эмоций у психологов и у социальных работников находится на среднем уровне.

Социальные работники, как и психологи, показали достаточно сформированные способности к пониманию чувств и эмоциональных состояний своих собственных и других людей. А также способность управлять своими эмоциональными состояниями и состояниями других людей. Они могут вызвать нужную эмоцию, поднять настроение.

Сравнительные данные средних групповых показателей по двум группам (средние групповые показатели) приведены на рисунке 1



Шкалы: МЭИ – межличностный эмоциональный интеллект; ВЭИ – внутриличностный эмоциональный интеллект; ПЭ – понимание эмоций; УЭ – управление эмоциями.

Рисунок 1 – Средние групповые показатели выраженности эмоционального интеллекта по шкалам в группе социальных работников и в группе психологов

Результаты диагностики в процентном соотношении по группе социальных работников (по шкалам) по методике диагностики эмоционального интеллекта представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Выраженность эмоционального интеллекта в процентном соотношении в группе социальных работников, в % (N = 20)

| Уровень ЭИ | Наименование шкалы | | | | Общий уровень |
|--|--------------------|-----|-----|-----|---------------|
| | МЭИ | ВЭИ | ПЭ | УЭ | |
| Высокий | 25% | 15% | 20% | 20% | 20% |
| Средний | 35% | 40% | 40% | 40% | 35% |
| Низкий | 40% | 45% | 40% | 40% | 45% |
| Примечание: МЭИ – межличностный эмоциональный интеллект; ВЭИ – внутриличностный эмоциональный интеллект; ПЭ – понимание эмоций; УЭ – управление эмоциями | | | | | |

Выраженность эмоционального интеллекта в процентном соотношении в группе психологов (по шкалам) представлена в таблице 3.

Таблица 3 – Выраженность эмоционального интеллекта в процентном соотношении в группе психологов, в % (N = 17)

| Уровень ЭИ | Наименование шкалы | | | | Общий Уровень ЭИ |
|--|--------------------|-----|-----|-----|------------------|
| | МЭИ | ВЭИ | ПЭ | УЭ | |
| Высокий | 53% | 65% | 41% | 76% | 71% |
| Средний | 41% | 35% | 59% | 24% | 29% |
| Низкий | 6% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Примечание: МЭИ – межличностный эмоциональный интеллект; ВЭИ – внутриличностный эмоциональный интеллект; ПЭ – понимание эмоций; УЭ – управление эмоциями | | | | | |

Как видно по результатам исследования, уровень эмоционального интеллекта по всем шкалам в группе психологов выше, чем в группе социальных работников.

Так, развитие межличностного эмоционального интеллекта на высоком уровне отмечается у 25% социальных работников (5 человек) и у 53% психологов (9 человек). Развитие межличностного эмоционального интеллекта на среднем уровне наблюдается у 35% социальных работников (7 человек) и 41% психологов (7 человек). Развитие межличностного эмоционального интеллекта на низком уровне наблюдается у 40% социальных работников (8 человек) и 6% психологов (1 человек).

Выраженность межличностного эмоционального интеллекта у большинства социальных работников (40%) низкая, а у большинства

психологов (53%), высокая.

Внутриличностный эмоциональный интеллект на высоком уровне отмечается у 15% социальных работников (3 человека) и у 65% психологов (11 человек). Внутриличностный эмоциональный интеллект на среднем уровне отмечается у 40% социальных работников (8 человек) и у 35% психологов (6 человек). Внутриличностный эмоциональный интеллект на низком уровне отмечается у 45% социальных работников (9 человек).

Большинство психологов (65%) показали высокий уровень эмоционального интеллекта, а большее количество социальных работников (45%) – низкий.

Этот показатель характеризует способность понимать и управлять своими собственными эмоциями.

Выраженность способности к пониманию эмоций (как своих собственных, так и эмоций других людей) отмечается на высоком уровне у 20% социальных работников (4 человека) и у 41% психологов (7 человек), на среднем уровне – у 40% социальных работников (8 человек) и у 59% психологов (10 человек). На низком уровне – у 40% социальных работников (8 человек).

Следовательно, большинство психологов (59%) продемонстрировали средний уровень способности к пониманию эмоций, большинство социальных работников – средний уровень (40%) и на низкий уровень (40%).

Высокий уровень управления эмоциями (своими собственными, а также эмоциями других людей) на высоком уровне отмечается у 20% социальных работников (4 человека) и у 76% психологов (13 человек). Управление эмоциями на среднем уровне отмечается у 40% социальных работников (8 человек) и у 24% психологов (4 человека). Управление эмоциями на низком уровне отмечается у 40% социальных работников (8 человек).

Таким образом, у большинства социальных работников способность к управлению эмоциями находится на среднем (40%) и низком уровнях (40%),

а у большинства психологов данный показатель находится на высоком уровне (76%).

Уровень общего эмоционального интеллекта на высоком уровне отмечается у 20 % социальных работников (4 человека) и у 71% психологов (12 человек). На среднем уровне – у 35% социальных работников (7 человек) и у 29% психологов (5 человек). На низком уровне – у 45% социальных работников (9 человек).

Сравнительный анализ двух групп специалистов показал, что большее количество психологов обладают высоким уровнем межличностного, внутриличностного эмоционального интеллекта, высоким уровнем управления эмоциями и высоким общим эмоциональным интеллектом. А большее количество социальных работников обладают средним и низким уровнем эмоционального интеллекта по всем шкалам.

Объяснить полученные результаты уровня развития эмоционального интеллекта психологов по сравнению с уровнем развития данных показателей у социальных работников можно тем, что психологи изначально интересуются развитием соответствующих навыков, проходят обучение, проходят личную терапию и практику. Они учатся различать эмоции свои и клиентов, управлять ими и обучают этому своих клиентов, что способствует дополнительному развитию навыков эмоционального интеллекта. Поэтому эмоциональный интеллект у них находится на более высоком уровне.

Социальные же работники, поступая на работу, соответствующего обучения не проходят и поэтому, уровень развития эмоционального интеллекта у них имеет более низкие показатели.

Тест Михельсона исследует коммуникативные умения респондента по количеству правильных и неправильных ответов, которые относятся к трём типам поведения: зависимое, компетентное и агрессивное.

Средние результаты диагностики коммуникативных умений по методике «Тест коммуникативных умений Михельсона» по двум группам специалистов представлены в таблице 4.

Таблица 4 – Средние результаты диагностики коммуникативных умений по двум группам специалистов, в %

| Группа | Тип поведения | | |
|----------------------|---------------|--------------|-------------|
| | Зависимое | Компетентное | Агрессивное |
| Социальные работники | 27% | 67% | 6% |
| Психологи | 12% | 84% | 4% |

Из предоставленных результатов видно, что компетентное поведение демонстрируют 67% социальных работников и 84% психологов; зависимое поведение: 27% социальных работников и 12% психологов; агрессивное поведение: 6% социальных работников и 4% психологов.

Таким образом, по результатам, представленным в таблице, мы видим, что большинство ответов социальных работников и психологов соответствуют компетентному стилю поведения. У них в достаточной степени сформированы коммуникативные умения, которые позволяют легко общаться с людьми, находить нужные слова и действия в различных ситуациях.

Процентное соотношение опрошенных специалистов по типу поведения двух групп по методике «Тест коммуникативных умений Михельсона» представлено в таблице 5.

Таблица 5 – Процентное соотношение по типу поведения двух групп специалистов по методике «Тест коммуникативных умений Михельсона»

| Группа | Тип поведения | | |
|----------------------|---------------|--------------|-------------|
| | Зависимое | Компетентное | Агрессивное |
| Социальные работники | 5% | 95% | — |
| Психологи | — | 100% | — |

Из результатов таблицы мы видим, что 5% социальных работников (1 человек) обладает зависимым типом поведения. Это означает, что иногда он может идти на поводу у клиента, не может отстоять профессиональные границы.

95% социальных работников (19 человек) и 100% психологов (17 человек) обладают компетентным стилем поведения, что означает достаточно сформированные коммуникативные умения для общения и оказания помощи людям.

Методика «Диагностика помех для эмоциональных контактов» В.В. Бойко позволяет установить помехи, которые возникают при общении, определить проблемы, затрудняющие повседневное общение.

Средние показатели диагностики по методике «Диагностика помех для эмоциональных контактов» В.В. Бойко по группам социальных работников и психологов представлены в таблице 6.

Таблица 6 – Средние групповые показатели помех для эмоциональных контактов по группам социальных работников и психологов

| Группа | Наименование шкалы (средний балл) | | | | | |
|------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------|
| | Неумение управлять эмоциями | Неадекватное проявление эмоций | Негибкость, неразвитость эмоций | Доминирование негативных эмоций | Нежелание сближаться с людьми | Шкала эмоциональных проблем в общении |
| Социальные работники (N =20) | 2,8 | 2,5 | 2,4 | 2,6 | 2,0 | 12,4 |
| Психологи (N =17) | 2,3 | 2,2 | 1,4 | 1,2 | 1,2 | 8,4 |

Интерпретация общей шкалы эмоциональных проблем в общении по средним показателям: по группе социальных работников 12,4 балла, что говорит о том, что эмоции осложняют взаимодействие с партнёрами. По группе психологов, данный показатель 8,4 балла, что говорит о наличии некоторых проблем в повседневном общении.

Из данных, представленных в таблице 6 видно, что наибольшие эмоциональные проблемы в общении по группе социальных работников вызывают помехи: неумение управлять эмоциями, доминирование негативных эмоций и неадекватное проявление эмоций. По группе

психологов наибольшие эмоциональные проблемы вызывают помехи: неумение управлять эмоциями. Остальные помехи не вызывают проблем в межличностном общении сотрудников.

Процентное соотношение результатов сотрудников группы социальных работников и группы психологов приведены в таблице 7.

Таблица 7 – Процентное соотношение уровня помех для эмоциональных контактов группы социальных работников и группы психологов, в %

| Уровень выраженности помех эмоциональных контактов | Группа социальных работников (N = 20) | Группа психологов (N = 17) |
|--|---------------------------------------|----------------------------|
| Низкий (эмоции не мешают в общении) | – | 12% |
| Средний (есть некоторые проблемы в общении) | 10% | 29% |
| Выше среднего (эмоции осложняют взаимодействие с партнёрами) | 40% | 53% |
| Высокий (эмоции явно мешают устанавливать контакты с людьми) | 50% | 6% |

Сравнивая уровень выраженности помех для эмоциональных контактов в группе социальных работников и группе психологов, можно отметить, что уровень помех для эмоционального общения в группе социальных работников в целом выше, чем в группе психологов.

Так, у 12% психологов (2 человека) отмечается низкий уровень выраженности помех для эмоциональных контактов, то есть, эмоции не мешают в общении с людьми. В группе социальных работников таких значений не получено.

У 10% социальных работников (2 человека) и 29% психологов (5 человек) отмечается средний уровень выраженности помех для эмоциональных контактов, то есть у них есть некоторые проблемы в общении с людьми.

У 40% социальных работников (8 человек) и 53% психологов (9 человек) отмечается уровень выраженности помех для эмоциональных контактов выше среднего. При общении эмоции осложняют их взаимодействие с партнёрами.

У 50% социальных работников (10 человек) и у 6% психологов (1 человек) отмечается высокий уровень выраженности помех для эмоциональных контактов. Это означает, что при общении эмоции явно мешают им устанавливать контакты с людьми.

Сравнительный анализ уровня выраженности помех для эмоциональных контактов по группам социальных работников и психологов приведён на рисунке 2.

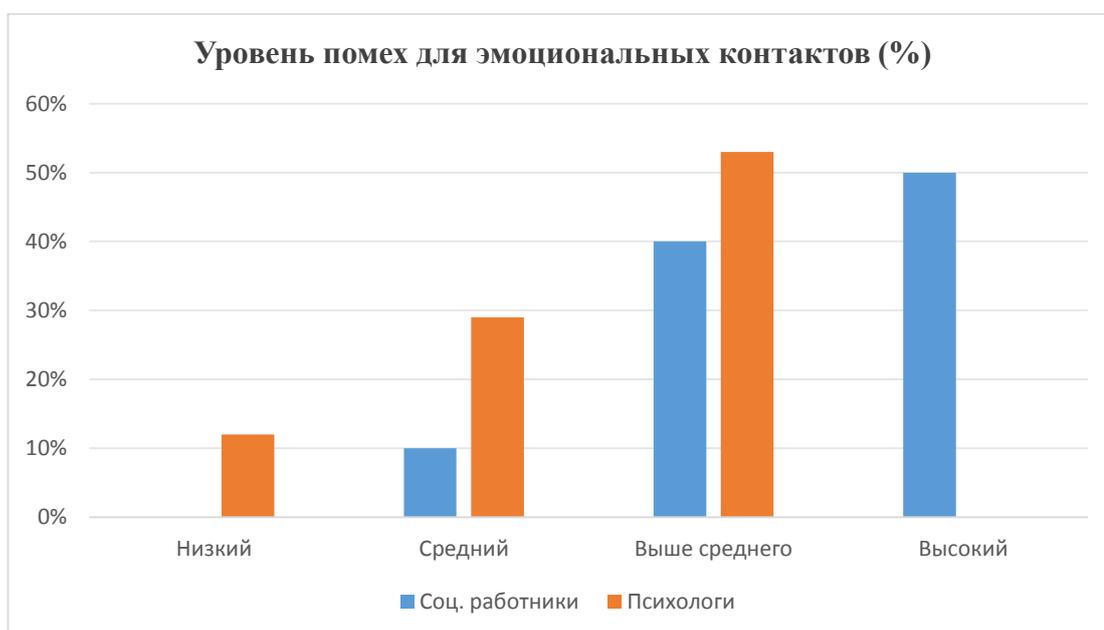


Рисунок 2 – Сравнительный анализ выраженности уровня помех для эмоциональных контактов по группам социальных работников и психологов

Проведем диагностику уровня эмпатии по методике «Шкала эмоционального отклика» А. Меграбяна и Н. Эпштейна. Средние показатели диагностики по методике «Шкала эмоционального отклика» А. Меграбяна и Н. Эпштейна уровня эмоционального отклика представлены в таблице 8.

Таблица 8 – Средние показатели уровня эмоционального отклика по группам социальных работников и психологов

| Средний уровень эмоционального отклика | |
|--|-------------------|
| Группа социальных работников | Группа психологов |
| 72,5 | 70,5 |

Как видно из таблицы 8, средний уровень эмоционального отклика по группам социальных работников и психологов составляет 72,5 и 70,5 баллов, что соответствует высокому значению.

Это означает, что как социальные работники, так и психологи характеризуются эмоциональной отзывчивостью, вниманием к людям, к их заботам и переживаниям. Они чувствительны, стремятся оказывать людям поддержку и помощь.

Процентное соотношение уровня эмоционального отклика по группам социальных работников и психологов представлено в таблице 9.

Таблица 9 – Процентное соотношение уровня эмоционального отклика по группам социальных работников и психологов

| Уровень эмоционального отклика | Группа социальных работников (N =20) | Группа психологов (N =17) |
|--------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|
| Очень высокий | 5% | 12% |
| Высокий | 95% | 64% |
| Средний | – | 24% |

По результатам проведённой диагностики очень высокий уровень эмоционального отклика, то есть эмпатии отмечается у 5% социальных работников (1 человек) и 12% психологов (2 человека). Таким людям свойственно помимо эмоциональной отзывчивости и внимательности к людям высокая ранимость, может сформироваться эмоциональная зависимость от других людей.

Высокий уровень эмоционального отклика (эмпатии) отмечается у 95% социальных работников (19 человек) и у 64% психологов (11 человек). Это характеризует сотрудников как способных сопереживать другим людям, чувствовать их эмоциональные состояния. А также обладающие такими качествами как уступчивость, покладистость, эмоциональность, готовность прощать других, альтруизм и готовность оказать людям деятельную помощь.

Средний уровень эмоциональной отзывчивости (эмпатии) отмечается у

24% психологов (4 человек). Эти сотрудники хорошо умеют регулировать свои эмоциональные состояния, в отношениях с людьми делают выводы по их поступкам, а не по своим впечатлениям.

Низкий уровень эмоционального отклика в группе социальных работников и в группе психологов не выявлен.

Статистический анализ данных

Расчёт произведён с помощью программы для статистической обработки данных Jamovi.

Для проведения статистической обработки данных и выявления значимых корреляций был использован ранговый коэффициент Спирмена. Анализ сравнения был проведён попарно. Каждая шкала сравнивалась с определенным стилем поведения.

Данные анализа взаимосвязи эмоционального интеллекта и коммуникативных навыков среди группы социальных работников представлены в таблице 10.

Таблица 10 – Корреляционный анализ взаимосвязи эмоционального интеллекта и коммуникативных навыков по группе социальных работников

| Шкала | Стиль поведения | | |
|---|--------------------|------------------|-------------|
| | Зависимый | Компетентный | Агрессивный |
| МЭИ | - 0,540 (p < 0,05) | 0,533 (p < 0,05) | – |
| ВЭИ | – | – | – |
| ПЭ | – | 0,458 (p < 0,05) | – |
| УЭ | – | – | – |
| Примечание: $r_{кр} (N = 20) 0,05 = 0,45$, $r_{кр} (N = 20) 0,01 = 0,57$. | | | |

Из данных корреляционного анализа следует, что существует умеренная статистически значимая отрицательная корреляционная зависимость у социальных работников между уровнем выраженности межличностного эмоционального интеллекта и зависимым стилем поведения. Чем выше выраженность межличностного эмоционального интеллекта, то есть, чем лучше человек распознает и умеет управлять эмоциями других людей, тем менее у него зависимый стиль поведения.

Обнаружена значимая умеренно положительная корреляция между межличностным эмоциональным интеллектом и компетентным стилем поведения у социальных работников. Чем выше выраженность межличностного эмоционального интеллекта, тем более компетентное поведение демонстрирует специалист.

Обнаружена умеренно значимая корреляция между шкалой понимания эмоций и компетентным стилем поведения. Чем выше уровень понимания своих и чужих эмоций, тем более компетентный стиль поведения у специалиста.

В результате проведённого анализа выявлена значимая взаимосвязь между выраженностью эмоционального интеллекта и коммуникативными навыками у социальных работников.

Данные корреляционного анализа взаимосвязи эмоционального интеллекта и коммуникативных умений по группе психологов приведены в таблице 11.

Таблица 11 – Данные корреляционного анализ взаимосвязи эмоционального интеллекта и коммуникативных навыков по группе психологов

| Шкала | Стиль поведения | | |
|---|------------------|--------------------|-------------|
| | Зависимый | Компетентный | Агрессивный |
| МЭИ | 0,497 (p < 0,05) | – 0,634 (p < 0,01) | – |
| ВЭИ | – | – | – |
| ПЭ | – | – 0,541 (p < 0,01) | – |
| УЭ | – | – | – |
| Примечание: $r_{кр} (N = 17) 0,05 = 0,48$, $r_{кр} (N = 17) 0,01 = 0,62$ | | | |

Установлена умеренная положительная корреляционная зависимость между шкалой МЭИ (межличностным эмоциональным интеллектом) и зависимым стилем поведения. Это может быть связано с тем, что высокий уровень межличностного эмоционального интеллекта у психологов говорит об их повышенной чувствительности к эмоциональному состоянию окружающих людей.

Также из представленных данных следует, что межличностный

эмоциональный интеллект и компетентный стиль поведения связаны отрицательной корреляционной связью с компетентным стилем поведения.

Установлена достаточная отрицательная корреляционная зависимость между межличностным эмоциональным интеллектом (МЭИ) и компетентным стилем поведения, а также между уровнем понимания эмоций (ПЭ) и компетентным стилем поведения. Психологи, имеющие высокий уровень межличностного эмоционального интеллекта и высокий показатель по шкале понимания эмоций более чувствительны к эмоциональному состоянию других и поэтому могут проявлять зависимый стиль поведения.

Данные анализа взаимосвязи эмоционального интеллекта и помех для эмоциональных контактов (коэффициент корреляции Спирмена) по группе социальных работников представлен в таблице 12.

Таблица 12 – Корреляционный анализ взаимосвязи эмоционального интеллекта и помех для эмоциональных контактов по группе социальных работников

| Шкалы | Помехи для эмоциональных контактов | | | | | |
|---|------------------------------------|------------------------|------------------------|---|---|-----------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| МЭИ | – | – | – 0,612 (p < 0,01) | – | – | – |
| ВЭИ | – 0,506 (p < 0,05) | – | – | – | – | – 0,605 (p < 0,01) |
| ПЭ | – | – | – 0,584 (p < 0,01) | – | – | – 0,504 (p < 0,05) |
| УЭ | – 0,564 (p < 0,01) | – 0,731 (p < 0,001) | – 0,731 (p < 0,001) | – | – | – 0,633 (p < 0,01) |
| Примечание: $r_{кр} (N = 20) 0,05 = 0,45$, $r_{кр} (N = 20) 0,01 = 0,57$ | | | | | | |

Из данных, представленных в таблице, следует, что эмоциональный интеллект социальных работников связан обратной корреляционной зависимостью с помехами в эмоциональных контактах.

Так, обнаружена достаточно значимая обратно пропорциональная корреляционная связь между межличностным эмоциональным интеллектом и негибкостью, неразвитостью эмоций. То есть, чем выше МЭИ (межличностный эмоциональный интеллект) социальных работников, тем

меньшую негибкость в поведении они проявляют и тем больше развиты их эмоции.

Обнаружена умеренная статистически значимая отрицательная корреляционная зависимость между внутриличностным эмоциональным интеллектом и помехами в эмоциональном общении: неумение управлять эмоциями и шкалой эмоциональных проблем в общении. То есть, чем выше внутриличностный эмоциональный интеллект сотрудников, тем меньше выражены помехи для эмоциональных контактов.

Обнаружена статистически значимая обратно пропорциональная корреляционная зависимость между пониманием эмоций и негибкостью, неразвитостью эмоций и умеренно значимая, обратно пропорциональная корреляционная связь между пониманием эмоций и шкалой эмоциональных проблем.

Это говорит о том, что чем выше умение понимать эмоции у социальных работников, тем меньше у них негибкость, неразвитость эмоций и тем меньше у них возникает помех для эмоциональных контактов в общении.

Выявлена достаточно значимая обратно пропорциональная корреляция между шкалой управления эмоциями и неумением управлять эмоциями и общей шкалой эмоциональных проблем в общении. То есть, чем выше уровень управления эмоциями, тем более развито умение управлять эмоциями и тем менее возникает помех для эмоциональных контактов.

Обнаружена высоко значимая обратно пропорциональная корреляционная зависимость между шкалой управления эмоциями и неадекватным проявлением эмоций, а также негибкостью, неразвитостью эмоций. То есть, чем выше уровень управления эмоциями, тем более гибкие и развитые эмоции и тем более адекватное проявление эмоций демонстрирует социальный работник.

Такой же анализ взаимосвязи эмоционального интеллекта и помех для эмоциональных контактов проведен для группы психологов. Данные анализа

по группе психологов (коэффициент корреляции Спирмена) представлены в таблице 13.

Таблица 13 – Корреляционный анализ взаимосвязи эмоционального интеллекта и помех для эмоциональных контактов по группе психологов

| Шкалы | Помехи для эмоциональных контактов | | | | | |
|---|------------------------------------|---|-----------------------|---|---|-----------------------|
| | | | | | | |
| МЭИ | – | – | – | – | – | – |
| ВЭИ | – 0,612 (p < 0,01) | – | – | – | – | – 0,496 (p < 0,05) |
| ПЭ | – | – | – | – | – | – |
| УЭ | – 0,555 (p < 0,05) | – | – 0,543 (p < 0,05) | – | – | – 0,567 (p < 0,05) |
| Примечание: $r_{кр} (N = 17) 0,05 = 0,48$, $r_{кр} (N = 17) 0,01 = 0,62$ | | | | | | |

Из данных, приведённых в таблице, следует, что выявлена достаточная обратно пропорциональная корреляция между выраженностью внутриличностного эмоционального интеллекта и неумением управлять эмоциями. Чем выше уровень внутриличностного эмоционального интеллекта, тем меньше проявляется помеха для общения «неумение управлять эмоциями», тем лучше человек управляет своими эмоциями.

Также выявлена умеренная обратно пропорциональная зависимость между внутриличностным эмоциональным интеллектом и общей шкалой эмоциональных проблем в общении. Это говорит о том, что чем больше внутриличностный эмоциональный интеллект у психологов, тем меньше у них возникает помех при общении с людьми.

Также выявлена умеренная обратно пропорциональная корреляция между шкалой управления эмоциями и помехами: неумением управлять эмоциями, негибкостью, неразвитостью эмоций и общей шкалой эмоциональных проблем в общении.

Чем выше результат по шкале управления эмоциями, тем лучше человек управляет эмоциями, тем более развитые и гибкие его эмоции, и тем меньшее количество у него эмоциональных помех в общении.

В результате корреляционного анализа взаимосвязи эмоционального интеллекта и эмоционального отклика по группе социальных работников и по группе психологов значимых корреляционных связей не обнаружено.

Произведём сравнение уровня эмоционального интеллекта, коммуникативных навыков по стилю поведения, помех для эмоциональных контактов и уровня эмоционального отклика двух групп специалистов помогающих профессий: социальных работников и психологов. Используем непараметрический U-критерий Манна-Уитни.

Расчёт произведён с помощью программы для статистической обработки данных Jamovi.

Сравнительный анализ результатов групп социальных работников и психологов по исследованным показателям представлен в таблице 14.

Таблица 14 – Сравнительный анализ двух групп специалистов с использованием непараметрического U-критерия Манна-Уитни

| Параметры исследования | U-критерий Манна-Уитни |
|------------------------------------|------------------------|
| Эмоциональный интеллект | 57.0 (p < 0,001) |
| Зависимый стиль поведения | 67.0 (p = 0,002) |
| Компетентный стиль поведения | 52.0 (p < 0,001) |
| Агрессивный стиль поведения | 135.0 (p = 0,281) |
| Помехи для эмоциональных контактов | 57.5 (p < 0,001) |
| Шкала эмоционального отклика | 122 (p = 0,136) |

Как видно из представленных данных, статистически значимые различия по двум группам специалистов обнаружены в уровне эмоционального интеллекта: U-критерий Манна-Уитни 57.0, p < 0,001. Так как p < 0,001, существует значимая разница между двумя независимыми выборками.

Исследование коммуникативных стилей поведения.

Зависимый стиль поведения: статистически значимые различия

обнаружены между двумя группами работников помогающих профессий. U-критерий Манна-Уитни 67.0 при $p = 0,002$. Так как $p < 0,01$, существуют значимые различия. Это подтверждает расчёты предыдущих тестов. В группе психологов меньше проявление зависимого стиля поведения, чем в группе социальных работников.

Компетентный стиль поведения.

U-критерий Манна-Уитни 52.0, $p < 0,001$

Так как $p < 0,001$, существуют статистически значимые различия между двумя независимыми выборками в уровне компетентного стиля поведения между группой социальных работников и группой психологов. Это подтверждает предыдущие расчёты по проведённому тесту.

В группе психологов больше проявление компетентного стиля поведения, чем в группе социальных работников.

Агрессивный стиль поведения.

Полученные данные: U-критерий Манна-Уитни 135.0, при $p = 0,281$

Мы видим, что $p > 0,05$, значит, статистически значимые различия по уровню агрессивного поведения между двумя группами специалистов отсутствуют. То есть, одна из групп не проявляет более высокий уровень агрессивного поведения, чем другая.

Сравнение уровня помех для эмоциональных контактов по группе социальных работников и группе психологов.

U-критерий Манна-Уитни 57.5, при $p < 0,001$. Существуют статистически значимые различия между двумя независимыми выборками. В группе психологов уровень помех для эмоциональных контактов значительно ниже, чем в группе социальных работников.

Сравнение уровня эмоционального отклика между группой социальных работников и группой психологов.

Полученные данные: U-критерий Манна-Уитни 122, $p = 0,136$. Так как $p > 0,05$, то статистически значимая разница по уровню эмоционального отклика между двумя группами специалистов отсутствует.

Уровень эмоционально отклика (эмпатии) в группе социальных работников значительно не отличается от уровня эмоционального отклика психологов.

Таким образом, в результате проведенного статистического анализа данных, обнаружены статистически значимые различия между двумя группами специалистов помогающих профессий по уровню эмоционального интеллекта. В группе психологов эмоциональный интеллект выше, чем в группе социальных работников.

Обнаружены статистически значимые различия между двумя группами специалистов по стилям зависимого и компетентного поведения, а также уровню помех для эмоциональных контактов.

2.3 Рекомендации по результатам исследования

По результатам исследования нами была выявлена закономерность, что чем более развиты отдельные компоненты эмоционального интеллекта, тем меньше возникает помех для эмоциональных контактов и проблем в общении, а также тем более компетентный стиль поведения проявляет специалист. Для того чтобы повысить коммуникативную компетентность специалистов, устранить проявление помех в общении, необходимо повышать уровень эмоционального интеллекта.

Высокое развитие эмоционального интеллекта способствует развитию умения выдерживать стрессовые ситуации, успешно справляться со сложными ситуациями, оставаясь спокойным и выдержанным. Все названные компетенции особенно важны для социальных работников и людей, работающих с людьми. Для них является наиболее актуальным повышение уровня эмоционального интеллекта и коммуникативных умений.

Для повышения уровня эмоционального интеллекта необходимо развивать все его компоненты: распознавание и идентификация, а также понимание значений своих эмоций и эмоциональных состояний других

людей. Также важно умение управлять своими эмоциями и эмоциональными состояниями других людей.

Распознавание эмоций или их идентификация представляет собой способность распознавать эмоции по своему внутреннему состоянию, по мимике, интонации, позам, жестам, поведению. Важно также уметь понимать и выражать свои потребности, которые вызывают возникающие эмоции.

Сначала необходимо познакомиться с эмоциями. Для этого нужно взять список эмоций и в течение дня определять, какая эмоция испытывается в данный момент, под влиянием какого события возникает данная эмоция, что эта эмоция побуждает сделать. То есть, определить назначение данной эмоции.

Для развития способности распознавать эмоции можно рекомендовать выполнение упражнения «Мой эмоциональный портрет». Эмоциональные переживания каждого человека индивидуальны. Поэтому, для управления своими эмоциями необходимо знать проявления своих эмоциональных состояний. Для этого предлагается наблюдать за своими эмоциональными состояниями и записывать их проявления в таблицу.

Упражнение необходимо выполнять регулярно для достижения наилучшего результата.

Упражнение «Мой эмоциональный портрет».

Можно записывать в тетради в виде таблицы, можно в столбик.

Графы таблицы:

- название эмоций: радость, печаль, грусть, злость, отвращение, обида, интерес, удивление, страх;
- какие мысли, образы вызывает эмоция;
- как эмоция проявляется в теле;
- какие действия вызывает эмоция (что хочется сделать).

Когда эмоция определена, её необходимо произнести вслух. Понимание и произнесение эмоции вслух поможет начать управлять ею, например, снизить её интенсивность [35, с. 10].

Записывать проявления эмоциональных состояний можно вечером или в течение дня. В конце недели рекомендуется подвести итог:

- какие эмоциональные состояния возникали чаще всего;
- какие мысли, образы, проявление в теле вызывали эмоции;
- какие действия они вызывали.

Затем, рекомендуется подумать, что вызывало то или иное эмоциональное состояние.

Для распознавания своих эмоций и понимания, что влияет на возникновение той или иной эмоции, а также как это влияет на поведение, можно рекомендовать упражнение из когнитивно-поведенческой терапии «Дневник эмоций». В течение дня необходимо наблюдать возникающие ситуации, а вечером записывать в дневник: какая произошла ситуация, какие мысли она вызвала, какая эмоция возникла в ответ, что человек сделал (поведение). Если поведение вызывает проблему, можно добавить ещё одну колонку: альтернативное поведение.

Дневник эмоций можно вести как в бумажном, так и в электронном виде. Для этого существуют специальные приложения.

Пример дневника эмоций:

- ситуация;
- какая мысль возникла;
- эмоция;
- поведение (что сделал);
- альтернативное поведение (что можно было сделать по-другому).

Затем рекомендуется проанализировать, в каких ситуациях возникают негативные или позитивные мысли, как они влияют на поведение. Задать себе вопросы: «А как иначе можно было поступить?». Или, при негативных мыслях: «На какую более конструктивную мысль ее можно заменить?», меняя свое отношение.

Понимание эмоций других людей.

Для понимания эмоций можно порекомендовать упражнение «Определение эмоций по фото». Для него понадобятся карточки с фотографиями людей, испытывающих определённую эмоцию. Требуется определить, какую эмоцию испытывает человек. После этого необходимо рассказать о мимическом проявлении той или иной эмоции. Затем снова произвести определение эмоции по фото и сравнить результаты.

Упражнение «Немой телевизор» используется для тренировки распознавания эмоций других людей. Необходимо включить какой-либо художественный фильм и выключить звук. Просматривая фильм, нужно наблюдать за мимикой, жестами, пространственным расположением героев фильма. Затем определить, какие эмоции они испытывают. Можно таким же образом просмотреть репортаж, новости, теледебаты, затем сравнить проявление эмоций реальными людьми и актёрами [35, с. 21].

Управление своими эмоциями (эмоциональная регуляция) и эмоциями других людей.

Эмоциональная регуляция решает следующие задачи: снятие эмоционального напряжения, восстановление сил после утомления, активизация сил, помогает справляться со стрессом [1, с. 24]. Таким образом, эмоциональная саморегуляция позволяет человеку управлять своими эмоциями, а также воздействовать на эмоции и чувства других людей.

Для социальных работников, как и для психологов это очень важный навык, так как им часто приходится сталкиваться со стрессовыми ситуациями.

Для развития навыков управления эмоциями можно порекомендовать социально-психологический тренинг, где происходит тренировка управления эмоциями с помощью специально подобранных упражнений. Например, «Управление эмоциями с помощью дыхания», «Вербализация чувств», «Управление импульсивными эмоциями» [8, с. 58].

Для развития навыков коммуникации можно использовать тренировки техникам активного слушания [21, с. 46]. Во время выполнения упражнения

необходимо внимательно слушать собеседника, наблюдая за невербальной коммуникацией, стараясь понять, какие эмоции испытывает собеседник. Затем происходит обсуждение и рефлексия.

Необходимо уделять внимание и развитию невербальной коммуникации. Во время разговора необходимо смотреть собеседнику в глаза, прежде всего для того, чтобы видеть, понимает ли он нас, как он воспринимает нашу речь и при необходимости скорректировать сообщение. Необходимо также следить за своей мимикой, жестами, позой, так как эти аспекты мгновенно считываются людьми.

В развитие навыков эмоциональной регуляции входит также навык поддержания хорошего настроения. Это умение вызвать у себя определённую положительную эмоцию, переключиться от отрицательной к положительной эмоции. Для этого сначала необходимо осознать негативные мысли, сопровождающие отрицательную эмоцию. А затем выбрать, цепляться ли за негативную эмоцию или выбрать позитивную эмоцию, которая подбадривает и даёт силы [45, с. 72].

Таким образом, развитие навыков распознавания своих эмоций и эмоций других людей, а также навыков управления эмоциями поможет специалистам помогающих профессий повысить коммуникативную компетентность. Это, в свою очередь, поможет им быть более эффективными в работе, лучше понимать своих подопечных, оказывать им более качественную профессиональную помощь. А также улучшит их межличностное общение и будет способствовать профилактике эмоционального выгорания и способности справляться со стрессом в личной и профессиональной деятельности.

Выводы по второй главе

Таким образом, по результатам проведённого исследования и сравнения двух групп специалистов помогающих профессий получены следующие данные.

Более высокий уровень развития эмоционального интеллекта продемонстрировала группа психологов, чем группа социальных работников. Общий эмоциональный интеллект на высоком уровне продемонстрировали 71 % психологов и только 20 % социальных работников. У 45 % социальных работников выявился низкий уровень эмоционального интеллекта.

Значения межличностного эмоционального интеллекта, внутриличностного эмоционального интеллекта, понимание эмоций и управление эмоциями у психологов выше, чем у социальных работников.

Диагностика коммуникативных умений показала, что компетентное поведение отмечается у 84% психологов и 67% социальных работников. Зависимое поведение выявлено у 12% психологов и 27% социальных работников. Это говорит о том, что у большинства специалистов коммуникативные навыки сформированы на достаточном уровне.

Диагностика помех для эмоциональных контактов выявила, что высокий уровень помех для эмоциональных контактов имеют 50% социальных работников и 5% психологов. Низкий уровень помех отмечается у 12% психологов. В целом, уровень помех для эмоциональных контактов у социальных работников выше, чем у психологов.

Результаты диагностики по шкале эмоционального отклика показали, что и в группе психологов и в группе социальных работников уровень эмоционального отклика находится на высоком уровне. Специалисты обладают высоким уровнем эмпатии. Они эмоционально отзывчивы, внимательны, проявляют заботу и понимание.

В результате проведённого математико-статистического анализа данных с помощью рангового коэффициента Спирмена выявлена

статистически значимая корреляционная зависимость между отдельными компонентами эмоционального интеллекта и коммуникативными навыками.

При сравнении двух групп специалистов с помощью непараметрического U-критерия Манна-Уитни обнаружены статистически значимые различия между двумя группами специалистов по таким показателями: значение эмоционального интеллекта, зависимый и компетентный стиль поведения и количество помех для эмоциональных контактов.

По результатам проведённого исследования группа психологов продемонстрировала более высокий уровень развития эмоционального интеллекта, более компетентный стиль коммуникативного поведения и меньшее количество помех для эмоциональных контактов.

Заключение

В данной работе нами было проведено теоретическое и эмпирическое исследование влияния уровня эмоционального интеллекта на коммуникативную компетентность специалистов двух групп помогающих профессий.

Было проведено теоретическое исследование литературных и научных источников отечественных и зарубежных специалистов по аспектам изучения эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности. Были изучены понятия: эмоциональный интеллект, коммуникативная компетентность, эмпатия, модели эмоционального интеллекта.

В эмпирическом исследовании приняли участие 37 специалистов помогающих профессий: 20 социальных работников и 17 психологов. Исследование проводилось с помощью четырёх диагностических методик.

В рамках эмпирического исследования проведено изучение взаимосвязи эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности специалистов помогающих профессий, а также сравнение уровня эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности между двумя группами специалистов.

Эмоции имеют важное значение в жизни человека. Прежде всего, они выполняют сигнальную функцию, мгновенно оценивая ситуацию с точки зрения полезности или бесполезности, а также предупреждают об опасности.

Понимание, распознавание, управление эмоциями происходит с помощью эмоционального интеллекта.

В настоящее время нет единой концепции понимания понятия «эмоциональный интеллект». Выделяют несколько моделей эмоционального интеллекта. П. Саловей и Д. Майер разработали модель понимания эмоционального интеллекта как когнитивной способности. В концепции Р. Бар-Она эмоциональный интеллект трактуется как сочетание черт характера для достижения успеха в жизни. Ряд авторов придерживаются

мнения об эмоциональном интеллекте, включающем и когнитивную способность, и набор качеств характера (смешанная модель, концепция Д. Гоулмана).

Диагностика эмоционального интеллекта в данном исследовании проводилась согласно модели Д.В. Люсина с помощью созданного им опросника. Автор обозначает эмоциональный интеллект как когнитивную способность человека распознавать свои эмоции и эмоции других людей, а также уметь управлять своими эмоциональными состояниями и эмоциональными состояниями других людей.

Внутриличностный эмоциональный интеллект отвечает за умения распознавать и управлять собственными эмоциями. Межличностный эмоциональный интеллект, в свою очередь, обеспечивает способность выявлять эмоции других людей и регулировать их.

Коммуникативная компетентность включает знания, умения, способности и навыки, которые помогают в процессе коммуникации. Некоторые авторы включают эмоциональный интеллект в состав коммуникативной компетентности.

Эмпатия – один из компонентов коммуникативной компетентности. Это процесс отождествления себя с другим человеком с целью осознать его чувства и переживания. Эмпатия является одним из ключевых навыков специалиста помогающих профессий.

В проведенном эмпирическом исследовании, с помощью методов математической статистики выявлены значительные корреляции между отдельными компонентами эмоционального интеллекта и коммуникативными умениями.

Так, обнаружена умеренно значимая прямая корреляция между межличностным эмоциональным интеллектом и компетентным стилем поведения, между пониманием эмоций и компетентным стилем поведения.

То есть, чем выше значение межличностного эмоционального интеллекта, тем более компетентное коммуникативное поведение в

межличностном общении показывает специалист. А также, чем выше значение понимания эмоций, тем более компетентный стиль поведения у специалиста.

Также, обнаружена значимая отрицательная корреляционная связь между межличностным эмоциональным интеллектом и зависимым стилем поведения. То есть, с увеличением значения межличностного эмоционального интеллекта, уменьшается проявление зависимого стиля поведения.

Обнаружены статистические значимые отрицательные корреляции между отдельными компонентами эмоционального интеллекта и помехами для эмоциональных контактов как в группе психологов, так и в группе социальных работников.

Исходя из этого, можно сделать вывод: чем больше значение выраженности уровня эмоционального интеллекта, тем более компетентней в общении специалист.

Сравнение уровня эмоционального интеллекта двух групп специалистов – социальных работников и психологов с помощью непараметрического U-критерия Манна-Уитни позволило выявить статистические значимые различия в значениях уровня эмоционального интеллекта.

В группе психологов уровень эмоционального интеллекта значительно выше, чем в группе социальных работников.

Обнаружены статистические значимые различия в уровне коммуникативных умений. Так, в группе психологов больше проявление компетентного стиля поведения и меньше зависимого, чем в группе социальных работников.

Обнаружены статистические значимые различия между двумя группами специалистов в уровне помех для эмоциональных контактов. В группе психологов помех для эмоциональных контактов значительно меньше, чем в группе социальных работников.

Значения уровня эмоционального интеллекта и коммуникативных навыков в группе психологов оказалось выше, чем в группе социальных работников.

Психологи по роду своей деятельности постоянно работают с людьми, проходят и проводят тренинги, учат своих клиентов чувствовать свои эмоции и регулировать их. Социальные работники соответствующего обучения не проходят.

Полученные данные также наглядно говорят о том, что эмоциональный интеллект можно развивать, повышая его уровень с помощью специальных упражнений, тем самым повышая уровень коммуникативной компетентности.

Таким образом, в результате проведённого исследования подтвердилась гипотеза исследования: уровень развития эмоционального интеллекта влияет на степень выраженности коммуникативных навыков. Чем выше степень развития эмоционального интеллекта, тем более выражены коммуникативные навыки у специалистов.

По результатам проведённого исследования были составлены рекомендации по развитию эмоционального интеллекта для специалистов помогающих профессий.

Цели и задачи данного исследования выполнены.

Список используемой литературы

1. Александрова Н.П., Богданов Е.Н. Эмоциональная саморегуляция и личностные факторы стрессоустойчивости // Прикладная юридическая психология. 2014. №1. С. 22–30.
2. Андреева И.Н. Эмоциональный интеллект как феномен современной психологии. Новополюцк : ПГУ, 2011. 388 с.
3. Андреева И.Н. Эмоциональный интеллект и эмоциональная креативность: специфика и взаимодействие : монография. Новополюцк : ПГУ им. Евфросинии Полоцкой, 2020. 356 с. URL : <https://e.lanbook.com/book/167061> (дата обращения: 09.05.2025).
4. Асланян В.Л. Специалист социальной работы: особенности профессиональной деятельности: учебное пособие / В.Л. Асланян, Л.В. Вандышева, Л.В. Куриленко. Самара : Самарский университет, 2023. 84 с.
5. Барканова О.В. Методики диагностики эмоциональной сферы: психологический практикум. Красноярск : Литера–принт, 2009. 237 с.
6. Белашева И.В. Эмоциональная компетентность как критерий и ресурс психологического здоровья личности // Акмеология. 2016. № 3 (59). С. 143–152.
7. Белашина Т.В., Леленко С.В. К вопросу о характере взаимосвязей эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности личности // Тенденции развития науки и образования. 2019. №. 49. С. 12–18.
8. Белобородов А.М., Любякин А.А., Оконечникова Л.В. Активные методы формирования эмоционального интеллекта студентов - психологов // Педагогическое образование в России. 2015. № 11. С. 55– 60.
9. Белобородов А.М., Сыманюк Э.Э. Устойчивость развития эмоционального интеллекта будущих специалистов // Образование и наука. 2018. № 7. С. 109–127.
10. Белова Е.В. Психология межличностного общения : учебное пособие. Санкт-Петербург : СПбГУТ им. М.А. Бонч-Бруевича, 2020. 160 с.

11. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. М. : Филинь, 1996. 195 с.
12. Выготский Л.С. Мышление и речь : сборник. Москва : АСТ, 2008. 668 с.
13. Выскочил Н.А. Детерминанты уровня эмоционального интеллекта // КПЖ. 2009. № 11-12. С. 123–129.
14. Гордеева Е.Г., Лосева И.В. Изменение коэффициента эмоционального интеллекта как следствие трансформационного воздействия клинической трансперсональной психотерапии // Вестник НовГУ. 2016. № 1 (92). С. 87–92.
15. Гоулман Д.Г. Эмоциональный интеллект. М. : Аст: Москва, 2009. 478 с.
16. Гоулман Д. Эмоциональное лидерство: Искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта / Гоулман Д., Бояцис Р., Макки Э. Москва : Альпина Пабл., 2016. 301 с.
17. Дикая Л.А. Коммуникативная компетентность клинического психолога. Ростов-на-Дону : Южный федеральный университет, 2016. 108 с.
18. Елисеев О.П. Конструктивная типология и психодиагностика личности. Псков : ПОИУУ, 1994. 32 с.
19. Изард К.Э. Психология эмоций. СПб : Издательство «Питер», 1999. 464 с.
20. Ильин Е.П. Эмоции и чувства. СПб : Питер, 2001. 752 с.
21. Кетс де Врис М. Мистика лидерства: Развитие эмоционального интеллекта. Москва : Альпина Пабл., 2016. 276 с.
22. Колмогорова Л.А. Формирование коммуникативной компетентности личности : учебное пособие. Барнаул : АлтГПУ, 2015. 205 с.
23. Конаш О.В. Эмпатические компетенции специалистов помогающих профессий: состав и параметры // II Международная конференция по консультативной психологии и психотерапии, посвященная памяти Федора Ефимовича Василюка: сборник материалов. 2020. № 1. С. 132–134.

24. Крайнова Ю.Н. Психология эмоций. Практический курс : учебно-методическое пособие. Москва : МПГУ, 2021. 168 с.
25. Кроль Л. Эмоциональный интеллект лидера / под редакцией А. Новресли. М. : Альпина Пабlishер, 2025. 220 с.
26. Куликов Л.В. Эмоционально-чувственная сфера психики человека и ее психологическая диагностика : учебное пособие / Л.В. Куликов, Д.А. Донцов, М.В. Донцова. Москва : ФЛИНТА, 2023. 384 с.
27. Куропаткина А.А. Зарубежные и отечественные подходы к пониманию эмоционального интеллекта // Вопросы педагогики. 2019. №.9–2. С. 50–55.
28. Ларина А.Т. Эмоциональный интеллект // АНИ: педагогика и психология. 2016. №3 (16). С. 275–278.
29. Леонтьев А.Н. Деятельность. Сознание. Личность. Москва : Политиздат, 1975. 304 с.
30. Леонтьев А.Н. Потребности, мотивы и эмоции. Москва : Издательство Московского университета, 1971. 40 с.
31. Лук А.Н. Эмоции и личность. М. : Знание, 1982. 176с.
32. Люсин Д.В. Опросник на эмоциональный интеллект ЭМИн: новые психометрические данные // Социальный и эмоциональный интеллект: от процессов к измерениям Сер. «Интеграция академической и университетской науки»; под редакцией Д.В. Люсина и Д.В. Ушакова. Москва : Институт психологии РАН. 2009. С. 264–278.
33. Мельник Е.В. Исследование коммуникативной компетентности будущих педагогов - психологов // Концепт. 2015. № 2. С. 121–125.
34. Невструева Т.Х., Спирина В.В. Коммуникативная компетенция как фактор адаптации молодого специалиста // Высшее образование сегодня. 2017. № 7. С. 23–26.
35. Никулина И.В. Эмоциональный интеллект: инструменты развития : учебное пособие. Самара : Самарский университет, 2022. 82 с.

36. Олифирович Н.И., Яценко Т.Е. Эмпатические компетенции специалистов помогающих профессий: состав и классификационные параметры // Психологическое знание в контексте современности: теория и практика. 2016. С. 116–121.

37. Рахимова Д.К., Тайсаева С.Б. Значимость эмоционального интеллекта в деятельности работников социальной сферы // Социальная психология и общество: история и современность. 2019. С. 62– 65.

38. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии. Санкт-Петербург : Питер, 2002. 720 с.

39. Социальный и эмоциональный интеллект. От процессов к измерениям / Д.В. Ушаков, И.Н. Андреева, В.А. Барабанщиков, О.В. Белоконь. М. : Институт психологии РАН, 2009. 352 с. URL : <https://www.iprbookshop.ru/15648.html> (дата обращения: 07.05.2025).

40. Ткачев И.В. Компонентный состав коммуникативной компетентности и ее измерение // Журнал Белорусского государственного университета. Философия. Психология. 2022 № 2. С. 85–92.

41. Федорова Е.А., Матаева М.А. Деловые коммуникации : учебное пособие. пос. Караваево : КГСХА, 2021. 96 с.

42. Хацкова И.А. Эмоциональный интеллект: структура и содержание в различных теориях // Творчество молодых, 2022 : сборник научных работ студентов, магистрантов и аспирантов. В 3 ч. / редкол.: Р В. Бородич [и др.] ; М-во образования РБ, Гомельский гос. ун-т им. Ф. Скорины. Гомель : ГГУ им. Ф. Скорины, 2022. Ч. 2. С. 248–250.

43. Хлевная Е.А. Роль эмоционального интеллекта в эффективности деятельности (на примере руководителей). Москва : НИЦ ИНФРА М, 2017. 223 с.

44. Худолей Н.А., Горькая Ж.В. Взаимосвязь элементов эмоционального интеллекта с коммуникативными навыками // Universum: психология и образование. 2017. № 8 (38). С. 18–21.

45. Хэссон Д. Развитие эмоционального интеллекта: Подсказки, советы, техники : практическое руководство. Москва : Альпина Паблишер, 2018. 127 с.
46. Чанкова Е.В. Коммуникативная компетентность личности как социальный феномен // Вестник Южно-Российского государственного технического университета. 2021. № 1. С. 85–93.
47. Шнайдер М.И. Основные направления исследования эмоционального интеллекта // Гуманизация образования. 2016. № 4. С. 58–64.
48. Эмоциональный интеллект: от истоков к перспективам / Е. А. Сергиенко, Е. А. Хлевная, Т. С. Киселёва [и др.]. Москва : Издательство «Институт психологии РАН», 2019. 254 с.
49. Эмоциональный интеллект: Учебное пособие Москва : Альпина Пабл., 2016. 188 с.
50. Экман П. Психология эмоций. Я знаю, что ты чувствуешь. 2-е изд. / Пер. с англ. СПб. : Питер, 2010. 334 с.
51. Юрьева О.В. Эмоциональный интеллект и особенности самоактуализации личности // Вестник ПНИПУ. Социально-экономические науки. 2019. № 1. С. 55–65. URL : <https://cyberleninka.ru/article/n/emotsionalnyy-intellekt-i-osobennosti-samoaktualizatsii-lichnosti> (дата обращения: 08.05.2025).
52. Ярмонова А.А. Психологические аспекты общения : учебно-методическое пособие. Воронеж : ВГАС, 2023. 216 с.
53. Alexandrova N.P. To the question of essence of concept «emotional intelligence» // RUDN Journal of Psychology and Pedagogics. 2009. №. 1. С. 77–75.
54. Bar-On R., Parker J. Emotional and social intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory // Handbook of emotional intelligence. San Francisco: Jossey-Bass, 2000. P. 363–388.
55. Mayer J. D. Emotion Intelligence: Theory, Findings, and Implication. NN.: Psychological Inquiry, P 2008. 268.