МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ
КАФЕДРА ПСИХОЛОГІЇ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

на тему: РОЗВИТОК ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ЯК СКЛАДОВОЇ ПРОФЕСІЙНОЇ ГОТОВНОСТІ ЗДОБУВАЧІВ ПРОФТЕХОСВІТИ СФЕРИ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Виконала: студентка ІІ курсу
групи 8.0533-з-4
спеціальності 053 Психологія
освітньої програми: Психологія
Христенко Ольга Володимирівна
Керівник: к.психол.н., доцент
кафедри психології Бойко Г.В.
Рецензент: Мосол Н.О., к.психол.н.,
доцент кафедри психології

Запоріжжя
2024

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціальної педагогіки та психології
Кафедра психології
Рівень вищої освіти магістерський
Спеціальність 053 Психологія
Освітня програма Психологія

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри_____
«_____»_____2024 р

ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТЦІ

Христенко Ользі Володимирівні

1. Тема роботи: Розвиток емоційного інтелекту як складової професійної готовності здобувачів профтехосвіти сфери готельно-ресторанного бізнесу
керівник роботи Бойко Г.В., к. психол. н., доцент
затверджена наказом ЗНУ від «24» вересня 2024 року № 1446-с
2. Строк подання студентом роботи _____
3. Вихідні дані до роботи аналіз психолого-педагогічної літератури
4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити): розглянути історію дослідження феномену емоційного інтелекту в науковій літературі; визначити сутність поняття «емоційний інтелект», «професійна готовність»; проаналізувати особливості формування і розвитку емоційного інтелекту в підлітковому та юнацькому віці; визначити місце емоційного інтелекту в структурі професійної готовності здобувачів профтехосвіти; дослідити рівень емоційного інтелекту у здобувачів профтехосвіти; розробити програму соціально-психологічного тренінгу з розвитку емоційного інтелекту здобувачів профтехосвіти
5. Перелік графічного матеріалу: 6 рисунків, 6 таблиць з результатами дослідження.

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
Вступ	Бойко Г.В, доцент		
Розділ 1	Бойко Г.В, доцент		
Розділ 2	Бойко Г.В, доцент		
Розділ 3	Бойко Г.В, доцент		
Висновки	Бойко Г.В, доцент		

7. Дата видачі завдання 21.02.2024

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Збір та систематизація матеріалу	січень –лютий 2024 р.	Виконано
2	Робота над вступом	березень 2024 р.	Виконано
3	Робота над першим розділом	квітень-травень 2024 р.	Виконано
4	Робота над другим розділом	липень 2024 р.	Виконано
5	Робота над третім розділом	червень -серпень 2024 р.	Виконано
6	Написання висновків	вересень 2024 р.	Виконано
7	Передзахист	жовтень 2024 р.	Виконано
8	Нормоконтроль	листопад 2024 р.	Виконано

Студент _____О.В. Христенко

Керівник роботи _____Г.В.Бойко

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____О.М. Гредінарова

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота магістра: 82 сторінок, 6 рисунків, 6 таблиць, 70 джерел.

Об’єкт дослідження: емоційний інтелект.

Предмет дослідження: психологічні особливості емоційного інтелекту здобувачів профтехосвіти сфери готельно-ресторанного бізнесу.

Мета дослідження: теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити особливості розвитку емоційного інтелекту як складової професійної готовності здобувачів профтехосвіти готельно-ресторанного бізнесу.

Гіпотеза дослідження: високий рівень емоційного інтелекту у здобувачів профтехосвіти взаємопов’язаний зі становленням комунікативних навичок, важливих для самоконтролю в емоційно насичених ситуаціях професійної сфери. Для розвитку емоційного інтелекту важливо в програму тренінгу включити вправи на розвиток самоконтролю та саморегуляції, розвиток вмінь розуміти емоції власні та інших людей.

Методи дослідження: теоретико-методологічний аналіз наукової психолого-педагогічної літератури з метою визначення особливостей феномену емоційного інтелекту; класифікація, синтез, порівняння, систематизація та узагальнення даних дослідження; спостереження, психодіагностичні.

Наукова новизна полягає в обґрунтуванні необхідності розвитку емоційного інтелекту здобувачів профтехосвіти сфери готельно-ресторанного бізнесу протягом навчального періоду засобами соціально-психологічного тренінгу, вдосконаленні програм з дисциплін психологічної спрямованості щодо формування в здобувачів емоційної готовності як складової професійної готовності.

Галузь використання: заклади професійної (професійно-технічної) освіти, позашкільні заклади, загальноосвітні школи.

ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ, ЗДОБУВАЧІ ПРОФЕСІЙНОЇ ОСВІТИ, РОЗВИТОК, ПРОФЕСІЙНА ГОТОВНІСТЬ

SUMMARY

Khristenko O. V. Development of Emotional Intelligence as a Component of Professional Readiness in Vocational Education Students in the Hotel and Restaurant Business Sector.

Object of research: Emotional intelligence.

Subject of research: Psychological features of emotional intelligence in vocational education students in the hotel and restaurant business sector.

Aim of the research: To theoretically justify and empirically explore the features of emotional intelligence development as an essential component of professional readiness for vocational education students in the hotel and restaurant business sector.

Hypothesis of the research: The hypothesis suggests that a high level of emotional intelligence in vocational education students is interconnected with the development of communication skills essential for self-control in emotionally charged situations in the professional field. To develop emotional intelligence, it is important to include exercises for self-control and self-regulation, as well as the development of skills to understand one's own emotions and those of others, in the training program.

Research methods. Theoretical: Theoretical and methodological analysis of scientific psychological and pedagogical literature to identify the features of the emotional intelligence phenomenon; classification, synthesis, comparison, systematization, and generalization of research data.

Empirical: Observation, psychodiagnostic methods.

Scientific novelty: The scientific novelty lies in substantiating the necessity of developing emotional intelligence in vocational education students in the hotel and restaurant business sector during the educational period through social-psychological training and improving programs for psychological disciplines aimed at developing emotional readiness as a component of professional readiness.

Field of application: Vocational (technical) educational institutions, extracurricular institutions, general educational schools.

Key words: emotional intelligence, vocational education students, development, professional readiness

ЗМІСТ

ВСТУП……7
РОЗДІЛ 1 МЕТОДОЛОГІЧНІ ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ЯК СКЛАДОВОЇ ПРОФЕСІЙНОЇ ГОТОВНОСТІ ЗДОБУВАЧІВ ПРОФТЕХОСВІТИ СФЕРИ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ……...11
1.1. Історія дослідження феномену емоційного інтелекту в науковій літературі…….……..……11
1.2. Визначення основних понять «емоційний інтелект», «професійна готовність» здобувачів профтехосвіти……..……..15
1.3. Методи дослідження емоційного інтелекту як складової профдіяльності……..…24
РОЗДІЛ 2 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ЯК СКЛАДОВОЇ ПРОФЕСІЙНОЇ ГОТОВНОСТІ ЗДОБУВАЧІВ ПРОФТЕХОСВІТИ СФЕРИ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ……30
2.1. Особливості формування і розвитку емоційного інтелекту в підлітковому та юнацькому віці……..30
2.2. Місце емоційного інтелекту в структурі професійної готовності здобувачів профтехосвіти……....37
РОЗДІЛ 3 ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ЯК СКЛАДОВОЇ ПРОФЕСІЙНОЇ ГОТОВНОСТІ ЗДОБУВАЧІВ ПРОФТЕХОСВІТИ.....41
3.1 Організація емпіричного дослідження……..41
3.2 Аналіз та інтерпретація отриманих результатів……...…49
3.3 Програма соціально-психологічного тренінгу та рекомендації з розвитку емоційного інтелекту здобувачів профтехосвіти……...60
ВИСНОВКИ……...70
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ……73
ДОДАТКИ……..80

ВСТУП

Актуальність дослідження. У розвитку сучасної професійної (професійно-технічної) освіти в Україні неможливо не враховувати ті виклики, які перед українським суспільством поставила війна та зміни, що супроводжують становлення інформаційного суспільства. Держава впевнено впроваджує в українську освіту сучасні ідеї, що трансформують в найближчому майбутньому суспільство на вимогу часу. В середовищі українських науковців, педагогів, працівників сфери професійної (професійно-технічної) освіти давно вже приділяють увагу поняттям «soft skills», «емоційний інтелект», «ключові компетентності» тощо.

Внаслідок російсько-української війни в нашому соціумі все більше буде з'являтися людей, травмованих війною, тобто, ймовірно, буде йти мова про загальну травматизацію українського суспільства в тій чи інший мірі. Тому надзвичайно актуалізується проблема формування, розвитку емоційного інтелекту (EI). Емоційний інтелект виявляється центром уваги не тільки українського психологічного наукового середовища, педагогів, але й медиків, про що свідчить факт проведення Міжнародної науково-практичної онлайн-конференції «Емоційний інтелект у воєнний та повоєнні часи» у Харківському Національному Медичному Університеті [16].

Активний процес реформування професійної (професійно-технічної) освіти враховує, що новий освітній простір повинен бути орієнтований не тільки на формування суто професійних знань, умінь та навичок у здобувача, але й на розвиток м'яких навичок, серед яких емоційний інтелект є надзвичайно важливим.

Аналіз кола наукових зарубіжних та вітчизняних джерел вивчення емоційного інтелекту дає можливість визначити, що дослідження феномену EI носять інтенсивний, активний та різноплановий характер. Серед найбільш актуальних аспектів EI виділяють: вивчення поняття та структури емоційного

інтелекту (Р. Бар-Он [64], В. Зарицька[25-31], Д. Карузо[65], Н. Коврига [34], Д. Люсін [1], Дж. Майєр [65], Е. Носенко [50], П. Саловей [65]); вивчення функцій та чинників ЕІ (С. Дерев'янко [19], Е. Носенко [51]), визначення шляхів розвитку (Г. Березюк [6]); визначення зв'язку із професійним та бізнесовим успіхом, з лідерськими та управлінськими якостями (Д. Гоулмен [18], М. Манойлова). У центрі наукової уваги до емоційного інтелекту дослідниць В. Зарицької, Н. Жигайло [22], І. Матійків [42; 43] останній розглядається як важливий фактор професійного становлення фахівців соціономічної сфери діяльності.

Емоційний інтелект як складова професійної компетентності розглядався в розрізі підготовки студентів вишів різних освітніх програм та спеціальностей в багатьох публікаціях: Л. Буркової [14], Ю. Бреус [10], І. Матійківої [42]. Питанню професійної та психологічної готовності до професійної діяльності присвячені публікації В. Старости [59], Л. Сірохи [57]. Зв'язок професійної готовності з емоційним інтелектом висвітлювався в роботах Ю. Бреус [9; 10]. Щодо вивчення ЕІ серед здобувачів професійної (професійно-технічної) освіти соціономічних професій, то даний аспект вивчався фрагментарно та не знайшов достатнього висвітлення в наукових доробках. Тому це зумовило вибір теми «Розвиток емоційного інтелекту як складової професійної готовності здобувачів профтехосвіти сфери готельно-ресторанного бізнесу».

Об'єкт дослідження – емоційний інтелект.

Предмет дослідження – психологічні особливості емоційного інтелекту здобувачів профтехосвіти сфери готельно-ресторанного бізнесу.

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити особливості розвитку емоційного інтелекту як складової професійної готовності здобувачів профтехосвіти готельно-ресторанного бізнесу.

Для досягнення поставленої мети було окреслено наступні завдання:

1. Проаналізувати історію дослідження феномену емоційного інтелекту в науковій літературі.

2. Визначити основні поняття «емоційний інтелект», «професійна готовність» здобувачів профтехосвіти.

3. Розглянути методи дослідження емоційного інтелекту як складової профдіяльності.

4. Визначити особливості формування і розвитку емоційного інтелекту в підлітковому та юнацькому віці.

5. Проаналізувати місце емоційного інтелекту в структурі професійної готовності здобувачів профтехосвіти.

6. Емпіричним шляхом визначити особливості розвитку емоційного інтелекту здобувачів профтехосвіти.

7. Розробити програму тренінгу та рекомендації з розвитку емоційного інтелекту здобувачів профтехосвіти.

Гіпотеза полягає в припущенні, що високий рівень емоційного інтелекту у здобувачів профтехосвіти взаємопов'язаний зі становленням комунікативних навичок, важливих для самоконтролю в емоційно насичених ситуаціях професійної сфери. Для розвитку емоційного інтелекту важливо в програму тренінгу включити вправи на розвиток самоконтролю та саморегуляції, розвиток вмінь розуміти емоції власні та інших людей.

Для проведення дослідження та досягнення мети нами були використані такі методи: теоретичні (теоретико-методологічний аналіз наукової психолого-педагогічної літератури з метою визначення особливостей феномену емоційного інтелекту; синтез, порівняння, систематизація та узагальнення даних дослідження); емпіричні (спостереження, психодіагностичні).

Наукова новизна полягає в обґрунтуванні необхідності розвитку емоційного інтелекту здобувачів профтехосвіти сфери готельно-ресторанного бізнесу протягом навчального періоду засобами соціально-психологічного тренінгу, вдосконаленні програм з дисциплін психологічної спрямованості щодо формування в здобувачів емоційної готовності як складової професійної готовності.

Практична значущість дослідження полягає у розробці тренінгової програми для учнів коледжу готельно-ресторанного бізнесу з метою розвитку різних складових емоційного інтелекту, у наданні рекомендацій щодо вдосконалення професійної підготовки майбутніх фахівців сфери гостинності, в практичному застосуванні результатів дослідження для подальших наукових пошуків.

Апробація результатів дослідження, перелік публікацій автора. Результати дослідження були представлені як тези у матеріалах VIII Всеукраїнської науково-практичної конференції «Інтеграційні можливості сучасної психології та шляхи її розвитку» на тему «Емоційний інтелект як складова професійної готовності здобувачів профтехосвіти сфери готельно-ресторанного бізнесу», що відбулася у м. Запоріжжя 24-25 жовтня 2024 року [60], та як стаття на тему «Емоційний інтелект як складова професійної готовності здобувачів профтехосвіти сфери готельно-ресторанного бізнесу», що була представлена у Інформаційно-методичному віснику Науково-методичного центру професійно-технічної освіти у Запорізькій області «Професійна освіта Запоріжжя».

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел з 70 найменувань, з двох додатків на 8 сторінках. Загальний обсяг основного тексту 82 сторінок. Робота містить 6 таблиць та 6 рисунків.

РОЗДІЛ 1
МЕТОДОЛОГІЧНІ ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ЯК СКЛАДОВОЇ ПРОФЕСІЙНОЇ ГОТОВНОСТІ ЗДОБУВАЧІВ ПРОФТЕХОСВІТИ СФЕРИ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Протягом останніх, приблизно, 30 років поняття «емоційний інтелект» (EI) привертає активну увагу дослідників з усього світу. З кожним роком кількість наукових публікацій з питання емоційного інтелекту зростає. Цікавість викликає не тільки питання удосконалення концепцій чи моделей EI, але й всіляке прикладне значення, застосування досягнень психологічної науки у проблематиці емоційного інтелекту в бізнесі, маркетингу, медицині тощо.

Емоційний інтелект – здатність сприймати і розуміти емоційні прояви особистості, керувати емоціями на основі інтелектуальних процесів. Особистість з високим рівнем розвитку емоційного інтелекту володіє здібностями до розуміння власних емоцій і емоцій інших людей, до управління власною емоційною сферою. Це сприяє більшій адаптивності особистості та результативності її спілкування [6].

1.1. Історія дослідження феномену емоційного інтелекту в науковій літературі

Витоки уявлень про емоційний інтелект сягають історичної давнини, починаючи з Античності. В основі цих уявлень – філософські вчення. Спочатку це ідеї Аристотеля про силу емоцій, які здатні перетворювати стан людини, що вона втрачає адекватність мислення, здібність до міркувань. Потім – судження давньогрецького стоїцизму про розум, який домінує над емоціями, ідеї Просвітництва (Декарт, Юм) про взаємозв’язок когнітивних і емоційних процесів, ідея європейського сентименталізму про існування внутрішніх,

«чистих» емоційних знань. В результаті вибудовується певні два підходи до розуміння першості у протиборстві розуму та емоцій: раціоналістичний та ірраціоналістичний підходи [51, 10].

Оформлення поняття «EI», згідно з уявленнями Р. Бар-Она, можна прослідкувати, починаючи з праць Ч. Дарвіна, який підкреслював, «що коли розум сильно збуджений, можна очікувати, що він миттєво й безпосередньо вплине на серце. Коли серце відчує це, воно спрямує свою реакцію до мозку, при будь-якому збудженні буде мати місце значний взаємовплив і реагування між цими двома важливими органами тіла» [51, 11].

Для кращого розуміння історії формування поняття EI слід звернутися до наукового доробку американського психолога Дж. Мейєра [66], який запропонував періодизацію історії вивчення емоційного інтелекту (табл. 1.1).

Таблиця 1.1

Періодизація історії вивчення емоційного інтелекту (за Д. Мейєром)

Період	Роки	Коротка характеристика періоду
1	1900-1969	Період відносно відокремленого дослідження емоцій і інтелекту
2	1970-1989	Період розкриття характеру взаємного впливу когнітивних і емоційних процесів
3	1990-1993	Ідентифікація поняття «Емоційний інтелект» як окремого предмету психологічного дослідження
4	1994-1997	Період популяризації феномену емоційного інтелекту і розкриття практичної значущості його дослідження
5	1998-теперешній час	Період уточнення концептуалізації конструкту емоційного інтелекту

Саме в першому періоді починається важливий етап формування уявлень про емоційний інтелект, адже поняття емоційного інтелекту виросло з поняття

соціального інтелекту, яке вивчалося такими дослідниками, як Е. Торндайк, Дж. Гілфорд, Г. Айзенк [69]. Соціальний інтелект визначався як здатність розуміти інших і поводити себе помірковано по відношенню до оточуючих.

Другий період характеризується тим, що на початку 1970-х років багато вчених прийшли до висновку, що коефіцієнт інтелекту (IQ), стандартизовані оцінки інтелекту має обмеження. Було помічено, що вимірювання IQ нездатне пояснити відмінності між людьми, не пов'язані лише з когнітивними здібностями. Науковий пошук в цьому направленні призвів до появи більш інклюзивних теорій інтелекту. З'явилися теорія множинного інтелекту Говарда Гарднера та триархічна теорії інтелекту Роберта Стернберга.

Саме Гарднер у монографії «Frames and mind» у 1983 р. висунув революційне припущення, що існує не один вид інтелекту, який впливає на успішність життєдіяльності людини, а «скоріше широкий спектр інтелектів, в основі яких лежать сім ключових здібностей» [18]. Список очолюють два види стандартних академічних здібностей (вербальний та логіко-математичний інтелект), а далі Гарднер розглядає здатність до просторового мислення, кінестетичні здібності, музичні обдарування. Останніми він додав дві здібності, що у нього вкладалися в поняття «особистісний інтелект»: талант до міжособистісного спілкування і «внутрішньопсихічна здатність», як внутрішнє задоволення від того , що життя проходить у повній злагоді з почуттями. Таким чином, модель Гарднера виходила далеко за межі стандартної концепції коефіцієнта розумового розвитку. Автор визнавав, що його теорія множинного інтелекту, яка включала 7 типів, є лише умовною. Адже в подальшому процесі розвитку цієї концепції Гарднер з його колегами розширив список із семи до 20 типів інтелекту. Наприклад, інтелект, який відповідав за сферу міжособистісного спілкування, складався з чотирьох різних здібностей: лідерство, здатність будувати стосунки й підтримувати дружбу, здатність розв'язувати конфлікти і проводити точний соціальний аналіз групи людей [51]. Пізніше у емоційному типі інтелекту Гарднер вивів ще два: міжособистісний (здатність розпізнавати і належним чином реагувати на

настрої, темперамент, мотивацію та бажання інших людей) та внутрішньо-особистісний («ключ до самопізнання», «доступ до власних почуттів, здатність їх розрізняти, а також упевненість у своїх відчуттях, яка допомагає керувати поведінкою»).

У 1985 р. Р. Бар-Он ввів поняття «коефіцієнт емоційності» і запропонував анкету для його визначення. В науку з клінічної практики вводять термін «алекситимія», який описував стан, що є протилежним поняттю ЕІ; в психологічній літературі з'являється поняття «емоційна обдарованість», яка розглядалася в контексті вивчення особливостей дитячого розвитку [44, 350].

Про саме емоційний інтелект почали говорити на початку 90-тих років (третій період), коли Дж. Мейєр та Пітер Селовей висунули докази, що емоційний інтелект можна розглядати як окремий вид інтелекту.

Четвертий період – це швидка популяризація терміну «емоційний інтелект». У 1995 році в книзі американського психолога Деніела Гоулмана «Емоційний інтелект: чому це може мати значення більше, ніж IQ» ідея емоційного інтелекту набула поширення [18]. Книга стала бестселером, а емоційний інтелект в ній був представлений як вкрай важлива основа життєвого успіху, основа найкращих досягнень в усіх галузях особистого, політичного та бізнесового життя.

П'ятий період – це нескінченний вибух різноманітних поглядів та концепцій: певні з них уточнюють та доповнюють вже існуючи, деякі пропонують більш своєрідний погляд на феноменологію емоційного інтелекту. Характерним є поява поруч з теоретичним вивченням конструктів ЕІ, його впливу на окремі фактори життєдіяльності особистості, взаємозв'язок з особистими рисами, темпераментом, генетикою тощо, з'являються різноманітні тренінгові розробки, метою яких є підвищення рівня емоційного інтелекту, що гарантує успішність в міжособистісних стосунках, бізнесі, стресостійкості.

Натепер сфера вивчення ЕІ настільки обширна, що охоплює різні моделі, перспективи дослідження та інструменти вимірювання.

1.2. Визначення основних понять «емоційний інтелект», «професійна готовність» здобувачів профтехосвіти

Як зазначає українська дослідниця Марія Августюк, «нині в науково-психологічній літературі виділяють чотири основні моделі ЕІ з безліччю варіацій, у кожній з яких представлені різні думки щодо проблеми визначення чинників ЕІ» [1].

До цих моделей відносять модель здібностей, змішані моделі, моделі, в яких ЕІ розглядають як рису характеру.

Найвідомішою моделлю ЕІ є ієрархічна модель здібностей Дж. Майєра, П. Саловея та Д. Карузо. Автори характеризують ЕІ перш за все як групу ментальних здібностей, які забезпечують усвідомлення і розуміння емоційних станів і управління ними, як своєрідну ієрархічну структуру із чотирма послідовними й взаємозалежними рівнями, кожний з яких складається з когнітивних здібностей, що як раз й спрямовані на розуміння як власних емоцій, так й емоцій інших людей. Це:

1) точність оцінювання та вираження емоцій (емоційне сприйняття);

2) фасилітація мислення за допомогою емоцій (емоційна інтеграція);

3) розуміння емоцій (емоційне розуміння);

4) управління емоціями (емоційне управління) [1;2].

В центрі моделі ЕІ – когнітивні функції, які й пов’язані з переробкою емоційної інформації, на думку авторів.

Отже, у моделі здібностей ЕІ – це здатність або здібність переробляти ту інформацію, що зосереджена в емоціях.

Змішані моделі розглядають ЕІ як сукупність когнітивних, особистісних і мотиваційно-вольових рис, а також характеристик самосвідомості й соціальних навичок [15]. Це моделі ЕІ Р. Бар-Она, Д. Гоулмана, Р. Купера, Д. Люсіна, М. Манойлової, І. Андрєєвої, В. Зарицької, змішана (інформаційно перероблювана) модель ЕІ Е. Носенко й Н. Ковриги.

Після публікації статті Мейера та Саловея у 1990 р., Деніел Ґоулман так захопився феноменом емоційного інтелекту, що розпочав вивчати цей конструкт. Модель Д. Гоулмана визначає емоційний інтелект як здатність усвідомлювати власні емоції, керувати ними, спроможність мотивувати себе до діяльності, розпізнавати та розуміти емоції не тільки свої, але й інших людей, проявляти емпатію та вміння підтримувати дружні стосунки з оточуючими (Гоулман). Автор працював над структурними компонентами емоційного інтелекту, вивів їх чітке формулювання: 1) самоконтроль; 2) самосвідомість; 3) соціальна чуйність; 4) управління власними взаєминами. Також необхідно зазначити, що Гоулман зв'язав ці 4 компоненти з 18 навичками.

Деніел Ґоулман в передмові до десятого, ювілейного видання своєї книги «Емоційний інтелект» підкреслює той шалений інтерес до поняття емоційного інтелекту, що виник в суспільстві протягом 10 років після виходу першого видання. Автор в своїх роботах активно підкреслював важливість уваги до розвитку емоційного інтелекту не тільки як своє бачення місця ЕІ у суспільстві, але як реальну картину зацікавленості в цій темі серед педагогічного кола, коли були започатковані програми «соціального й емоційного навчання» (скорочено SEL) [18, 10].

Окремо зупинимося на висновках Рувена Бар-Она стосовно емоційного інтелекту.

Модель Р. Бар-Она, який є одним з найвидатніших дослідників та теоретиків ЕІ, визначена як одна з трьох основних для розуміння феномену емоційного інтелекту [64]. Р. Бар-Он виділяв п'ять видів компетентності, які можна ототожнити з компонентами емоційного інтелекту:

1) Самопізнання – усвідомлення своїх емоцій, впевненість у собі, самоповага, самореалізація, незалежність;

2) Навички міжособистісного спілкування – емпатія, соціальна відповідальність та взаєморозуміння;

3) Здатність до адаптації – вміння вирішувати проблеми, проявляти гнучкість, реально оцінювати ситуацію, пристосовуватись до нових умов;

4) Управління стресовими ситуаціями – стресостійкість, контроль за імпульсивністю;

5) Переважаючий настрій: щастя, оптимізм (Bar-On, 1997).

За Бар-Оном, емоційна здібна людина – це людина, яка має адаптаційний потенціал, що має вираження у прояві толерантності, контролю імпульсивності, управління стресом через здатність та готовність розв'язувати виникаючи проблеми, гнучкість підходів до процесу пошуку рішень, що базуються на відутті реальності. Отже, в моделі Бар-Она емоційний інтелект об'єднує розумові й особистісні якості людини.

Д. Люсін також представив змішану модель ЕІ як двокомпонентну структуру: внутрішньо-особистісний й міжособистісний (або соціальний) ЕІ. Його модель близька до моделей здібностей, але автор вводить до неї особистісні характеристики, здатні певним чином впливати на рівень ЕІ та його індивідуальні особливості. За Д. Люсіним, у складі внутрішньо-особистісного емоційного інтелекту є здатність до керування власними емоціями (інтенсивністю емоцій), здатність до контролювання зовнішнього вираження емоцій, здатність до викликання тієї чи іншої емоції (за необхідності); у складі міжособистісного – здатність до керування емоціями інших людей [1]. А. Марченко зауважує на недоліках даної моделі: автор розглядає ЕІ як конструкт із подвійною природою, що пов'язан й з когнітивними здібностями, й з особистісними характеристиками.

В українській психологічній науці особливої уваги заслуговують наукові розвідки в сфері емоційного інтелекту Е. Носенко, Н. Ковриги, О.Власової, Манойлової, Зарицької.

Дослідження, що були присвячені саме феномену емоційного інтелекту, вперше були впроваджені вченими Е. Носенко та Н. Ковригою, які відносяться до Дніпровської наукової школи. За висновками Е.Л. Носенко [50] та Н. Ковриги [34], емоційний інтелект необхідно розглядати як «інтегральну властивість особистості – складова її внутрішнього світу», як «форму виявлення позитивного ставлення людини до себе, до інших, до світу», що

відображає ціннісне значення емоційного інтелекту. Вчені виокремлюють внутрішньоособистісний та міжособистісний аспекти прояву емоційного інтелекту.

Е. Л. Носенко, автор інформаційно-перероблюваної моделі ЕІ (теорія емоційної розумності Е. Л. Носенко), розглядає ЕІ «як емоційну розумність, що виконує стресозахисну та адаптивну функції й через них визначає успіх життєдіяльності людини. Це відбувається залежно від емоційного ставлення людини до світу, інших людей та самої себе. Серед аспектів прояву ЕІ фігурує здатність людини долати власні пристрасті та підійматись над ними; користуватися перевагами, талантами та чеснотами, тобто активізувати себе на виявлення власного особистого потенціалу» [50].

Е.Л. Носенко відзначає існування ієрархічної структури рівнів сформованості ЕІ, яка виявляється залежно від характеру його внутрішніх опосередковуючих компонентів. Так, найнижчому рівню сформованості емоційного інтелекту відповідає здійснення емоційного реагування по механізму умовного рефлексу; ініціювання активності на сенсорно-перцептивному рівні; здійснення активності з переживанням зовнішніх компонентів над внутрішніми, на низькому рівні її усвідомлення, при низькому виявленні самоконтролю, з високою ситуаційною зумовленістю. Середньому рівню сформованості ЕІ відповідає довільне здійснення зовнішньої активності на підставі уявлень, із застосуванням певних вольових зусиль, що відповідним чином відбивається у свідомості на рівні емоційних переживань; переважання внутрішнього над зовнішнім; високий рівень виявлення самоконтролю; поєднання у подолаючій поведінці стратегій концентрації на завдання зі стратегією емоційного реагування, з відбиттям на рівні відчуттів психологічного благополуччя, позитивного ставлення до себе як суб’єкта життєдіяльності та спілкування. Для цього рівня сформованості ЕІ характерним є також і високий рівень самооцінки суб’єкта. Це специфічне усвідомлення суб’єктом власного ЕІ. Найвищий рівень сформованості ЕІ відповідає найвищому рівню розвитку внутрішнього світу людини. Він ґрунтується на

наявності у суб'єкта відповідних настанов щодо можливих особисто для нього альтернатив поведінки в конкретних ситуаціях життєдіяльності. Ці настанови відображають індивідуальну систему цінностей суб'єкта, яка чітко усвідомлена ним. Активність зароджується на рівні уявлень людини про те, як треба поводитися у низці подібних ситуацій життєдіяльності, які свідчать про наявність у неї системи знань про розумну особистісну поведінку. Такий етап розвитку ЕІ характеризується гармонійним співвіднесенням внутрішнього та зовнішнього, через те, що людина відчуває себе звільненою від безпосередніх ситуаційних вимог. Мотивування такої поведінки здійснюється суб'єктом не ззовні, а зсередини. Достатній рівень самоконтролю має інфернальний локус, і людина у зовнішній поведінці виявляє помірний рівень сенситивності до можливих емоціогенних подразників та інтенсивності реагування на них. Самооцінка суб'єкта, який володіє достатнім рівнем ЕІ, висока в усіх аспектах її виявлення. Людина відчуває високий рівень психологічного благополуччя як форми відображення в свідомості оцінювання адекватності своєї поведінки уявленню про те, як її треба здійснювати розумно, в гармонії з іншими людьми. У цьому виявляється стресозахисна і адаптивна функції ЕІ.

Як зазначає Е.Л. Носенко, найбільші розбіжності в рівнях сформованості емоційної розумності виявляються в ставленні людини до себе як до суб'єкта життєдіяльності, далі – у ставленні до партнерів по спілкуванню, найменш істотно люди різняться за емоційним ставленням до світу та оцінюванням подій у світі. Автор пропонує вважати диспозиційними ознаками ЕІ показники Великої П'ятірки: сумлінність, відкритість новому досвіду, емоційну стійкість, доброзичливість, екстраверсію [51].

Важливим результатом для наукової розробки тематики емоційного інтелекту є дослідження представників Київської наукової школи. Так, у роботах О. Власової досліджувалися онтологічні особливості розвитку ЕІ як окремої підсистеми соціальних здібностей. Емоційний інтелект, за О. Власової, визначається як «емоційно-інтелектуальна здатність, що полягає в емоційній сенситивності, обізнаності та здатності управляти емоціями, які дозволяють

людині контролювати відчуття психічного здоров'я, душевної гармонії». На думку вченої, конструкт емоційного інтелекту містить евристичний потенціал, що сприяє успішності соціальної взаємодії. Як продовження вивчення ЕІ в рамках даної наукової школи можна розглядати й дослідження М. Березюк (під керівництвом О. Власової) комунікативного потенціалу емоційного інтелекту.[6]

У роботі І. Аршави [2] охарактеризовано адаптаційні властивості емоційного інтелекту.

М.А. Манойлова [46] розглядає емоційний інтелект як здатність людини до усвідомлення, прийняття та регуляції емоційних станів і почуттів інших людей і самого себе. Автор виділяє внутрішньо-особистісний (усвідомлення своїх почуттів, самооцінка, впевненість у собі, відповідальність, терпимість, самоконтроль, активність, гнучкість, зацікавленість, відкритість новому досвіду, мотивацію досягнення, оптимізм) та міжособистісний (комунікабельність, відкритість, емпатія, здатність враховувати і розвивати інтереси іншої людини, повага до людей, здатність адекватно оцінювати і прогнозувати міжособистісні відносини, вміння працювати в команді) аспекти емоційного інтелекту. Дослідниця розглядає емпатію, толерантність, асертивність та самооцінювання як основні характеристики ЕІ. Дана модель цікава тим, що вказує на інтегральний характер ЕІ, взаємозв'язок з волею та мотивацією (Манойлова , 2004).

Представниця Запорізької наукової школи В.В. Зарицька запропонувала основні ознаки, які доводять правомірність виділення ЕІ в окремий вид. Психологиня вважає, що особливості впливу ЕІ найчастіше проявляються в когнітивній (уявлення людини про себе й про інших), емоційній (емоційне самопочуття) і поведінковій сферах (комунікативна поведінка). У відповідності до цього твердження, ЕІ в своїй структурі містить чотири компоненти: розуміння власних емоцій, самоконтроль і саморегуляція емоцій, розуміння емоцій інших, використання емоцій у спілкуванні й діяльності [5]. Окрім цього наукового висновку, В.В. Зарицька розробила Методику дослідження рівня

розвитку емоційного інтелекту особистості, яка враховує різні підходи вчених до вивчення даної проблеми та містить судження, які визначають основні складові частини емоційного інтелекту [30].

Дослідниця О.М. Собченко підкреслює, що «загалом розгляд наявних концепцій емоційного інтелекту показав, що окремі структурні компоненти емоційно-інтелектуального конструкта співвідносяться з певною групою здібностей – когнітивних, емоційних, адаптаційних, соціальних» [58]. На її думку, виділені групи здібностей наповнюють змістом функції, які реалізуються емоційним інтелектом (табл. 1.2).

Таблиця 1.2

Структурні компоненти емоційного інтелекту

Група здібностей	**Структурні компоненти емоційного інтелекту**	**Функції емоційного інтелекту**
Когнітивні здібності	- сприйняття емоцій (ідентифікація емоцій); - розуміння емоцій (усвідомлення емоцій, їх аналіз та встановлення зв’язків між ними)	Інтерпретативна
Емоційні здібності	- управління емоціями (вміння підтримувати позитивний модус емоцій)	Регулятивна
Адаптаційні здібності	- управління емоціями в стресових ситуаціях (самоконтроль, вибір продуктивних подолаючих стратегій поведінки); - самомотивація (здатність викликати та підтримувати емоції, які спонукають до діяльності)	Адаптивна, стресозахисна
Соціальні здібності	- соціальна емпатія (здатність до співпереживання емоційного стану іншої людини); - управління чужими емоціями (вміння впливати на емоційні стани інших)	Активізуюча

Існують також диспозиційна модель ЕІ (модель особистісних рис / характеристик) К. Петридеса й Е. Фернхема, модель ЕІ К. Ізарда, новітня потокова модель ЕІ Т. Бредберрі й Дж. Грівз, тріангуляційна модель ЕІ в дискурсі життєздійснення особистості Є. Карпенка, модель ЕІ М. Зайднера, що є системою метакогнітивних здібностей, узагальнена модель ЕІ студентів С. Картера з основою на компетенціях міжособистісного й внутрішньо-особистісного розвитку, навичках особистісного лідерства й самоуправління [65].

У педагогіці виокремлюють модель формування ЕІ А. Макаренка – закон мажорного тону й стилю життя колективу, структурно-функціональну модель розвитку ЕІ майбутнього педагога вищої школи О. Верітової тощо [1].

К. Петридес і Е. Фернхем розробили модель рис (характеристик) або диспозиційну модель (модель емоційної самоефективності), яка є поєднанням сукупності певних рис, безпосередньо пов’язаних з емоційним функціонуванням особистості [41]. Науковці запропонували поділ між визначенням ЕІ як здібності й ЕІ як риси характеру. Головною концептуальною відмінністю моделі від інших моделей ЕІ є те, що автори зосереджують увагу на суб’єктивності емоційного досвіду людини [3].

Отже, з усього аналізу зрозуміло, що існує значна кількість підходів до сутності феномену ЕІ, але спільним усіх моделей є здатність людини до ідентифікації, розпізнавання емоцій, управління ними.

У вітчизняній науці проаналізовано багатоаспектний характер готовності (Г. Балл, О. Винославська, Г. Костюк, В. Моляко, М. Смульсон та ін.). Дослідниками виділяється в окрему категорію психологічна готовність до професійної діяльності – відносно стійка і специфічна для конкретного виду діяльності система психологічних властивостей особистості, що зумовлює досягнення адекватного вимогам діяльності результату.

Дослідниця В. Г. Бурак [11;12], досліджуючи компоненти готовності фахівців готельно-ресторанної справи до професійної діяльності, серед інших акцентує увагу саме на рефлексивно-безпековому компоненті. Автор визначає,

що він заснований на системному підході, аналізі явищ дійсності та власного стану, містить систему навчання й самонавчання здобувача освіти, включає адекватну самооцінку своїх можливостей, аналіз та самоаналіз внутрішніх процесів, психологічних станів тощо. Безпековий складник означеного компонента В.Г. Буряк пов'язує серед інших із безпековою соціальною взаємодією, до якої відносяться: забезпечення охорони праці та техніки безпеки на робочому місці, відповідальність за вибір, учинок чи бездіяльність, психологічна сумісність із колективом, гуманне спілкування, розуміння значущості суспільного права, толерантний взаємозв'язок з людьми різних політичних поглядів, релігійних переконань, національних спільнот, соціальних шарів і прошарків [12, 63]. Отже, дослідниця наголошує на складниках, що відповідають певним характеристикам психологічної готовності.

Дослідниця О. Тарнавська виділяє як підструктуру психологічної готовності до професійної діяльності емоційну готовність.

Українська дослідниця Ю. Бреус прийшла до висновку, що структурні компоненти конструкту емоційної готовності інтегруються і знаходять своє відображення у змісті феномену емоційного інтелекту [9]. Вчена розглядає емоційний інтелект як особистісний ресурс професійного становлення студентів соціономічних професій («людина – людина»). За Бреус, психограми більшості професій сфери «людина – людина» містять такі професійно важливі якості та властивості, як: емоційна стриманість, емоційна врівноваженість, здатність управляти власними емоціями у спілкуванні тощо. Так, в соціономічної сфері потрібними є здатності, які дозволяють людині здійснювати емоційно-вольову регуляцію, розпізнавати емоційний стан оточуючих, бути компетентним у міжособистісних стосунках і зберігати власне психологічне благополуччя. Вказані можливості реалізуються через розвиток емоційного інтелекту людини.

1.3. Методи дослідження емоційного інтелекту як складової профдіяльності

Також одним з центрових питань у вивченні феномену емоційного інтелекту є проблема вимірювання EI.

Залежно від підходів до розуміння, що є компонентами, механізмами та структурою взагалі EI, від особливостей діагностики емоційного інтелекту, виділяють тестові та проективні методи.

Дані методи, в свою чергу, поділяються на дві групи:

1) засновані на вирішенні задач (методики містять питання-відповіді або питання-вибір варіанту відповіді);

2) засновані на самозвіті, самооцінюванні.

Методики, в незалежності від того, до якої групи вони відносяться, мають певні переваги та свої недоліки.

До першої групи психодіагностичних методик варто віднести :

- MSCEITV2.0 (тест Майера-Селовея-Карузо) – складається з 4 факторів дослідження: ідентифікація емоцій, підвищення ефективності мислення, розуміння емоцій, управління емоціями;

- LEAS – дана методика спрямована на вимірювання усвідомлення різного спектру емоцій і переживань (базових-простих, складних-комбінованих), містить 20 сценаріїв, пропонується відповісти на питання, що б відчував опитуваний в тій чи іншій ситуації, що й персонаж у питанні;

- EARS – тест спрямований на розпізнавання емоцій в міжособистісному контексті, містить 8 сценаріїв, досліджуваний повинен обирати настрій, який швидше за все відчуває персонаж розповіді;

- TIEFBA – існує в дитячому і підлітковому варіанті, являє собою 12 ситуацій, що спрямовані на дослідження внутрішньо особистісного та/або міжособистісного емоційного інтелекту.

Найбільш використовуваний тест цієї групи – це тест Майера-Селовея-Карузо. Як зазначає Ольга Вовченко, перевага означеної методики – відсутність

висновків, що базуються на самосприйнятті, а отже, можливість отримати об’єктивні дані про рівень розвитку емоційного інтелекту [17].

Крім того, методи, засновані на вирішенні завдань, спрямовані на дослідження розуміння й управління емоціями, вони не включають в себе дослідження особистісних рис. Хоча до низки недоліків методик цієї групи можна віднести той факт, що наведені ситуації вирішення завдань в умовах діагностики відрізняються від вирішення завдань, що пропонує життя.

Друга група методів, що засновані на самозвіті та самооцінці, ґрунтуються на роботі з абстрактними ситуаціями, з якими досліджуваний повинен погодитися або не погодитися, цим вони подібні до задач-тестів. Оцінка тестування відбувається за результатами та частотою відповідей у вибірці. До означених методик належать [17; 64; 67]:

- опитувальник «EQ-i» Р. Бар-Она – дає загальну оцінку емоційного інтелекту, містить 5 шкал і 15 пов’язаних з ними підшкал: пізнання себе (усвідомлення своїх емоцій, впевненість в собі, самоповага, самоактуалізація, незалежність), міжособистісні відносини (емпатія, соціальна відповідальність, міжособистісні взаємини), адаптація (рішення проблем, зв’язок з реальністю), управління стресовими ситуаціями (стійкість до стресу, контроль за імпульсивністю), переважний настрій; для дорослих містить 133 твердження, для підлітків - 51 твердження;
- опитувальник «EQ» Н. Холла – спрямований на виявлення здібностей розуміти відносини особистості, що демонструється в емоційній сфері, дає результати щодо здібностей управляти емоційною сферою на основі прийняття рішень; містить 5 шкал (емоційна обізнаність; управління своїми емоціями; самомотивація; емпатія; розпізнавання емоцій інших людей) і складається з 30 тверджень-питань;
- опитувальник Н. Шутте спрямований на вимір 4 аспектів емоційного інтелекту, що описано в дослідженнях Дж. Мейєра, П. Селовея і Д. Карузо; містить 33 твердження, що оцінюються за 5 шкалами;

- опитувальник EII (Emotional intelligence inventory), розробленний на основі моделі Дж. Мейєра, П. Селовея і Д. Карузо; вимірює 4 компонента емоційного інтелекту: емпатію, самоконтроль, використання емоцій і управління відносинами; містить 41 твердження і оцінюється за 5-бальною шкалою – від «ніколи» до «завжди»;

- опитувальник емоційного інтелекту «ЕмІн», розроблений Д. Люсіним містить 2 шкали: шкала міжособистісного емоційного інтелекту (розуміння емоцій оточуючих; управління чужими емоціями) і шкала внутрішньо особистісного емоційного інтелекту (усвідомлення своїх емоцій та управління ними), а також 6 підшкал; складається з 46 тверджень, кожне з яких досліджуваний має оцінити за шкалою від 1 до 4;

- методика діагностики емоційного інтелекту «MEI» М. Манойлова – містить 40 тверджень, кожне з яких оцінюється за 5-бальною шкалою; опитувальник описує загальний рівень емоційного інтелекту, вираженість внутрішньо особистісного (здатність до усвідомлення і прийняття своїх почуттів, самоконтроль) і міжособистісного (здатність до розпізнавання, розуміння та зміни емоційних станів інших людей) аспектів емоційного інтелекту;

- методика дослідження рівня розвитку емоційного інтелекту В. В. Зарицької містить 76 тверджень, що відображають окремі складники емоційного інтелекту, які були включені як домінантні компоненти, а саме : розуміння особистістю власних емоцій; самоконтроль і саморегуляція емоцій; розуміння емоцій інших людей; використання емоцій у діяльності та спілкуванні [31].

Разом з тим, у нашому культурному просторі прийнято звертатися до наукового досвіду зарубіжних дослідників, західної культури, або вітчизняних. Але й у східній цивілізації, таких країнах як Китай, Японія, Республіка Корея, є надзвичайно цікаві приклади жвавого наукового, прикладного інтересу до вивчення емоційного інтелекту. Зокрема, на відомій наукові платформі Frontiers у серпні 2019 р. була опублікована стаття «Емоційний інтелект японських

психіатричних медсестер», в якій дослідники з двох японських університетів, Сінічіро Іші та Ецуо Хорікава, звітували про результати дослідження [68]. Ще одним прикладом є публікація результатів дослідження, проведеного в Китаї Сюе Лі з колегами з Медичного університету Сіньсян, під назвою «Зв'язок між емоційним інтелектом і благополуччям на роботі в китайських дипломованих медсестер: опосередкований ефект задоволеності спілкуванням». На наш погляд, вельми цікаво, що для емпіричного дослідження в обох цих статтях згадується шкала емоційного інтелекту за авторством гонконгських вчених (шкала Вонга і Ло), що була розроблена на основі теорії Саловея та Майєра [70].

Отже, аналіз наукової зарубіжної та вітчизняної літератури дає можливість зробити висновок, що існує велика кількість різноманітних наукових поглядів в царині феномену ЕІ. Дана наукова проблема є однією з дискусійних у сучасній психологічній науці. Не зважаючи на достатньо значну кількість ґрунтовних та фундаментальних досліджень сутності ЕІ, моделей ЕІ, його структури, натепер все ще не має одностайного погляду на цей феномен, що пов'язано як й з новизною, так і складністю та багатогранністю даного поняття. У зарубіжній психології емоційний інтелект сприймається як здатність відокремлювати позитивні та негативні почуття, знання про можливості регулювання свого емоційного стану. У вітчизняній психології залишається недостатньо розробленою теоретична концепція емоційного інтелекту, що позначилось на відсутності чіткого і однозначного визначення психологічної сутності даного поняття, його структурних компонентів, функцій та психологічних механізмів розвитку. Але вітчизняні психологи представили та обґрунтували ідею єдності афекту та інтелекту, визначили тісний та стійкий зв'язок між афективними та когнітивними процесами. У дослідженнях українських психологів є висновки стосовно взаємозв'язку емоційного інтелекту з показниками адаптивності, прийняттям себе та інших, емоційним комфортом та негативний зв'язок із зовнішнім контролем. Значним внеском,

також, є напрацювання вітчизняних дослідників, що збагачують уявлення про міжособистісний компонент емоційного інтелекту.

Узагальнюючи вищевикладене, можна зробити деякі висновки.

Натепер існує три загальних визначення емоційного інтелекту: EI як здатність діяти з внутрішнім середовищем своїх почуттів та бажань; EI як здатність розуміти відносини особистості, що представлені в емоціях, керувати емоційною сферою на основі інтелектуальних зусиль та можливостей; EI як сукупність емоційних, особистих і соціальних здібностей, що мають вплив на загальну здатність особистості ефективно справлятися з викликами, вимогами та психологічним тиском оточуючої дійсності.

Наявність таких результатів наукових пошуків означає, що й у подальші роки цікавість наукового співтовариства до даного конструкту буде залишатися на високому рівні, адже набуває актуальності вивчення можливостей застосування теоретичних знань з EI у практичну галузь, наприклад, професійний розвиток значної кількості видів людської діяльності, розробки нових психодіагностичних методик до визначення рівня та особливостей емоційного інтелекту різних вікових груп. Існуюча наявність різних підходів до діагностики емоційного інтелекту свідчить про застосування та адаптації цих методик до культурницьких та етнічних особливостей у різних куточках світу з єдиною загальнолюдською метою: зробити сучасний розвиток та існування людської спільноти більш стабільним, гармонійним та збалансованим й з точки зору концепції «сталого суспільства», й з точки зору набуття більшої стресостійкості, адаптивності, де емоційний інтелект є основним компонентом.

Розвиток емоційного інтелекту має кількісний і якісний характер: в залежності від віку зростає здатність особистості розпізнавати емоції інших людей і розуміти складні відтінки власних емоційних переживань, тобто зростає рівень її емоційного інтелекту. Дослідники емоційного інтелекту виявили деякі вікові особливості розвитку цієї якості: в міру набуття життєвого досвіду емоційний інтелект підвищується і зростає в період юності та зрілості. Тим не менш, формування емоційних здібностей в дитячому віці є особливо

важливим Розвивати емоційний інтелект доцільно і у підлітків, які відрізняються високою сенситивністю і гнучкістю всіх психічних процесів, а також глибоким інтересом до сфери свого внутрішнього світу.

У галузях людської діяльності, де робота пов’язана з емоціями, вищий рівень ЕІ допомагає досягти кращих результатів. Особливо важливе значення емоційний інтелект має у сфері обслуговування, до якої належить галузь готельно-ресторанного бізнесу. Адже взаємодія з клієнтами потребує не тільки професійних навичок, а й уміння розпізнавати й керувати емоціями – як власними, так і клієнтів. Високий рівень емоційного інтелекту дозволяє персоналу встановлювати більш приязні стосунки з клієнтами, підвищувати тим самим їхню задоволеність та лояльність, зберігати власний психологічний комфорт.

РОЗДІЛ 2
ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ЯК СКЛАДОВОЇ ПРОФЕСІЙНОЇ ГОТОВНОСТІ ЗДОБУВАЧІВ ПРОФТЕХОСВІТИ СФЕРИ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

2.1. Особливості формування й розвитку емоційного інтелекту в підлітковому та юнацькому віці

В психологічній науковій літературі проблемі розвитку емоційного інтелекту в підлітковому на юнацькому віці присвячена значна кількість досліджень, адже роль цього конструкту все більше осмислюється та відбуваються пошуки шляхів діагностики та розвитку емоційного інтелекту серед різних вікових груп.

Насамперед розглянемо особливості емоційної сфери та емоційного інтелекту у підлітковому та юнацькому віці.

Сенситивним періодом розвитку емоційного інтелекту є саме підлітковий вік. В цей період стрімко зростає необхідність розуміти себе та оточуючих, їх емоції та почуття. Стає важливим та актуальним в цей віковий період усвідомлювання власних емоцій та емоцій інших людей саме з позиції обумовленості в підлітковому віці психологічної потреби у кращому розумінні себе та людей, що оточують.

Натепер дослідників цікавить питання особливостей формування емоційного інтелекту в онтогенезі, адже емоційна сфера зазнає значних змін у ході дорослішання людини. У зв’язку з тим, що підлітковий період є перехідним між дитинством та дорослістю, він представляється найбільш цікавим з точки зору формування та розвитку емоційного інтелекту. Він найбільш складний не тільки для особистості підлітка, але й для взаємодії з оточуючими людьми [35; 36].

Емоційна сфера підлітка має такі характерні прояви:

1) досить велика емоційна збудливість, а тому підлітки відрізняються дратівливістю, бурхливим проявом своїх почуттів, пристрастю, завзято відстоюють свої погляди, легко обурюються;

2) велика стійкість емоційних переживань у порівнянні із молодшими школярами, наприклад, підлітки довго не забувають образ;

3) характерне очікування страху (зокрема, за дослідженнями В.М. Кисловської, саме у підлітковому віці спостерігається найвищий рівень тривожності);

4) суперечливість почуттів (наприклад, підлітки захищають своїх друзів навіть розуміючи їхню неправоту);

5) маючи розвинуте почуття гідності, підлітки можуть заплакати від образи, хоча «плакати соромно;

6) у підлітків виникають переживання щодо оцінювання їх іншими людьми та щодо самооцінки, оскільки у цьому віці відбувається розвиток самосвідомості;

7) підлітки мають досить сильно розвинуте почуття прив'язаності до групи, у зв'язку з чим гостріше переживають осуд з боку товаришів, аніж з боку вчителів чи інших дорослих;

8) у цьому віці у підлітків є страх бути ізольованим чи відторгнутим у групі;

9) висока вимогливість до дружби, яка базується не на грі, а на спільних інтересах, цінностях;

10) у підлітків дружба носить характер більшої інтимності, тривалості.

У психології підлітковий вік розглядається як найбільш складний і бурхливий період у формуванні особистості людини. На це є об'єктивні причини, адже глибокі зміни в соціальному, психологічному та емоційному розвитку, перш за все пов'язані із фізіологічною перебудовою організму, зумовленою статевим дозріванням [32].

Новоутворенням підліткового віку є самосвідомість, яка веде до формування почуття дорослості. Отже, це зумовлює особливості емоційної поведінки. Підліток вимагає визнання власної індивідуальності та рівності із дорослим. Чергова психологічна криза супроводжується: емоційними відхиленнями у поведінці, спалахами агресії та непокори. Водночас, зростає необхідність розуміння емоцій інших людей та управління власними емоціями, оскільки провідною діяльність стає інтимно-особистісне спілкування з однолітками [4;5].

Стосовно особливостей розвитку емоційного інтелекту, то більшість науковців стверджують, що в підлітковому віці збільшується кількість емоціогенних об'єктів, які переважно мають соціальний характер, а відтак знання про емоції стають усе більше опосередкованими.

Ю.В. Давидова наголошує, що ЕІ має складну будову: зовнішній аспект, або «розуміння емоцій» і внутрішній аспект, або «емоційна саморегуляція» [5]. Основні функції емоційного інтелекту, на думку автора, полягають у забезпеченні успішної діяльності, а також гармонізації процесів внутрішньо-особистісної та міжособистісної взаємодії. О.І. Власова у здійсненому дослідженні встановила, що до кінця підліткового віку розвиток емоційно-когнітивної здібності фактично досягає середніх нормативних показників дорослої людини [40; 41]. Відбувається становлення емоційного самоусвідомлення, зокрема найбільші результати розвитку виявлено в показниках розрізнення і диференціації емоцій.

І.Г. Павлова теж розглядала питання емоційної зрілості. Так, вона стверджує, що що у віці 13 –14 років суттєво покращується здатність керування підлітками власних емоцій, а в період з 14 до 15 років у підлітків підвищується рівень довільності вираження емоцій у спілкуванні. Встановлено, що дівчатка є більш співчутливими та емпатійними, вони краще ніж хлопці, відчувають емоції інших людей. Тому можна стверджувати, що у підлітковому віці продовжується процес становлення емоційного інтелекту, відбуваються

зміни, пов’язані з особливостями розвитку інтелекту, когнітивних здібностей, емоційної сфери особистості.

Зміни в пізнавальній та емоційній сфері підлітка відбуваються під дією певних соціально-психологічних чинників. До них відносять:

- соціально-конституціональні характеристики (гендер, вік);
- інтелектуальний розвиток;
- розвиток емоційної сенситивності;
- розвиток соціальної взаємодії, освіти та самоосвіти.

Чинник «соціальної взаємодії» включає в себе: відносини в сім’ї, шкільному колективі, з учителями, однолітками. За дослідженням О.О. Бантишевої розвинений емоційний інтелект є важливою умовою для формування адаптивної поведінки підлітка серед оточуючих. Індивіди з високим рівнем емоційного інтелекту характеризуються вираженими здібностями до розуміння емоцій (власних та інших людей), прояву емоцій та управлінням емоційною сферою, що зумовлює більш високу адаптивність та ефективність у спілкуванні та діяльності [4]. Низький рівень ЕІ підлітка тісно пов’язаний з соціальною дезадаптацією і різноманітними емоційними та поведінковими розладами.

Розгляньмо особливості емоційного інтелекту в ранньому юнацькому віці.

У період ранньої юності соціальна ситуація розвитку особистості юнака полягає в тому, що з одного боку його ще супроводжують проблеми підліткового віку, а з іншого боку, перед юною особою постають «дорослі» завдання: професійного та життєвого самовизначення. Змінюється ставлення до основного тепер виду діяльності – навчальної діяльності, коли змінюються зміст та співвідношення компонентів навчальної діяльності, а це, в свою чергу, визначає специфіку психологічних особливостей юнаків.

Охарактеризуємо вікові особливості особистості та психічні новоутворення цього віку. До них відносять: 1) структурування самосвідомості, 2) високий рівень зрілості, 3) диференціації та стабілізації моральної

свідомості, 4) розвиток інтелекту, 5) завершення формування світогляду і соціальних установок.

Найбільш значущим психологічним новоутворенням учнів старшого шкільного віку є особистісне самовизначення. Воно є інтегруючим компонентом становлення юнаків.

Необхідно зупинитися на основних емоційних властивостях юнацького віку.

У порівнянні з іншими віковими групами, емоційні властивості даного віку мають більш різноманітні форми прояву. До них відносять: 1) високий рівень тривожності, що спостерігається в процесі спілкуванні, 2) вищий рівень диференціації за силою емоційної реакції, 3) більша екстравертованість юнацтва, потреба у спілкуванні, 4) меншого рівня імпульсивність та емоційна збудливість, ніж у підлітків, 5) більша емоційна стійкість порівняно з підлітками, 6) більша психічна саморегуляція.

Головним шляхом формування емоційної стійкості у юнацькому віці є оволодіння прийомами емоційно-вольової регуляції на психологічному та фізіологічному рівнях, розвиток та вдосконалення психічних функцій та індивідуальних властивостей особистості, які забезпечують емоційну стійкість [39].

Як визначають науковці П. Якобсон та А. Реан, юнацький вік – це надзвичайно значущий період життя для розвитку емоційної сфери людини, це «критичний вік». Адже в цей період відбувається закладення базових основ емоційного життя, які в подальшому перетворяться у фундамент емоційності в зрілі роки [45]. А. Реан вважає, що юність – це вік емоційної сенситивності (підвищеної чутливості до подій, які відбуваються, що супроводжується підвищеною тривожністю, страхом перед новими ситуаціями, подіями, різними випробуваннями) [45].

Саме в юнацькому віці емоційне життя молоді стає багатшим за змістом, більш диференційованим за кількістю відтінків почуттів. Юнацький вік – період, коли інтенсивно розвиваються відкритість до емоційних впливів,

здатність до співпереживання, емоційна чутливість; формуються почуття прекрасного, трагічного, гумору тощо. Внаслідок закономірності розвитку ці почуття переходять в стійкі переконання особистості.

Юність характеризується формуванням жіночої або чоловічої дорослості. Спрямування на майбутнє набуває стійкої змістовної характеристики емоцій та почуттів, адже в юнацтва починають домінувати емоції, що пов'язані з очікуванням майбутнього [5].

У період юності в умовах провідної діяльності формується самосвідомість, виробляється власна незалежна система еталонів самооцінювання і самостановлення, значною мірою розвиваються здібності проникнення у внутрішній світ, що сприяє усвідомленій чи неусвідомленій побудові моделі поведінки і свідчить про рівень розвитку емоційного інтелекту [48]. Особливо цікаво, на наш погляд, визначити певні специфічні вікові та позавікові особливості емоційного інтелекту, які доповнюють усе вищевказане.

Дослідниця Л.М. Вахрушева [49] визначає, що у юнацькому віці та в період ранньої зрілості рівень емоційного інтелекту в цілому нижче, ніж на більш пізніх етапах онтогенезу. Автор підтвердила вже відомі наукові дані про те, що ЕІ є рухливим конструктом, що розвивається та не зупиняється в своєму розвитку до моменту ранньої дорослості. ЕІ в згаданий віковий період характеризується меншою внутрішньою збалансованістю і різноманітністю стратегій емоційної саморегуляції у порівнянні з дорослими. Л. М. Вахрушева визначає, що розвиток емоційного інтелекту протікає гетерохронно і проходить стадії росту та спаду показників. Зокрема, нею була встановлена нерівномірна динаміка за параметром «регуляція емоцій інших людей»: 16–17-річні і 22–23-річні демонструють вищу здатність до регуляції емоцій інших людей, ніж 18–21-річні. Важливим параметром емоційного інтелекту, як зазначає автор, є збалансованість, рівномірність розвитку його показників, пов'язаних із соціометричним статусом і стилем міжособистісної комунікації. Зафіксовано, що студенти з високим соціометричним статусом, на відміну від своїх непопулярних однолітків, використовують більш досконалі та конструктивні

способи регуляції емоційної сфери. Крім того, кількість позитивних виборів прямо пов’язана з навичками саморегуляції у популярного студента. Тобто, чим успішніше та гнучкіше юнак вміє керувати своїми емоціями, тим позитивніше він сприймається іншими, тим частіше його хочуть бачити в якості компаньйона на відпочинку чи в роботі.

В дослідженні І.В. Опанасюк, що присвячене вивченню особливості емоційного інтелекту старшокласників, наводить дані емпіричного дослідження, які також свідчать про низький і середній рівні емоційного інтелекту юнаків [10,18].

Важливо підкреслити, що до позавікових особливостей розвитку емоційного інтелекту відносять гендерні – незалежно від віку рівень розвитку емоційного інтелекту у дівчат і жінок вищий, ніж у хлопців і чоловіків. Зокрема в дослідженні Л.М. Вахрушевої [49], стосовно юнацького віку, й в дослідженні Ю.В. Давидової [49], стосовно підліткового віку, емпірично встановлено статево-рольові відмінності емоційного інтелекту та його ознак. Ю.В. Давидова вказує на такі особливості: у дівчаток більш високий рівень розвитку емоційного інтелекту, у зв’язку з тим, що показники емоційного інтелекту, які репрезентують фактор «розуміння емоцій» (емоційна обізнаність, емпатія, розпізнавання емоцій інших людей) у них вищі, ніж у хлопчиків. Вчена доводить, що інтелект у підлітковому віці є стійкою гетерогенною категорією, функціями якої є забезпечення успішності діяльності, оптимізації й гармонізації процесів внутрішньо-особистісної та міжособистісної взаємодії [4, 15].

Узагальнюючи вищенаведені особливості емоційного інтелекту підліткового та юнацького віку, можна зазначити, що по-перше, дані вікові періоди надзвичайно сенситивні для формування та розвитку цього конструкту; по-друге, рівень емоційного інтелекту зростає з віком, набуває глибини та більш диференційованого розвитку; по-третє, даний віковий період є таким, що закладає фундамент для подальшого успішного або ні емоційного розвитку особистості. Саме тому необхідно всім, хто має можливість спрямовано та

систематично впливати на розвиток емоційного інтелекту даної вікової групи, приділяти цьому значну увагу та час.

2.2. Місце емоційного інтелекту в структурі професійної готовності здобувачів профтехосвіти

Майже одразу з моменту виникнення наукового поняття «емоційний інтелект» дослідники почали зараховувати до професійно важливих навичок емоційний інтелект. Значна кількість наукових доробок присвячена висвітленню значення ЕІ для професійної діяльності у сфері «людина – людина». Зокрема, педагогічної, психологічної, соціальної, медичної тощо. Останнім часом дослідників цікавить емоційний інтелект з точки зору застосування у практичній психологічній діяльності з метою використання стресозахисних, адаптивних, регулюючих функцій емоційного інтелекту. Так, в організаційній психології застосування ЕІ стає ефективним у сфері підбору ефективного управлінського персоналу (М. Зайднер) або успішності керівників високого рангу (Д. Ґоулман) тощо.

Як наукова проблема, роль та місце емоційного інтелекту в структурі професійної діяльності, на думку В. Зарицької, ще й досі залишається не досить чітко висвітленою[29]. На наш погляд, аналогічний стан спостерігається й з роллю та місцем емоційного інтелекту як компонента професійної готовності майбутнього фахівця у сфері готельно-ресторанної справи в закладах професійної (професійно-технічної) освіти.

Насамперед необхідно зазначити, що емоційний інтелект в розрізі нашого дослідження виступає як структурний компонент системи компетентностей, за якою здійснюється реформування професійної освіти в Україні.

В останнє десятиліття в світі спостерігається бурхливий розвиток соціально-емоційного навчання – рамкового підходу, що об’єднує різні програми, окремі практики, освітні технології й методики з розвитку емоційного інтелекту, формування соціально-емоційних навичок. Згідно

дослідження Університету штату Пенсільванія та Фонду Роберта Вуда, за кожен $1, інвестований у соціально-емоційне навчання, повертається $11 [46]. В освітній політиці в Україні також враховують актуальність даної проблематики.

Натепер продовжується впровадження Концепції реалізації державної політики у сфері професійної (професійно-технічної) освіти «Сучасна професійна (професійно-технічна) освіта» на період до 2027 року. Компетентнісний підхід було покладено в основу набуття професійних якостей здобувачами професійної (професійно-технічної) освіти. Методика розроблення професійної (професійно-технічної) освіти за компетентнісним підходом наголошує на формуванні ключових компетентностей, серед яких є «особистісна, соціальна й навчальна компетентність». В описі її міститься серед іншого таке: здатність виявляти, ставити та вирішувати проблеми; здатність діяти соціально, відповідально та свідомо; здатність використовувати комунікаційні навички для запобігання конфліктним ситуаціям. Формування ключових компетентностей є одним з факторів розвитку професійної готовності здобувачів освіти. Результатом професійної підготовки в закладах професійної (професійно-технічної освіти) майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи до фахової діяльності повинна стати готовність до здійснення її в умовах реального підприємства сфери обслуговування.

Важливим є підкреслити, що професії сфери гостинності відносяться до соціономічних, професій «людина-людина», де предмет праці – люди. В умовах війни та повоєнні часи зростає необхідність в висококваліфікованих спеціалістах, які мають достатній рівень емоційного інтелекту, щоб враховувати та запобігати негативним впливам пов’язаним з емоційною нестабільністю людей, емоційним вигоранням, стресом та тривожністю тощо.

Розвиток емоційного інтелекту як складової професійної діяльності є надзвичайно важливою частиною навчання здобувачів професійної освіти у сфері готельно-ресторанного бізнесу. Емпатія – головний принцип психології гостинності, адже здатність зрозуміти потреби та емоції клієнта є основою

успішності надання послуг. Вміння співпереживати клієнту, виявляти увагу до його психологічного стану, розпізнавання емоцій та врахування й особистого стану персоналом також надає особливо глибоко змісту якості обслуговування.

Комунікація відіграє найважливішу роль у створення атмосфери гостинності. Ефективне спілкування з гостями закладу містить велику кількість психологічних навичок, від вміння розпізнавати невербальні сигнали до вміння запобігати чи розв'язувати конфліктні ситуації. Ефективна комунікація дозволяє зберегти позитивний імідж закладу, гарні стосунки всередині колективу, створює атмосферу психологічного комфорту.

Названі вміння та навички є ключовими в компетентності, яку визначають як «особистісна, соціальна й навчальна компетентність».

З метою поглиблення психологічних знань в закладах професійної (професійно-технічної) освіти запропоновані навчальні дисципліни, які мають формувати названі вміння та навички, надавати необхідні знання. Як приклад можна навести досвід ЗП (П-Т) О «Запорізький професійний коледж готельно-ресторанного бізнесу», де викладаються дисципліни, враховуючи державний стандарт підготовки за професіями «кухар», «кондитер», «офіціант», «бармен», «адміністратор», спрямовані на формування необхідних компетентностей, в основі яких покладено ідею емоційного інтелекту. Наприклад, курс «Основи психології» включає теми : «Особистість та її властивості», «Професійна етика у ресторанному господарстві», «Мікроклімат у колективі», «Розв'язання конфліктів», «Психологія людини: природне і соціальне»; курс «Професійна етика та етикет» - «Основи професійної етики та поняття етикету», «Психологія особистості працівника сфери харчової промисловості», «Культура спілкування з замовниками»; курс «Психологія поведінки та взаємовідносини» - «Причини і способи розв'язання конфліктних ситуацій у колективі», «Основні психологічні та моральні вимоги до офіціанта», «Професійна самореалізація особистості» тощо.

Зважаючи на те, що емоційний інтелект визнаний як одна з ключових компетентностей XXI століття [6], психічну травматизацію українського

суспільства, є цікавим та актуальним в подальшому дослідити емоційний інтелект здобувачів професійної освіти сфери готельно-ресторанного бізнесу, а також, враховуючи особливості ЕІ здобувачів, розробити та впровадити тренінги з розвитку емоційного інтелекту, адже подібне навчання сприяє формування ґрунтовної емоційної готовності до професійної діяльності, досягненню успіху в кар'єрі, особистому житті, запобіганню вигоранню та стресу.

Отже, оскільки завдання емоційного інтелекту включають своєчасне розпізнавання та регулювання емоцій власних та клієнта, запобігання або конструктивне вирішування конфліктів, насьогодні існує актуальна необхідність формування та розвитку емоційного інтелекту як складової професійної готовності здобувачів професійної освіти в сфері готельно-ресторанного бізнесу.

РОЗДІЛ 3
ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ЯК СКЛАДОВОЇ ПРОФЕСІЙНОЇ ГОТОВНОСТІ ЗДОБУВАЧІВ ПРОФТЕХОСВІТИ

3.1. Організація емпіричного дослідження

Основою даного дослідження є теоретичні положення стосовно емоційного інтелекту таких зарубіжних дослідників як Д. Гоулман, Дж. Мейєр, П. Саловей, Карузо, Р. Бар-Он.

Емпіричне дослідження емоційного інтелекту здобувачів професійної (професійно-технічної) освіти було здійснено на базі Закладу професійної (професійно-технічної) освіти «Запорізький професійний коледж готельно-ресторанного бізнесу», м. Запоріжжя.

У дослідженні взяли участь здобувачі освіти даного навчального закладу, 1-4 курсів, що навчаються за спеціальностями «кухар; кондитер» та «кухар; офіціант; адміністратор», у кількості 67 осіб. Вік респондентів 15-19 років, дівчат 45 осіб, хлопців 22 особи. Дослідження проводилося в період вересня 2024 року.

Наглядно вікові особливості вибірки представлено на рис 2.1.

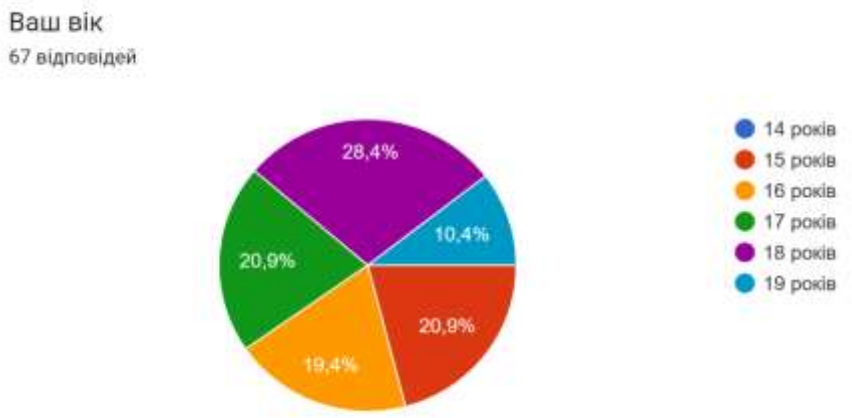


Рис. 3.1 Склад вибірки за віком

Особливості розподілу учнів за професіями представлено на рис. 3.2.

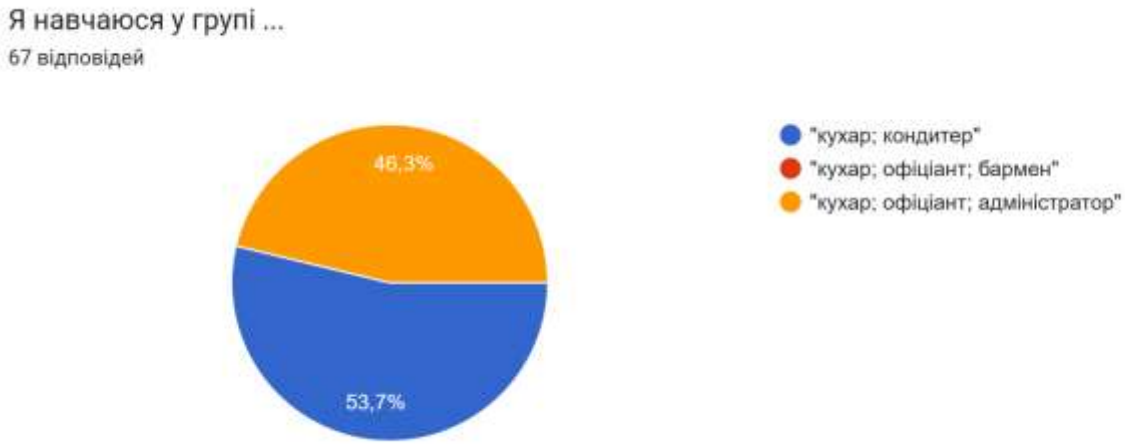


Рис. 3.2. Розподіл здобувачів по професіям

31 учень, або (46,3%), навчається за професіями «кухар; кондитер» (КК), а 36 учнів, або 53,7 %, навчається за професіями «кухар; офіціант; адміністратор» (КОА).

Мета емпіричного дослідження – визначення рівня розвитку емоційного інтелекту та його особливостей у майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи.

Для здійснення дослідження емоційного інтелекту нами було відібрано наступні методики:

1. Методика «Емоційний інтелект» Н. Холла (додаток А);

2. «Методика дослідження рівня розвитку емоційного інтелекту В. Зарицької» (додаток Б).

Методика Н. Холла складається з тридцяти тверджень і містить п’ять шкал, за якими виявляють загальний рівень самого емоційного інтелекту та його рівні за такими шкалами, як:

- емоційна обізнаність – здатність усвідомлювати і визнавати власні емоції та їх наслідки, а також усвідомлювати почуття інших людей; люди, компетентні в цьому відношенні знають, які емоції вони відчувають і чому, уявляють собі зв’язок між власними почуттями і тим, що вони думають,

роблять або кажуть, користуються керівним усвідомленням своїх цінностей і цілей;

- управління своїми емоціями – емоційна відхідливість, емоційна гнучкість, іншими словами, довільне керування власними емоціями;

- самомотивація – сила, що спонукає до дій і яка підвладна власній свідомості; це ключовий елемент, який робить з «носія емоційного інтелекту», яскраво вираженого лідера, «одержимого» досягненнями; керування своєю поведінкою через контроль емоцій;

- емпатія – це розуміння емоцій інших людей, уміння співпереживати емоційний стан іншої людини, проникнення у її переживання й так само готовність надати підтримку ;

- розпізнавання емоцій інших людей – здатність визначати стан людини при використанні різних каналів експресії: міміки, мовної інтонації, вегетативної та рухової реакцій [10].

Дана методика надає можливість не тільки визначити високий, середній або низький рівні емоційного інтелекту за певними компонентами, але й описати його особливості у даної групи респондентів.

За цією методикою існує 6 варіантів відповіді на кожне твердження, які оцінюються різними балами:

- повністю згодний (+3 бала);

- в цілому згодний (+2 бала);

- частково згодний (+1 бал);

- повістю не згодний (-3 бала);

- загалом не згодний (-2 бала);

- частково не згодний (-1 бал).

Інтерпретація результатів здійснюється за допомогою підрахування балів за кожною шкалою.

14 і більше балів – високий рівень ЕІ;

8 – 13 балів – середній рівень ЕІ;

7 і менше балів – свідчить про низький рівень ЕІ.

На наступному етапі обробки результатів визначають загальну кількість балів (сума всіх шкал).

70 і більше балів – високий рівень ЕІ;

69 – 40 балів – середній рівень ЕІ;

39 і менше балів – низький рівень.

Методика дослідження рівня розвитку емоційного інтелекту В.В. Зарицької побудована з урахуванням різних підходів до визначення поняття емоційного інтелекту, що дає можливість з достатньою мірою точності визначити рівень та особливості його розвитку. Авторка виділяє чотири компоненти емоційного інтелекту:

- розуміння особистістю власних емоцій - усвідомлення та ідентифікація власних емоційних станів, що дозволяє людині краще зрозуміти свої внутрішні мотиви та реакції;
- самоконтроль і саморегуляція емоцій - здатність особистості ефективно контролювати та регулювати свої емоційні реакції в різних ситуаціях, зберігаючи емоційну стабільність та врівноваженість;
- розуміння особистістю емоцій інших - здатність розпізнавати та інтерпретувати емоційні стани інших людей, що сприяє кращій емпатії та побудові гармонійних міжособистісних стосунків;
- здатність використовувати емоції у діяльності та спілкуванні – здатність використовувати емоційні знання для підвищення ефективності своєї діяльності та взаємодії з іншими людьми, включаючи адаптацію емоційних проявів згідно із контекстом.

Щоб визначити рівень розвитку кожного з чотирьох структурних компонентів емоційного інтелекту респонденту необхідно дати один із чотирьох варіантів відповіді: майже завжди, часто, частково, майже ніколи. Суджень представлено в методиці 76.

Щодо розуміння особливостей розвитку емоційного інтелекту за визначеними шкалами та з врахуванням рівня емоційного інтелекту, то можна

звернутися до характеристики ступеня вираженості та сформованості того чи іншого вміння або здатності.

Самоконтроль і саморегуляція емоцій.

Високий рівень: Особа з високим рівнем самоконтролю та саморегуляції емоцій здатна ефективно управляти своїми емоціями в різних ситуаціях. Вона швидко відновлює емоційну стабільність та може знаходити конструктивні рішення навіть у стресових умовах.

Достатній рівень: Особа з достатнім рівнем самоконтролю та саморегуляції емоцій може ефективно управляти більшістю емоційних реакцій, але може потребувати більше часу на відновлення стабільності у важливих ситуаціях. Середній рівень: Особа із середнім рівнем самоконтролю та саморегуляції емоцій виявляє емоційну реактивність, але може потребувати покращення в управлінні сильними емоціями та стресом.

Низький рівень: Особа з низьким рівнем самоконтролю і саморегуляції емоцій може мати труднощі у контролі і вираженні емоцій, що може впливати на її поведінку та взаємодію з іншими.

Розуміння емоцій інших.

Високий рівень характеризує особистість з високим рівнем розуміння емоцій інших, яка виявляє виражену емпатію та здатність чітко розпізнавати емоційні сигнали інших людей, що сприяє успішній комунікації та взаєморозумінню.

Достатній рівень характерний для особи із достатнім рівнем розуміння емоцій інших, що виявляється у сприйнятливості до емоційного стану інших, але іноді може потребувати більше часу для власного аналізу.

Середній рівень виявляється у деяких труднощах в інтерпретації чи відповіді на емоційні сигнали інших.

Низький рівень: людина з низьким рівнем розуміння емоцій інших виявляє нездатність ефективно розрізняти та розуміти емоційні вираження інших осіб.

Здатність використовувати емоції в діяльності та спілкуванні.

Високий рівень характеризується здатністю людини виявляти в діяльності та спілкуванні творчий підхід до вирішення проблем, використовуючи свої емоції як ресурс.

Достатній рівень характеризує особистість, яка використовує емоції в певних аспектах діяльності та спілкування, але іноді може стикатися з обмеженнями у використанні емоційного потенціалу.

Середній рівень виявляється в обмеженій кількості стратегій для використання емоцій в діяльності та спілкуванні.

Низький рівень характеризується нездатністю людини ефективно використовувати емоції у своєму професійному чи особистому житті.

Розуміння власних емоцій.

Високий рівень характеризується розумінням особистістю власних емоцій, усвідомленням своїх емоції, розумінням їхніх джерел та впливу на власну поведінку.

Достатній рівень притаманний особі із достатнім усвідомленням своїх емоцій, але іноді може мати труднощі у точному їхньому аналізі.

Середній рівень демонструють особистості, які потребують більше часу для рефлексії та визначення власних емоцій.

Низький рівень притаманний особі, яка виявляє нездатність адекватно аналізувати та розуміти власні емоційні стани.

Обрані нами методики надають можливість оцінити рівень розвитку емоційного інтелекту у здобувачів освіти, схарактеризувати його особливості за виділеними у методиках компонентами, що в подальшому надасть основу для створення корекційного соціально-психологічного тренінгу щодо розвитку тих компонентів EI, які потребують розвитку згідно результатів дослідження.

За результатами діагностики було здійснено кількісний та якісний аналіз.

Три рівні розвитку емоційного інтелекту мають такі характеристики.

Низький рівень EI. Людина з низьким рівнем EI часто не здатна розпізнати свої емоції або не усвідомлює, як їх переживає. Це може призводити до неадекватної реакції на певні ситуації або надмірних емоційних спалахів, які

важко контролювати. Вона має труднощі з самоконтролем і може проявляти агресивність, нервозність або інші екстремальні емоційні реакції. Емоційні вибухи можуть бути частими і така особистість не здатна знаходити конструктивні способи вирішення конфліктів. Людина з низьким рівнем ЕІ не в змозі поставити себе на місце іншого, що веде до труднощів у взаємодії з іншими людьми. Вона може не помічати або ігнорувати емоційний стан оточуючих, що викликає непорозуміння та негативні наслідки у спілкуванні. Такі люди часто мають труднощі у налагодженні та підтримці міжособистісних відносин. Їм важко розуміти соціальні сигнали або виявляти відповідну реакцію на них, що може призводити до ізоляції або конфліктів. Через відсутність емоційної зрілості особистість із низьким рівнем ЕІ може реагувати на конфлікти агресивно або уникати їх вирішення. Це також може призвести до погіршення відносин з оточенням і втрати можливостей для співпраці. Оскільки людина не усвідомлює вплив своїх емоцій на власне життя, вона може бути менш мотивованою працювати над їх покращенням або саморозвитком.

Середній рівень ЕІ. Емоційний інтелект особистості середнього рівня характеризується здатністю виявляти та розпізнавати свої емоції, а також достатньо ефективно керувати ними в різних ситуаціях. Однак є певні обмеження в управлінні емоціями та взаємодії з іншими людьми, що може призводити до труднощів у соціальних та професійних контактах. Людина з середнім рівнем емоційного інтелекту здатна виявляти та розуміти свої емоції, але не завжди може чітко визначити причину їх виникнення або контролювати їх у складних ситуаціях. Вона усвідомлює свої реакції, але інколи може зіштовхуватися з труднощами в їх управлінні; може успішно зберігати спокій у повсякденних ситуаціях, але інколи під впливом сильних емоцій втрачає самоконтроль. Людина з таким рівнем ЕІ в змозі розпізнавати емоції інших людей і частково ставити себе на їх місце. Вона може підтримати інших у складних ситуаціях, але іноді може мати труднощі у глибшому розумінні або адекватній відповіді на емоції оточуючих. Особистість із середнім рівнем емоційного інтелекту може створювати й підтримувати стосунки, хоч це й

потребує певних зусиль. Вона розуміє соціальні норми та правила поведінки, але іноді може недооцінювати соціальні сигнали або не завжди правильно реагувати на них. У конфліктних ситуаціях така особистість здатна обирати стратегії вирішення проблем, хоча іноді може не вдаватися до найбільш ефективних або мирних підходів. Людина, як правило, буде прагнути до компромісу; часто здатна до самоаналізу і може прагнути вдосконалювати свої навички управління емоціями та соціальними взаємодіями. Вона може усвідомлювати свої слабкі місця, але може іноді не повністю зосереджуватися на їх розвитку.

Високий рівень ЕІ. Людина з високим рівнем емоційного інтелекту має глибоке розуміння своїх емоцій, їх причин та наслідків. Вона здатна відстежувати свої емоції в реальному часі і точно ідентифікувати їх, що допомагає їй більш свідомо реагувати на ситуації та приймати зважені рішення. Вона чудово управляє своїми емоціями, навіть у стресових або конфліктних ситуаціях, здатна зберігати спокій, не дозволяючи емоціям взяти гору, приймати конструктивні рішення; здатна глибоко розуміти емоції інших людей, ставити себе на їх місце та відповідно реагувати на їхні почуття. Така особистість чутлива до емоційного стану оточуючих, що дозволяє їй ефективно підтримувати та допомагати іншим у складних ситуаціях. Вона володіє відмінними комунікативними навичками, здатна налаштовувати довірчі відносини і ефективно співпрацювати з іншими людьми. Людина з високим рівнем ЕІ здатна зрозуміти соціальні сигнали і адаптувати свою поведінку відповідно до ситуації, що робить її успішною в соціальних і професійних взаємодіях. Конструктивне вирішування конфліктів, знаходження компромісів у складних ситуаціях міжособистісного спілкування, пошук взаєморозуміння – все це притаманне людині х високим рівнем ЕІ. Людина з високим ЕІ здатна самоаналізувати свої дії та емоції, прагнучи до постійного вдосконалення і розвитку. Вона відкрито приймає критику і використовує її як можливість для зростання. Завдяки розвиненому емоційному інтелекту, така особистість може ефективно адаптуватися до змін і невизначеності. Вона швидко реагує на нові

ситуації, застосовує творчі підходи до вирішення проблем і зазвичай здатна знайти оптимальні шляхи для подолання труднощів. Людина з високим рівнем ЕІ здатна зберігати емоційну рівновагу і стабільність навіть у складних чи стресових ситуаціях. Це дозволяє їй діяти раціонально і зберігати ефективність у роботі та взаємодії з іншими людьми.

Отже, на основі визначених діагностичних методик було проведено емпіричне дослідження з визначення емоційного інтелекту здобувачів профтехосвіти сфери готельно-ресторанного бізнесу.

3.2. Аналіз та інтерпретація отриманих результатів дослідження

Першим етапом дослідження було проведення діагностування здобувачів профтехосвіти за методикою «Емоційний інтелект» Н. Холла.

Нами було визначено показники емоційного інтелекту здобувачів освіти (табл. 3.1).

Таблиця 3.1

Особливості емоційного інтелекту осіб юнацького віку

Показники емоційного інтелекту	Середнє значення (у балах)
Емоційна обізнаність	9,61
Управління своїми емоціями	3,98
Самомотивація	7,2
Емпатія	10
Розпізнавання емоцій інших людей	6,98
Загальний показник	38

Як видно з таблиці, загальний показник емоційного інтелекту здобувачів профтехосвіти складає в середньому 38 балів, тобто є доволі низьким. Щодо окремих показників, дещо вищими за інші є прояви емпатії (10 б.) та емоційної обізнаності (9,61 б.), що відповідає середньому показнику ЕІ цього компоненту, але й вони наближаються до нижньої границі середнього рівня. Показник

«управління своїми емоціями» (3,98 б.) викликає особливу тривогу, адже він дуже низький, що свідчить про значні труднощі досліджуваних осіб в довільному керуванні власними емоціями. Кількісним та більш розгорнутим є вираження показників емоційного інтелекту здобувачів освіти представленого в таблиці 2.2.

Таблиця 3.2

Особливості рівнів емоційного інтелекту здобувачів освіти за методикою Н. Холла

Шкала	Кількісні показники представленості рівнів (у %, кількість осіб)		
	Низький	Середній	Високий
Емоційна обізнаність	43,3% (29)	47,7% (32)	9% (6)
Управління своїми емоціями	79,1% (53)	17,9% (12)	3% (2)
Самомотивація	55,2% (37)	38,8% (26)	6% (4)
Емпатія	34,3% (23)	53,7% (36)	12% (8)
Розпізнавання емоцій інших людей	54% (36)	36% (24)	10% (7)
Загальний показник	57%(38)	36%(24)	7%(5)

Як бачимо з даних, наведених у табл. 2.2, переважна кількість респондентів характеризується низькими загальним рівнем емоційного інтелекту та за шкалами, що характеризують компоненти ЕІ. Так, лише у 7% респондентів є високий загальний рівень емоційного інтелекту, 36 % мають середній рівень ЕІ, та значна кількість осіб продемонстрували низький рівень – 57%.

Для більш глибокого розуміння структури емоційного інтелекту здобувачів освіти, які прийняли участь у нашому дослідженні, скористуємося діаграмою (рис. 3.3.).

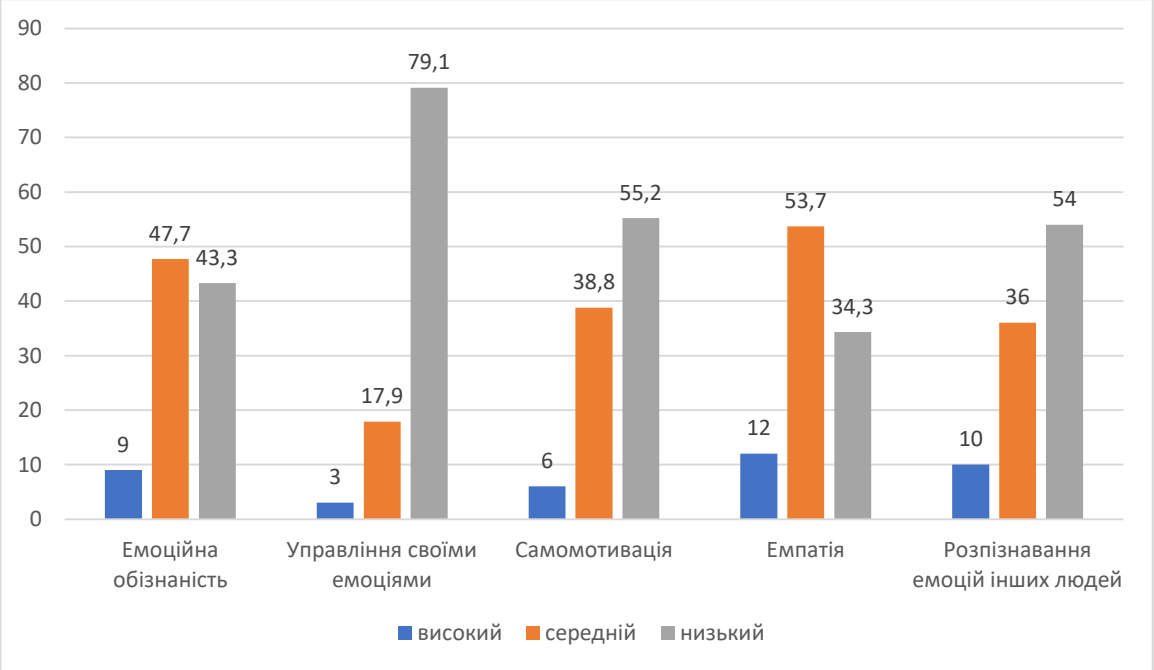


Рис. 3.3. Діаграма рівні емоційного інтелекту в здобувачів освіти за методикою Н. Холла, %

Отже, на нашу думку, відсоткові показники демонструють, що дуже незначна кількість респондентів вміють використовувати емоції задля конструктивного мислення, недостатньо здатні розуміти емоції й регулювати їх з метою особистісного зростання, свого психічного здоров‘я, душевної гармонії, високої якості особистого життя та комфортного спілкування з оточуючими. Високий рівень «емоційної обізнаності» мають лише 9% досліджуваних. Це свідчить про те, що саме вони є особистостями, які компетентні у питаннях, пов’язаних з усвідомленням власних емоцій та їх наслідків, розуміють глибину почуттів інших людей, можуть свідомо враховувати різноманітні особливості емоційної сфери оточуючих людей, щоб робити спілкування та працю більш комфортною, результативною та неконфліктною. На противагу цьому, показники 43,3% і 47,7% досліджуваних, які за цією шкалою мають низький і середній рівні відповідно, демонструють значні труднощі щодо загальної обізнаності в питаннях емоційного розвитку та стану інших людей, в більшості випадків їм важко ідентифікувати, називати та інтерпретувати не тільки свої емоційні прояви, а й інших людей, що дуже

обмежує комунікацію та не сприяє конструктивній діяльності. Особливо дані характеристики стосуються осіб з нашої вибірки, які мають низькі результати за цією шкалою.

Показник «управління своїми емоціями» високого рівня виявлений лише у 3% респондентів, середній рівень мають 17,9%, а низький рівень має знову більшість осіб - 79,1%. Це значна перевага по цій шкалі саме низького рівня, що, звісно, не може не занепокоювати, адже дана шкала характеризує такі властивості емоційного інтелекту, як здатність стримувати та контролювати небажані емоційні прояви, вміння регулювати свій емоційний стан, запобігати негативному стресовому впливу з боку навколишнього середовища, діяти зважено та не під впливом власних емоцій. Тож, для більшості респондентів контроль емоцій є складним механізмом, який вони ще не засвоїли в достатній мірі. Таким здобувачам освіти варто працювати над вдосконаленням своїх умінь, щоб мінімізувати вплив внутрішніх переживань на відносини з соціумом. Ті, хто має високий рівень управління своїми емоціями, демонструють наявність гарно розвиненого внутрішньо-особистісного інтелекту, який допомагає таким особам вирішувати будь-які проблемні або стресові ситуації за допомогою спокійного, конструктивного й легкого емоційного підходу.

Наступна шкала, результати якої ми інтерпретуємо, – це «самомотивація». За цією шкалою високий рівень ЕІ мають 6% респондентів, середній – 38,8 %, низький – 52,2 %. Як видно, більшість осіб знову мають низький рівень інтелекту в цьому компоненті. Такий показник може бути пояснений тим, що більшість вибірки складають здобувачі освіти раннього юнацького віку, який відомий тим, що зберігає ще тяглі проблемі пубертату. Їм ще недостатньо вдається змушувати себе ставити цілі та йти до них, беручи наснагу від внутрішньої мотивації. Усвідомлення своїх реальних потреб для них все ще може залишатися загадковою територією. Частіше мотивацією для таких представників юнацтва виступають зовнішні фактори – оцінки, похвала батьків чи вчителів, схвалення від друзів тощо. У 38,8 % опитаних якесь

уявлення про справжню ціль присутнє, але навіть це не завжди стає поштовхом для втілення планів в життя. Особи з високим рівнем результату за цією шкалою мають гарно розвинуту самомотивацію, а отже вони здатні йти до своєї мети через перешкоди, втілювати свої бажання в життя, при цьому не звертаючи увагу на зовнішні фактори. Ця група здатна підкріпляти свої сили лише внутрішньою похвалою та позивним самоставленням.

На нашу думку, найбільш збалансованим є результат за шкалою «емпатія».

Важливо відмітити, що саме за цією шкалою є найвищий показник високого рівня емоційного інтелекту в досліджуваних – 12%. Але, якщо додати до високого рівня середній, 52,2 %, то отримуємо більш позитивну картину щодо розвитку ЕІ в даній групі. При цьому рівні по шкалі «емпатія» більша кількість респондентів мають здатність й розуміти, що відчуває людина, й ставити себе на її місце, реагувати відповідно до почуттів людини та ситуації, що складається навколо неї. Особи з високим рівнем емпатії мають не тільки вищеперераховані риси, але й здатні допомогти іншій людині або підтримати її в важку хвилину. Емпатійність, яка характерна для високого рівня емоційного інтелекту, включає ще й навички активного слухання, без оцінок, розпізнавання невербального компонента спілкування, а це створює справжню психологічну комфортність для людей, які виконують й професійні роботи, й просто мають стосунки між собою, робітничі або дружні. Особи з середнім результатом також мають достатньо розвинути емпатію, вони можуть бути гарними співрозмовниками, надійними друзями та опорою для близьких людей в необхідні моменти життя. Але для них може бути характерним те, що інколи вони не можуть розпізнати істинні почуття оточуючих, що не дає їм на стовідсотково відчути іншу людину, через це не завжди вірно їх інтерпретують.

Респонденти з низьким рівнем емпатії по даній шкалі, 34,3 %, потребують розвивати в собі такі необхідні властивості емоційної сфери, як співчуття, чутливість до емоцій та станів інших людей, розуміння, як ваша поведінка чи слова можуть вплинути на емоційний стан іншої людини, і відповідне

коригування свого ставлення або вчинків, адже емпатія є важливою складовою соціальних відносин і здатна покращити взаєморозуміння та сприяти розвитку співпраці між людьми.

Остання шкала «розпізнавання емоцій інших людей» (інколи можна зустріти переклад цієї шкали з англійської як «управління емоціями інших людей») показує, що у більшості респондентів це вміння знаходиться на низькому рівні – 54%, що свідчить про те, що ця група не навчилася розбиратися в переживаннях інших людей, вони мають вельми умовну здатність розшифровувати невербальні сигнали оточуючих, не мають розвинутої здатності розпізнати емоцію іншої людини, що може утруднювати формування атмосфери підтримки, доброзичливості в комунікаційному просторі, може створювати умови для виникнення конфліктів з негативним розв'язанням кризової ситуації. Середній рівень за шкалою «розпізнавання емоцій інших людей» продемонстрували 36 %, а це означає, що даним особам вдається розуміти невербальні компоненти спілкування (жести, мову тіла, мовну інтонацію, інші канали експресії), використовувати ці навички для подолання несприятливих ситуацій як у робочому, навчальному процесі, так й у особистій сфері спілкування. Групі із респондентів, що мають високий рівень за даною шкалою, 10 %, навпаки неважко зрозуміти оточуючих, серед яких як близькі люди, так й чужі, вони можуть скеровувати емоційні прояви оточуючих в потрібному їм напрямку, тому що опанували вміння не тільки розпізнавати емоції інших, але й керувати ними, впливати на них та продовжують вдосконалювати це вміння.

Отже, за результатами проведеної діагностики за методикою Н. Холла, можна стверджувати, що дійсно, ранній юнацький вік та більш пізній має таку особливість як недостатньо розвинутий емоційний інтелект у більшості представників цієї вікової групи. Особливо викликає занепокоєння факт того, що переважаюча кількість опитаних недостатньо вміють управляти своїми емоціями, легко піддаються емоційному впливу оточуючих, легко впадають в

стан дисгармонії та можуть часто бути імпульсивними, погано керуючи своїми емоційними проявами вбік оточуючих та навколишнього середовище взагалі.

Наступним етапом розглянемо результати дослідження за методикою В.В. Зарицької.

Дана методика дозволяє визначити рівень розвитку таких структурних компонентів емоційного інтелекту як: самоконтроль і саморегуляція емоцій, розуміння емоцій інших людей, розуміння власних емоцій та використання емоцій у діяльності та спілкуванні.

Результати за Методикою дослідження рівня розвитку емоційного інтелекту В. Зарицької представлені в таблиці 3.3.

Таблиця 3.3

Рівні сформованості емоційного інтелекту методикою за В. Зарицької

Шкала	Рівні (кількість досліджуваних у %)			
	Низький	Середній	Достатній	Високий
самоконтроль і саморегуляція емоцій	67%(45)	21%(14)	7,5%(5)	4,5%(3)
розуміння особистістю власних емоцій	54%(36)	30% (20)	10% (7)	6%(4)
використання емоцій у діяльності та спілкуванні	49% (33)	30%(20)	12%(8)	9%(6)
розуміння особистістю емоцій інших людей	51%(34)	30%(20)	10%(7)	9%(6)

За результатами дослідження структурних компонентів емоційного інтелекту за В. Зарицькою, було з’ясовано, що 4,5 % та 7,5 % здобувачів мають високий та достатній рівні за шкалою «самоконтроль і саморегуляція емоцій». Ці результати свідчать, що такий рівень ЕІ за даною шкалою стане важливим ресурсом для подальшого успішного набуття усіх необхідних соціальні, комунікативних компетентностей . Високий рівень розвитку цього компоненту вказує на здатність студентів ефективно контролювати та регулювати свої емоції, що буде корисним у навчальній, професійній діяльності. Достатній рівень самоконтролю та саморегуляції емоцій, який був продемонстрований також незначною часткою респондентів, свідчить про те, що вони володіють базовими навичками управління власним емоційним станом.

Середній та низький рівні спостерігаються у 21% та 67% здобувачів відповідно. Однак й низький рівень у цьому компоненті, й середній, може вказувати на необхідність подальшої уваги до розвитку навичок самоконтролю та саморегуляції в їхній підготовці. Середній рівень свідчить, що базові навички здобувачі освіти мають щодо самоконтролю і саморегуляції емоцій. Ці результати також вказують на значення впровадження психоемоційних аспектів, елементів у навчальні програми або соціально-психологічні тренінги для формування високорозвиненого емоційного інтелекту у майбутніх фахівців галузі готельно-ресторанної справи. Низький рівень свідчить, що більша частина усієї групи опитуваних можуть зазнавати труднощів у керуванні своїми емоціями.

За шкалою розуміння особистістю власних емоцій високий рівень мають 6%, достатній – 10 %. Це означає, що ці особи здатні усвідомлювати, ідентифікувати та розуміти свої власні емоції на глибокому рівні. Люди з високим рівнем розуміння власних емоцій зазвичай мають здатність аналізувати свої почуття, розрізняти різні типи емоцій та реагувати на них відповідним чином. Вони можуть бути більш самосвідомими та здатними до емоційного рефлексії, що є важливим аспектом особистісного розвитку. Середній – 30%, вказує на те, що досліджувані мають базові знання та усвідомлення своїх емоцій, але можуть потребувати поглиблення цих навичок для кращого розуміння та управління своїми емоціями. Низький рівень розуміння власних емоцій мають 54% досліджуваних. Це характеризує респондентів як осіб, що мають значні труднощі у визначенні, інтерпретації та управлінні своїми емоціями. Ці люди можуть мати обмежене або поверхневе усвідомлення своїх почуттів, або навіть уникати їхнього виявлення через недостатню здатність розпізнавати або виражати їх. Особи з низьким рівнем розуміння власних емоцій можуть відчувати себе загубленими або збентеженими щодо своїх почуттів, не розуміючи їхнього походження або впливу на своє життя. Вони можуть реагувати на емоційні події без

відповідного розуміння або контролю, що може призводити до стресу, конфліктів та неефективної поведінки.

Високий рівень за шкалою використання емоцій у діяльності та спілкуванні мають 9%, достатній – 12 %. На нашу думку, це вказує на те, що дані особи вміло використовують свої емоції для досягнення своїх цілей, ефективного спілкування та міжособистісної взаємодії. Середній рівень мають – 30%. Середній рівень використання емоцій у діяльності та спілкуванні свідчить про те, що особа може виявляти емоції та розуміти їх значення, але це робиться менш інтенсивно та ефективно, ніж у людей з високим та достатнім рівнем емоційної компетентності. Низький рівень – 49%, інтерпретуємо так, що досліджуваний може мати обмежену здатність виявляти, розуміти та ефективно використовувати свої емоції в різних сферах свого життя.

Шкала розуміння емоцій інших людей засвідчує наявність у 9% досліджуваних високого рівня, достатнього – 10 %. Ці респонденти мають розвинені навички сприймання, розуміння та інтерпретації емоцій інших людей, вони здатні сприймати та відчувати емоції оточуючих, розуміючи їхні почуття та переживання, можуть точно ідентифікувати емоційний стан інших людей, навіть якщо вони не виражають його відкрито. Особи з високим та достатнім рівнем емоційного інтелекту по даній шкалі можуть розуміти причини та контекст певних ситуацій або явищ, які спричиняють виникнення певних емоцій у інших. 30% досліджуваних мають середній рівень розуміння емоцій інших людей. Вони можуть мати обмежені можливості відчувати та розуміти емоційний стан інших, що може впливати на їхню здатність ефективно спілкуватися та взаємодіяти з іншими в різних ситуаціях. Досліджувані можуть помічати емоційні сигнали у міміці, жестах та мові тіла інших людей, але їхня здатність точно ідентифікувати та розуміти ці емоції може бути обмеженою. Вони можуть мати певні труднощі у встановленні емоційного зв’язку з іншими та у виявленні емоційної підтримки під час спілкування та співпраці. 51% респондентів мають низький рівень розуміння емоцій інших людей. Ці респонденти мають значні труднощі у сприйманні,

розумінні та інтерпретації емоцій інших. Вони можуть мати обмежену здатність розпізнавати емоційні вирази в обличчі, тоні голосу та жестах інших людей. Їм може бути складно виявляти та розуміти навіть базові емоції. Вони можуть мати труднощі у встановленні емоційного зв'язку з іншими людьми та в спілкуванні з ними. Їм може бути складно передбачити реакції або потреби інших осіб на їхні емоції. Більш наочно результати представлено за допомогою діаграми (рис. 3.4).

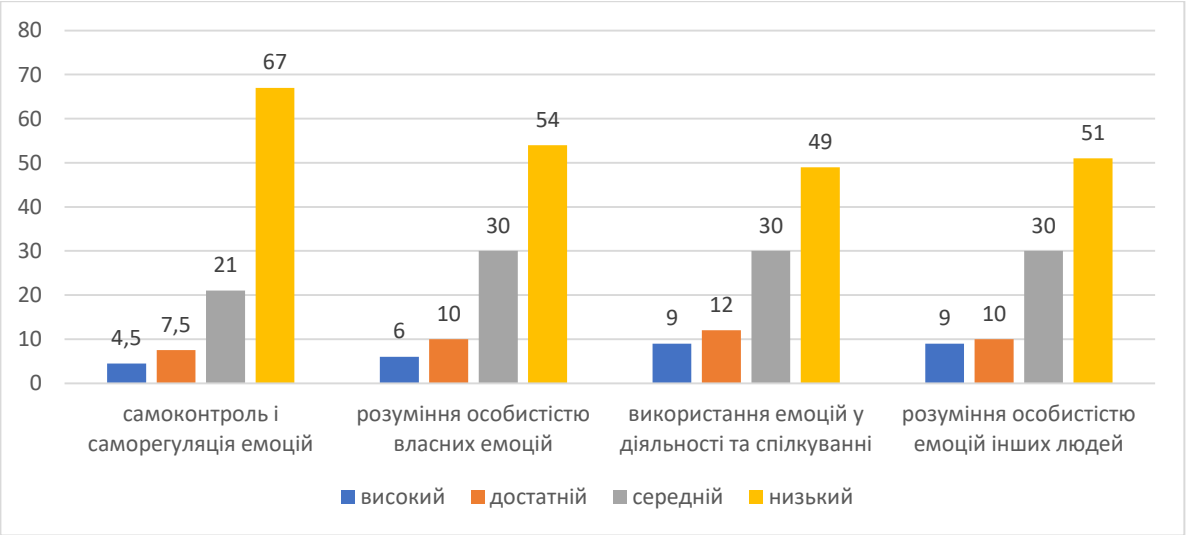


Рис. 3.4 Діаграма рівні емоційного інтелекту в здобувачів профтехосвіти за методикою В. Зарицької, %

Отже, як видно з діаграми, найбільш розвинутим компонентом емоційного інтелекту у здобувачів освіти є той, що визначається шкалою «використання емоцій у діяльності та спілкуванні». На наш погляд, це можна пояснити тим, що в цей віковий період вкрай важливим для формування особистості є комунікація із значимими людьми в оточенні та, власне, пошук свого місця в групі, бажання бути прийнятим. Найменше розвинутий компонент «самоконтроль і саморегуляція емоцій», який потребує уваги щодо розвитку в подальший програмі соціально-психологічного тренінгу. Треба зазначити, що низький рівень у респондентів займає приблизно половину групи опитуваних, тож створення умов для підвищення рівнів розвитку емоційного інтелекту за компонентами є важливим та потребує додаткової уваги.

Загальний рівень емоційного інтелекту респондентів представлений у діаграмі (рис. 3.4).

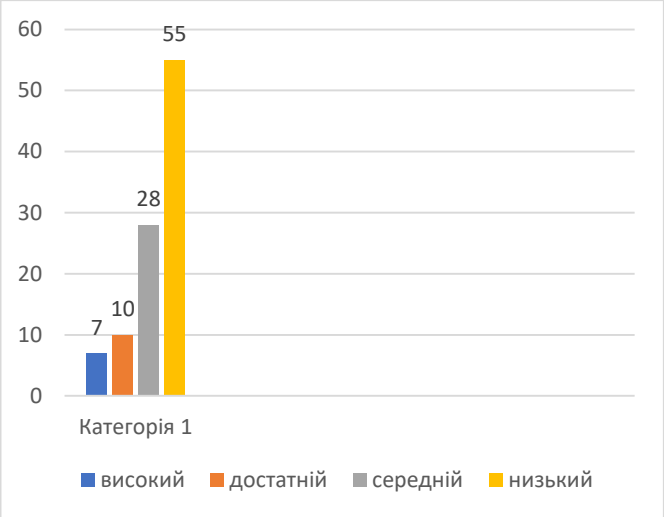


Рис. 3.5 Загальний рівень емоційного інтелекту за методикою В. Зарицької

Заключним етапом нашого дослідження стало порівняння результатів рівнів емоційного інтелекту серед здобувачів груп, що навчаються за професіями «кухар; кондитер» з результатами груп, що навчаються за професіями «кухар; офіціант; адміністратор». Ми помітили, що рівень EI у груп КК нижчий, аніж у груп КОА (рис. 3.6.).

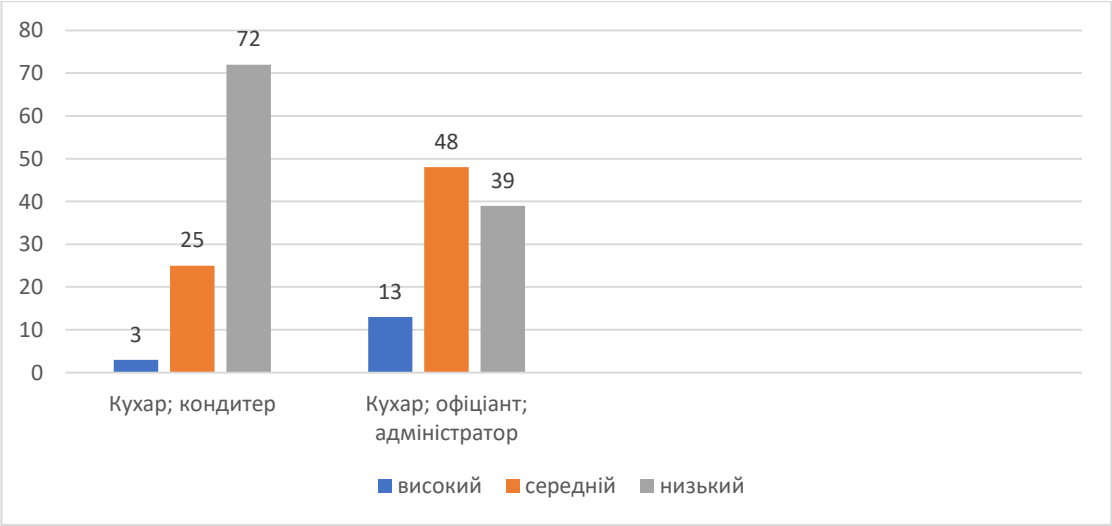


Рис. 3.6 Розподіл по рівням емоційного інтелекту за результатами методики Холла

Таким чином, результати дослідження з використанням методики діагностики емоційного інтелекту (Н. Холла), методики дослідження рівня розвитку емоційного інтелекту (В. Зарицької) демонструють певну тенденцію: здобувачам освіти сфери готельно-ресторанного бізнесу, що навчаються в закладі професійної (професійно-технічної освіти), майбутня професійна діяльність яких має пряме відношення до професій соціономічного профілю, бракує: навичок самоконтролю та саморегуляції емоцій, здатності розуміти власні емоції, вміння керувати своїми емоціями та ідентифікувати емоції (як власні, так й емоції інших людей), контролювати зовнішні прояви власних емоцій, використовувати знання про емоції для збільшення своєї особистісної ефективності.

3.3. Програма соціально-психологічного тренінгу та рекомендації з розвитку емоційного інтелекту здобувачів профтехосвіти

Проблема розвитку емоційного інтелекту (ЕІ) активно обговорюється багатьма відомими психологами та дослідниками майже з моменту актуалізації феномену ЕІ.

На сьогодні в психології з’явилися роботи, які експериментальним шляхом підтверджують вірогідність цілеспрямованого розвитку емоційного інтелекту. Зокрема, Дж. Майєр, П. Саловей, Д. Карузо дотримуються точки зору, що емоційні знання як різновид інформації, яким оперує ЕІ, відносно легко набуваються, у тому числі й у процесі навчання.

На думку таких учених, як Д. Ґоулман, В. Зарицька, Е. Носенко, емоційний інтелект можливо й необхідно розвивати. Отже, емоційний інтелект може бути цілеспрямовано сформований як у дитини в процесі навчання та виховання, так й в дорослої людини шляхом тренінгових впливі.

На основі отриманих результатів дослідження особливостей розвитку емоційного інтелекту серед здобувачів профтехосвіти сфери готельно-ресторанного бізнесу виявлено, що більшість низьких показників емоційного

інтелекту вказують на низький рівень розвитку у різних його аспектах, таких як, самоконтроль та саморегуляція емоцій, управління емоціями та розуміння емоцій. Це свідчить про потребу в подальшому вдосконаленні та розвитку емоційного інтелекту серед групи респондентів, що приймали участь в дослідженні.

Наступним етапом нашого дослідження й став процес створення такого соціально-психологічного тренінгу для вікової групи – юнацтва.

Очевидно, що необхідність розробки тренінгової програми розвитку емоційного інтелекту обумовлена кількома чинниками. Адже емоційний інтелект є важливою складовою успіху в професійній діяльності, особливо в сфері професій соціономічної спрямованості, де виявляється особливо важливою взаємодія з людьми; також розвиток емоційного інтелекту сприяє покращенню самопізнання, саморегуляції та роботи над власними емоційними реакціями. Це важливо для виявлення та подолання можливих обмежень, помилкової комунікації, труднощів, які можуть виникнути в професійній діяльності сфери гостинності.

Такий тренінг допоможе здобувачам освіти усвідомити та розвинути важливі навички емоційної компетентності, необхідні для подальшого професійного зростання та успіху в їхній майбутній професійній діяльності.

З метою створення системи тренінгових занять щодо до підвищення рівня емоційного інтелекту в здобувачів профтехосвіти, ми скористалися рекомендаціями М. Августюк [2], тому розподілили їх за такими напрямами:

1) формування здатності до ідентифікації та оцінювання емоцій;

2) формування здатності до емоційної фасилітації мислення;

3) формування здатності до розуміння емоцій;

4) формування здатності до управління емоціями.

Перший напрям спрямований на формування здатності до ідентифікації та оцінювання емоцій. Ідентифікація та оцінювання емоцій передбачає здатність до сприймання, оцінювання та вираження емоцій і пов’язаних із ними потреб – фізичного та психічного стану, зовнішнього вигляду тощо.

Основними компетенціями ідентифікації та оцінювання емоцій є:

1) внутрішньоособистісні: емоційна самообізнаність (так зване «зчитування» емоцій та оцінювання їхнього впливу), самооцінювання (усвідомлення власних сильних та слабких сторін), упевненість у собі (сильне відчуття власної вартості та здібностей);

2) міжособистісні: емпатія (відчуття емоцій інших, розуміння їх, здатність до співпереживання), групова обізнаність («зчитування» можливих шляхів вирішення проблем).

М. Августюк наголошує, що стратегії формування вищого рівня ідентифікації та оцінювання емоцій містять:

1) самообізнаність (самоспостереження) – здатність помічати власні емоції і те, яким чином вони впливають на нас;

2) спостереження за іншими – уважне спостереження за емоційними проявами інших з метою ідентифікації їхніх емоційних станів;

3) уважність – усвідомлена обізнаність

4) утримання від категоризації емоцій на погані та хороші – необхідність ураховувати весь спектр емоцій, шукати позитив у негативі і навпаки;

5) здатність не піддаватись поганому настрою – необхідність постійно усвідомлювати свій актуальний емоційний стан;

6) здатність не піддаватись хорошому настрою – здатність не увійти у самообман, що безпосередньо пов’язана з імпульсивністю прийняття рішень та ігноруванням можливих наслідків тих чи тих дій;

7) відчуття емоцій на фізичному рівні за допомогою ідентифікації фізичних змін, що їх супроводжують – допомагає не лише зрозуміти емоції (як власні, так і оточуючих), а й дозволяє правильно реагувати на різні ситуації. Передбачає спостереження за мовою тіла, виразом обличчя, тоном голосу тощо;

8) спостереження за хвильовим ефектом дії емоцій – аналіз впливу власних емоцій на оточуючих;

9) знаходження комфорту у дискомфорті, що проявляється не через уникнення негативних почуттів, а через здатність продуктивно працювати над корегуванням власних негативних якостей;

10) неприховування емоцій – подолання страху виражати емоції;

11) розуміння, хто та що може впливати на тригери (слабкі сторони), адже тоді можна передбачати і, як наслідок, контролювати різні ситуації

12) фіксація емоцій – створення списку емоцій за допомогою самоопитування; 13) складання списку своїх ролей – фіксація основних власних цінностей та ідеалів;

14) намагання не уникати людей;

15) оволодіння навичкою повної присутності з виключенням відволікаючих чинників, таких як, наприклад, внутрішній діалог із собою, а також намагання під час бесіди формувати словесну форму своїх думок;

16) пошук зворотного зв’язку від оточуючих – намагання поглянути на себе з іншого боку та отримати зворотний зв’язок;

17) практикування мистецтва слухати співрозмовника, не перебиваючи;

18) передбачення (прогнозування) можливих реакцій у різних ситуаціях;

19) ідентифікація настрою, що панує у групі;

20) усвідомлення власних почуттів, що виникають під впливом емоцій тих людей, з якими ми спілкуємось;

21) спостереження за тим, як ми спілкуємось з іншими, і чи намагаємось їх зрозуміти;

22) урахування ознак наближення стресу;

23) розпізнавання культурних та індивідуальних відмінностей – формування ставлення до різних людей / культур тощо.

Як видно з перерахованого, всі пункти цих стратегій характеризують розкриття різних компонентів емоційного інтелекту.

Для активного та ефективного сприймання емоцій можна фіксувати емоції у «Щоденнику ідентифікації та оцінювання емоцій», у якому можна

описувати події, що відбулись протягом заняття / навчального дня, і, відповідно до цього, фіксувати емоції, що виникали як наслідок.

Другий напрям передбачає формування здатності до емоційної фасилітації мислення. Емоційна фасилітація мислення виступає проміжною ланкою між етапом ідентифікації та оцінювання і розуміння емоцій.

Оскільки емоції впливають на те, як люди думають та поводять себе, важливим аспектом є формування здатності до ефективного використання навичок емоційної фасилітації мислення на практиці. Одним із практичних способів переключення від однієї емоції до іншої може бути самоопитування у вигляді фіксації думок у «Щоденнику емоційної фасилітації мислення».

Третій напрям ураховує особливості формування здатності до розуміння емоцій. Одним із дієвих способів формування здатності до розуміння емоцій може бути фіксації думок у «Щоденнику розуміння емоцій».

Четвертий напрям передбачає урахування стратегій, необхідних для формування здатності до управління емоціями. Управління емоціями є здатністю до свідомого управління власними та чужими емоціями для особистісного зростання і покращення міжособистісних стосунків. Іншими словами, це здатність бути відкритими до почуттів, і, відповідно до цього, модулювати їх у собі та в інших, щоб сприяти розумінню себе та особистісному зростанню [2]. Самоопитування виступає дієвим способом формування здатності до управління емоціями у вигляді фіксації думок у «Щоденнику управління емоціями».

Тренінгова програма розвитку емоційного інтелекту для юнаків та дівчат стосувалася саме тих з числа досліджуваних, хто отримав низькі показники рівня емоційного інтелекту. Створена програма включає 6 занять, тривалість кожного заняття 80 хвилин. Бажана кількість учасників 10-12 осіб.

Метою тренінгової програми визначалися розвиток та вдосконалення емоційного інтелекту здобувачів з метою підготовки їх до ефективної професійної діяльності, в якій в першу чергу важлива конструктивна взаємодія

як з гостями закладів готельно-ресторанної галузі, так й у межах робочого колективу.

До завдань даної програми ми віднесли:

- розширення емоційної свідомості;
- розвиток навичок управління емоціями та навичок інтерпретації емоцій;
- покращення навичок міжособистісного спілкування та відносин;
- сприяння розвитку емпатії;
- створення позитивного емоційного клімату;
- підготовка до професійної діяльності, враховуючи особливості сфери гостинності, де спрямованість на клієнта є основою вдалої бізнесової діяльності;
- розвиток навичок саморефлексії;
- управління власними емоціями та вплив на емоції оточуючих [23].

Даний тренінг розроблявся з метою систематичного розвитку емоційного інтелекту не тільки серед групи осіб, що мали низькі показники ЕІ за результатами проведеного дослідження, але й взагалі для здобувачів закладів профтехосвіти, що готують фахівців сфери гостинності [23]. Кожне з п'яти занять спрямоване на вивчення конкретних аспектів ЕІ та розвиток відповідних навичок.

У реалізації тренінгу застосовуються інтерактивні техніки: розминки, «мозкові штурми», міні-лекції, дискусії, аналіз ситуацій, «щоденники емоцій», рольові ігри, самодіагностика, рухові вправи та інше.

Важливим є підкреслити, що під час проведення соціально-психологічного тренінгу необхідно дотримуватися низки важливих принципів.

Принципи психологічного тренінгу включають:

– організаційні принципи (комплектування групи, просторово-часової організації);

– принципи створення середовища тренінгу (системної детермінації, реалістичності, надмірності);

– принципи поведінки учасників тренінгу (активності, дослідницької та творчої позиції);

– об'єктивації поведінки, суб'єкт-суб'єктного спілкування, щирості;

– етичні принципи (конфіденційності, відповідності цілей змісту, не заподіяння шкоди) [63].

Дотримання всіх цих принципів сприятиме створенню комфортної атмосфери для кожного учасника та забезпечує позитивну динаміку, досягнення мети тренінгу. Програму соціально-психологічного тренінгу відображено у таблиці 3.4.

Таблиця 3.4

Програма соціально-психологічного тренінгу з розвитку емоційного інтелекту в здобувачів профтехосвіти сфери готельно-ресторанного бізнесу

№	Тема	Мета	Зміст
1	«Вітаю, емоції!» Знайомство.	Учасники знайомляться один з одним; члени групи ознайомлюються з правилами роботи у тренінговій групі та загальною метою занять; створення мотивації	Вправи: «Історії з торбинки», «Пісочний годинник», «Я хочу тобі подарувати …» «Шукаю друга» Бесіда: «Для чого потрібен емоційний інтелект».
2	«Чому ми відчуваємо саме так?». Інтерпретація, диференціяція та усвідомлення власних емоцій	Учасники тренінгу навчаються аналізувати свої емоції, розрізняти, інтерпретувати їх; пізнання різновидів емоційних станів; усвідомлення особливостей саме своїх емоційних станів; навчання рефлексії; формування позитивного образу «Я»; програвання емоцій	Вправи. Техніки комунікативної музикотерапії: цільове прослуховування музичних творів, створення «музичного портрета». Дискусія: «Чи впливає музика на емоційний стан?» Вправи: «Я висловлювання»; Заповнення «Щоденника ідентифікації та оцінювання емоцій». Обговорення Методики казкотерапії: «Складання казок»; «Програвання епізодів казок» (у вигляді рольових ігор) Вправа «Музично-образна релаксація»
3	«Гнів – позитив!» Керування власними емоційними станами	Учасники навчаються технікам керування власними емоціями та їх усвідомленню; навчаються розуміти ролі, причини гніву та роздратування у взаєминах з оточуючими; навчаються	Вправи: «Склянка», «Сигнали гніву», «Перемога над гнівом і роздратуванням», Дискусія «Прийоми зниження рівня збудження»; «Позитивні емоції на замовлення». Заповнення «Щоденника розуміння емоцій».

Продовження таблиці 3.4

		розрізняти свої негативні емоції; ознайомлюються з можливими стратегіями щодо подолання негативних емоцій, розмірковують над власними адаптаційними стратегіями	Самоопитувальник «Ефективне управління емоціями»; Прийом «Релаксація м'язів»
4	«Твої емоції – мої!» Усвідомлення емоцій інших людей	тренування навичок рефлексії; розвиток емпатії; тренування інтуїції; отримання різнобічних уявлень про емоційні переживання інших людей; формування позитивного ставлення до себе та інших людей	Вправи: «Асоціації емоційного стану партнера»; заповнення «Щоденника управління емоціями», обговорення. Самоопитувальник «Радикальне сприймання емоцій». Вправа «Музично-образна релаксація»
5	«Емоції навколо». Керування емоційними станами інших людей	усвідомлення відмінностей між маніпулятивним та фасилітативним емоційним впливом; формування навичок протистояння маніпулятивному впливу	Вправи: «Одним ланцюгом»; «Маніпуляційна розминка», заповнення «Щоденника емоційної фасилітації мислення» «Емоційна підтримка». Проективний малюнок: вправа «Ми всі в одному човні» (методика спільного малювання)
6	«Я не прощаюсь, я роблю перерву!» Прощання	Підсумки, рефлексія особистого досвіду; вивчення тенденцій реалізації здібностей до розуміння та керування емоціями в процесі адаптації	Вправи: «Метафори», «Ми та наш тренінг» (пантоміма), «Серце» (аплікація). Зворотній зв'язок: «Лист тренеру»; завершальна діагностика. Вправа «Музично-образна релаксація»

Як видно з програми тренінгу, він є нетривалим, адже в умовах воєнного стану ми всі перебуваємо часто в умовах небезпеки або невизначеності. На розсуд ведучого можна обирати з представлених видів вправ ті, які більше підходять в даній групі, краще «працюють». Тому, на наш погляд, необхідно навчати практичним навичкам самодопомоги стосовно розвитку емоційного інтелекту за нетривалий період, але конструктивно. Можна, таким чином, охопити значну кількість здобувачів освіти. Позитивний момент в такій формі організації тренінгових занять – це те, що так можна відкрити для учнів варіативність процесу набуття навичок самоконтролю та саморегуляції, показавши на практиці як це може відбуватися. Такі цикли тренінгових занять можна періодично повторювати.

Отже, практичний частина тренінгу присвячена розвитку умінь та навичок ідентифікувати емоції свої та інших людей, розпізнавати емоційні стани та причини їх виникнення, здобувачі навчаються розрізняти невербальні засоби спілкування, розуміти та керувати емоціями як своїми, так й партнерів.

Кожне заняття має назву, мету та набір необхідних вправ, умовно воно поділяється на три частини: вступну, основну та заключну, кожна з яких вирішує свої конкретні завдання. Як й інші тренінги з іншою спрямованістю, даний тренінг має у вступній частині мету усунути емоційні бар'єри, створити довірливу атмосферу, прибрати напругу. Підбір вправ здійснювався від простих до складніших для створення ситуацій успіху учасникам тренінгу. Заповнення «Щоденників», самоопитувальників мало на меті привчати учасників тренінгу до самоаналізу, як стійкої характеристики особистості. Відпрацювання компетенції емоційного інтелекту здійснювалося за рахунок зміни діяльності. В такому тренінгу корисно передбачити також варіативність форм роботи: у загальній групі, підгрупі, парна робота чи індивідуальна. Всі ці форми мають на меті збагатити емоційну сферу учасників. Корисним для досягнення результату є й такий прийом, як розбір «випадків з життя», що надає можливості різним учасникам отримувати знання з ситуацій, що були в реальному житті.

Зважаючи на актуальність обраної нами теми, необхідно надати й практичні рекомендації здобувачам профтехосвіти задля конструктивного розвитку емоційного інтелекту й в подальшому. Такі практичні рекомендації зводяться до такого переліку:

- виділіть час для регулярного самоаналізу своїх емоцій, спостерігайте за тим, як ви реагуєте на різні ситуації і визначайте основні емоції;

- вивчайте техніки медитації та релаксації для зниження стресу та підтримки емоційної стабільності;

- активно взаємодійте з іншими, намагаючись розуміти їхні почуття та емоції, спілкуйтеся відверто та чуйно;

- цікавтеся літературою про емоційний інтелект: чим більше ви розумієте, тим ефективніше зможете розвивати свій ЕІ;

- активно слухайте інших, спробуйте поставитися на їхнє місце та відчути їхні емоції;

- навчіться контролювати свої емоції, особливо в стресових ситуаціях. Використовуйте техніки дихання та позитивні афірмації;

- беріть участь у групових заняттях з розвитку емоційного інтелекту, де можна обмінюватися досвідом та отримувати підтримку;

- регулярна фізична активність може допомогти вирішувати емоційні питання та підтримувати психічне здоров'я;

- ведіть особистий емоційний журнал, фіксуючи свої почуття та емоції щоденно;

- вивчайте нові аспекти емоційного інтелекту;

- беріть участь у тренінгах та семінарах для постійного розвитку.

Отже, узагальнюючи, необхідно відмітити, що дослідження, проведено серед здобувачів профтехосвіти, досягло своєї мети. Було визначено особливості структури емоційного інтелекту респондентів, з’ясовано кількісні та якісні показники даного конструкту у нашій виборці.

Було помічено, що здобувачі за професією «кухар; кондитер» (КК) мають рівень емоційного інтелекту нижче, ніж здобувачі професій «кухар; офіціант; адміністратор» (КОА). На наш погляд, це демонструє вплив на розвиток емоційного інтелекту змісту психологічних дисциплін, що викладаються у групах КОА. Також потребує уваги розвиток саме осіб з низьким рівнем ЕІ. Для цього, враховуючи результати дослідження емоційного інтелекту, коли були визначені структурні компоненти, що недостатньо розвинуті у здобувачів профтехосвіти, це й стало підгрунтям для концентрації вправ саме певного напрямку.

ВИСНОВКИ

На основі проведеного дослідження з проблеми розвитку емоційного інтелекту як складової професійної готовності здобувачів профтехосвіти сфери готельно-ресторанного бізнесу можна зробити такі висновки.

Проаналізували історію дослідження феномену емоційного інтелекту в науковій літературі. Перші уявлення щодо емоційного інтелекту спостерігалися вже в період Античності. Вони знайшли відображення й в науковій думці Нового часу, в епоху Просвітництва. Але ґрунтовний науковий інтерес до ЕІ спостерігаємо лише на початку ХХ століття, коли Торндайк започаткував історію вивчення соціального інтелекту. Дж. Майєр представив свою концепцію історичної тяглості розвитку наукового інтересу щодо емоційного інтелекту. Започаткували вивчення емоційного інтелекту як конструкту два відомі вчені Дж. Майєр та П. Саловей. Ми прослідкували як змінювалося розуміння поняття ЕІ, як виникали дискусії стосовно нього, які тривають й досі, адже проблема емоційного інтелекту існує не так давно, приблизно 30 років. Нарешті, можна сказати, що натепер сформувалися декілька моделей ЕІ. Найбільш популярна – модель здібностей за авторством Майєра, Саловея, Карузо, які схарактеризували ЕІ, перш за все, як групу ментальних здібностей, друга – це змішана модель, яку презентував Бар-Он, Ґоулман та інші, поклавши в основу думку про ЕІ як сукупність когнітивних, особистісних і мотиваційно-вольових рис, а також характеристик самосвідомості й соціальних навичок. Необхідно зауважити, що й досі поняття емоційного інтелекту залишається в центрі наукових диспутів, а інтерес до нього не згасає, а навпаки.

Ми визначили основні поняття в нашій роботі: емоційний інтелект та професійна готовність. Емоційний інтелект натепер прийнято, в основному, розуміти як складний феномен, здатність сприймати і розуміти емоційні прояви особистості, керувати емоціями на основі інтелектуальних процесів. Професійна готовність – багатокомпонентне поняття, що включає в свою

структуру психологічну готовність до професійної діяльності, яка, в свою чергу, визначається вітчизняними вченими, як відносно стійка й специфічна для конкретного виду діяльності система психологічних властивостей особистості, що зумовлює досягнення адекватного вимогам діяльності результату.

Розглянуто було методи дослідження емоційного інтелекту. Серед них виділяються дві групи методик: тести-опитувальники (самозвіти) та проективні. Найбільш популярним та таким, якому довіряють, це тест Мейера-Селовея-Карузо.

Визначили особливості формування і розвитку емоційного інтелекту в підлітковому та юнацькому віці. Було з'ясовано, зокрема, що ці вікові періоди життя людини надзвичайно сенситивні з точки зору розвитку емоційного інтелекту. Саме в юнацькому періоді закладається фундамент для успішного або ні емоційного розвитку особистості. Прийшли до висновку, що саме цьому необхідно приділяти увагу у виховній та навчальній діяльності.

Проаналізували зв'язок емоційного інтелекту з емоційною готовністю, яка є необхідним складником професійної готовності особистості в сфері професій соціономічного напрямку, до якого відносяться й професії сфери гостинності. У зв'язку з набуттям у світі значення емоційного інтелекту як найнеобхіднішої soft skills, ефективна професійна комунікація буде все більше залежати від рівня емоційного інтелекту фахівців галузі гостинності загалом та готельно-ресторанної справи зокрема.

Ми провели емпіричне дослідження щодо вивчення емоційного інтелекту в здобувачів профтехосвіти сфери готельно-ресторанного бізнесу. Дослідження було проведено на базі «Запорізького професійного коледжу готельно-ресторанного бізнесу. В даному досліджені взяли участь 67 осіб. З метою визначення сформованості емоційного інтелекту були застосовані методики Н. Холла та В. Зарицької. В результаті дослідження було з'ясовано, що загальний показник емоційного інтелекту становить 38 балів за тестом Холла, що є в межах низького рівня розвитку ЕІ. За методикою В. Зарицької 55 % опитаних мають низький рівень емоційного інтелекту. Найгірше розвинутий компонент

ЕІ «управління своїми емоціями» (Холл), що співпадає також з низькими показниками за методикою В. Зарицької «самоконтроль і саморегуляція емоцій». Високий рівень емоційного інтелекту має незначна кількість осіб: 7% за методикою й В. Зарицької, й в Холла.

Розробили програму соціально-психологічного тренінгу щодо розвитку емоційного інтелекту, який є нетривалим, нескладним, що його можуть використовувати в своїй діяльності не тільки психологи у закладах освіти, але й класні керівники, майстри виробничого навчання. Надали рекомендації щодо розвитку емоційного інтелекту здобувачам профтехосвіти та всім, кому небайдужа дана проблематика, хто відчуває потребу у розвитку емоційного інтелекту, навичок успішної комунікації, побудованої на засадах гуманізму, толерантності та поваги до людини.

Наша гіпотеза підтвердилася.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Августюк М. Основні аспектні характеристики моделей емоційного інтелекту. *Вісник Львівського університету. Психологічні науки*. 2021. Вип. 8. С. 3-9.

2. Августюк М. М. Методичні поради до підвищення рівня емоційного інтелекту в здобувачів вищої освіти. Острог : Вид-во Національного університету «Острозька академія», 2022. 94 с.

3. Бантишева О. О. Взаємозв'язок емоційного інтелекту зі схильністю осіб юнацького віку до віктимної поведінки. *Вісник ЧДПУ ім. Т. Г. Шевченка*. 2014. С. 25-30.

4. Бантишева О. О. Особливості та чинники емоційного інтелекту осіб юнацького віку. *Проблеми сучасної психології*. 2015. Вип. 30. С. 61-78.

5. Баришева О. Теоретичні аспекти проблеми особистісного самовизначення старшокласників. *Психологія* : зб. наук. пр. Нац. пед. ун-ту ім. М. П. Драгоманова. 2000 Вип. 1(8). С. 102-113.

6. Березюк Г. Емоційний інтелект як детермінанта внутрішньої свободи особистості. *Психологічні студії Львівського ун-ту*. 2008. № 3. С. 20-23.

7. Блінов О. А. Особливості організації проведення психологічного тренінгу. *Збірник наукових статей Київського міжнародного університету. Психологічні науки*. 2008. № 12. С. 9-23.

8. Богдан Л. М. Психологічна готовність як складова професійної підготовки майбутніх фахівців соціальної сфери. *Актуальні проблеми психології*. 2016. Т. XI, вип. 14. С. 5-14.

9. Бреус Ю. Емоційна готовність до професійної діяльності як інтегративна властивість особистості майбутніх фахівців соціономічних професій. *Психологія розвитку особистості в системі фахової підготовки*. 2017. С. 27-48.

10. Бреус Ю. В. Емоційний інтелект як чинник професійного становлення майбутніх фахівців соціономічних професій у вищих навчальних закладах : автореф. дис. … канд. психол. наук : 19.00.07. Київ, 2015. 20 с.

11. Бурак В. Г. Професійна підготовка майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи : дефінітивний аналіз. *Педагогічний альманах*. 2020. № 46. С. 124-131.

12. Бурак В. Г. Компоненти готовності майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи до професійної діяльності. *Педагогічні науки*. 2021. № 94. С. 57-64.

13. Буркало Н. І. Психологічні особливості емоційного інтелекту. *Психологічний часопис.* 2019. Т. 5, № 7. С. 34-49.

14. Буркова Л. Соціономічні професії: інноваційна підготовка фахівців у вищих навчальних закладах : монографія. Київ : Інфосистем, 2010. 277 с.

15. Васильківський І. П. Порівняльний аналіз моделей емоційного інтелекту в психолого-педагогічній літературі. *Науковий вісник Національного університету біоресурсів і природокористування України. Педагогіка, психологія, філософія*. 2017. Вип. 259. С. 28-34.

16. Відбулася Міжнародна науково-практична конференція. URL: https://knmu.edu.ua/news/vidbulasya-mizhnarodna-naukovo-praktychna-konferencziya/ (дата звернення: 25.10.2024).

17. Вовченко О. Використання тестових методик у дослідженні емоційного інтелекту підлітків з порушеннями інтелектуального розвитку. *Сучасні дослідження когнітивної психології* : матеріали Міжнар. інтернет-конф. (м. Острог, 31 трав. 2021 р.). Острог, 2021. С.45-48.

18. Гоулман Д. Емоційний інтелект. Харків : Vivat, 2018. 512 с.

19. Дерев’янко С. Феноменологія емоційного інтелекту : навч.-метод. посіб. Чернігів : Поліграф, 2016. 312 с.

20. Дерев’янко С. П. Активізація розвитку емоційного інтелекту як спосіб оптимізації процесу соціально-психологічної адаптації особистості. *Вісник*

Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут». 2009. № 3. С. 91-98.

21. Дерев'янко С. П. Теоретико-методологічні аспекти цілеспрямованого розвитку емоційного інтелекту. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Психологічні науки*. 2015. Вип. 1 (1). С. 23-26. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvkhp_2015_1(1)__6 (дата звернення: 25.10.2024).

22. Жигайло Н., Стасюк М. Роль емоційного інтелекту в процесі професійної освіти. *Педагогіка і психологія професійної освіти*. 2016. № 4. С. 87-97.

23. Забаровська С. М. Програма тренінгу емоційної компетентності для практичних психологів. *Практична психологія та соціальна робота*. 2013. № 9. С. 47-50.

24. Заблоцька І. В. Готовність до професійної діяльності майбутніх фахівців сфери послуг як педагогічна проблема. *Наукові записки Національного педагогічного університету імені М.П. Драгоманова*. *Педагогічні науки*. 2017. Вип. 135. С. 90-97.

25. Зарицька В. В. Соціально-психологічні чинники розвитку емоційного інтелекту. *Науковий вісник ужгородського національного університету*. 2021. Вип. 2. С. 19-22.

26. Зарицька В. В. Емоційний інтелект : аналіз наукових теорій. *Теорія і практика сучасної психології*. 2010. Вип. 1. С. 17-22.

27. Зарицька В. В. Емоційний інтелект у структурі професійної діяльності. *Теорія і практика сучасної психології.* 2018. № 5. С. 112-116.

28. Зарицька В. В. Емоційно-когнітивні передумови розвитку емоційного інтелекту у період фахової підготовки. *Вісник Харківського національного педагогічного університету ім. Г. С. Сковороди. Психологія.* 2011. № 39. С. 30-36.

29. Зарицька В. В. Емоційний інтелект як складова готовності особистості до професійної діяльності. *Вісник Харківського національного педагогічного університету ім. Г.С. Сковороди*. *Психологія*. 2014. № 49. С. 42-51.

30. Зарицька В. В. Методика дослідження емоційного інтелекту особистості. *Теорія і практика сучасної психології.* 2019. № 3, т. 2. С. 37-41.

31. Зарицька В. В. Теоретико-методологічні основи розвитку емоційного інтелекту у контексті професійної підготовки : монографія. Запоріжжя : КПУ, 2010. 304 с.

32. Іванова Є. О. Розвиток і психодіагностика емоційного інтелекту в підлітковому віці. *Актуальні проблеми соціології, психології, педагогіки*. 2014. № 1 (22). С. 97-103.

33. Кириченко Р. В., Колодяжна А. В. Психологічна готовність студентів до професійної діяльності. *Габітус*. 2023. Вип. 56. С. 217-223.

34. Коврига Н. В. Стресозахисна та адаптивна функції емоційного інтелекту : автореф. дис. … канд. психол. наук : 19.00.01. Дніпропетровськ, 2003. 20 с.

35. Козловська Л. Педагогічні умови формування готовності майбутніх кухарів до професійної діяльності в умовах курортно-оздоровчого комплексу. *Молодь і ринок*. 2013. № 1. С. 148-152.

36. Коноплицька Ю. І., Ставицька О. Г. Особливості розвитку емоційного інтелекту у підлітковому віці. *Психологія: реальність і перспективи*. 2018. № 11. С. 70-75.

37. Коробко Ю. В., Тройніна С. О., Остапко Л. О. Емоційний інтелект у XXI столітті як один з найважливіших soft-skills освітнього процесу. *Академічні візії*. 2023. № 24. URL: https://academy-vision.org/index.php/av/article/view/583/538 (дата звернення : 25.10.2024).

38. Кошонько Г. А. Розвиток емоційного інтелекту студентів психологів. *Психологічні науки*. 2013. №. 4 (69). С. 341-353.

39. Лящ О. П. Генеза емоційного інтелекту в юнацькому віці : монографія. Вінниця : ТОВ «Твори», 2019. 448 с.

40. Лящ О. П. Детермінанти та можливості формування емоційного інтелекту особистості. *Науковий часопис національного педагогічного*

університету імені М. П. Драгоманова. *Психологічні науки*. 2015. № 46 (70). С. 210-216.

41. Лящ О. П. Когнітивний потенціал творчої особистості у розвитку її емоційного інтелекту. *Вісник Одеського національного університету*. 2010. Вип. 11. С. 103-110.

42. Матійків І. М. Емоційна компетентність як психологічний об'єкт виховання особистості майбутнього фахівця професій типу «людина-людина». *Педагогіка і психологія професійної освіти*. 2013. № 2. С. 144-153.

43. Матійків І. М. Тренінг емоційної компетентності : навч.-метод. посіб. Київ : Педагогічна думка, 2012. 112 с.

44. Максьом К. В. Емоційний інтелект : основні концептуальні підходи та структурна модель соціально-психологічного феномену *Актуальні проблеми психології.* 2018. Т. VI, вип. 14. С. 348-355.

45. Максьом К. В. Соціально-психологічні особливості розвитку емоційного інтелекту в підлітковому та юнацькому віці *Актуальні проблеми психології*. 2019. Т. XII, вип. 25. С. 164-170.

46. Марущенко О. А. Розвиток емоційного інтелекту здобувачів освіти в контексті сучасної української освітньої політики. *Емоційний інтелект у воєнні та повоєнні часи* : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Харків, 10 черв. 2023 р.). Харків, 2023. 50 с.

47. Могиляста С. М. Аналіз теоретичних підходів до дослідження емоційного інтелекту особистості. *Актуальні проблеми психології*. 2018. Т. VI, вип. 14. С. 362-369.

48. Назарук Н. В. Психологічний аналіз моделей інтелекту. *Теорія і практика сучасної психології*. 2018. № 3. С. 61-65.

49. Назарук Н. В. Онтогенетичні аспекти розвитку емоційного інтелекту. *Теорія і практика сучасної психології*. 2018. № 3. С. 211-216.

50. Носенко Е. Л., Коврига Н. В. Емоційний інтелект : концептуалізація феномену, основні функції. Київ : Вища шк., 2003. 159 с.

51. Носенко Е. Л. Емоційний інтелект як соціально значуща інтегральна властивість особистості. *Психологія і суспільство*. 2004. № 4. С. 95-109.

52. Огороднійчук З., Виборнова Є. Емоційний інтелект як предмет дослідження в психологічній літературі. *Науковий часопис УДУ імені Михайла Драгоманова*. *Психологічні науки*. 2023. Вип. 22 (67). С. 70-78.

53. Піцул К. Сутність та структура готовність майбутніх фахівців з готельної і ресторанної справи до професійної діяльності. *Молодь і ринок*. 2015. №12 (131). С. 93-98.

54. Приходько Ю. О., Юрченко В. І. Психологічний словник-довідник : навч. посіб. Київ : Каравела, 2020. 419 с.

55. Розвиток емоційного інтелекту в закладі загальної середньої освіти / автор-укл. Г. І. Савонова. Лисичанськ : [б.в.], 2021. 70 с.

56. Самойленко О., Лисак П. Психологічна готовність особистості як предмет наукового дослідження. *Збірник наукових праць Національної академії державної прикордонної служби України. Психологічні науки*. 2019. № 2 (13). С. 232-241.

57. Сіроха Л. Професійна готовність як невід'ємна складова успішної професійної діяльності особистості. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка.* Психологія. 2019. Т. 1, № 10. С. 87-91.

58. Собченко О. М. Здібності у структурі емоційного інтелекту як фактор формування особистості. *Наука. Релігія. Суспільство*. 2010. № 4. С. 84-87.

59. Староста В. І. Основні компоненти структури готовності студентів до професійної діяльності. *Науковий вісник Миколаївського національного університету імені В. О. Сухомлинського. Педагогічні науки*. 2019. № 4 (67). С. 211-216.

60. Христенко О. Емоційний інтелект як складова професійної готовності здобувачів профтехосвіти сфери готельно-ресторанного бізнесу. *Інтеграційні можливості сучасної психології та шляхи її розвитку* : матеріали VIII Всеукр. наук.-практ. конф. (м. Запоріжжя, 24-25 жовт. 2024 р.). Запоріжжя, 2024. 101 с.

61. Шиліна А. С. Розвиток емоційного та соціального інтелекту на уроках англійської мови. *Роль соціального та емоційного інтелекту як найважливіших soft-skills XXI століття в освітньому процесі* : матеріали всеукр. наук.-пед. підвищення кваліфікації (м. Одеса, 6 бер. – 16 квіт. 2023 р.). Одеса, 2023. С. 450-454.

62. Шпак М. М. Функціональні особливості емоційного інтелекту особистості. *Технології розвитку інтелекту.* 2016. № 3. URL: https://psytir.org.ua/upload/journals/2.3/authors/2016/Shpak_Marija_Myroslavivna_Funkcionalni_osoblyvosti_emocijnogo_intelektu_osobystosti.pdf (дата звернення: 15.11.2024)

63. Яцюк М. Емоційний інтелект особистості (на хвилі Нової української школи) : навчально-методичний посібник. Вінниця : Вид-во «Діло», 2019. 105 с.

64. Bar-On R. Emotional Quotient Inventory: a measure of emotional intelligence. New York : Multi-Health Systems, Inc., 2008. 36 p.

65. Fels F., Kagan S. Structures for emotional and social Intelligence. New York : Bantam Books, 2016. 226 p.

66. Mayer J. D., Salovey P., Caruso D. R. Emotional intelligence: theory, findings, and implications. *Psychological Inquiry*. 2004. № 15 (3). P. 197-215.

67. Mils P. Frustration and motivation: theory and research method. London. 2017. 234 p.

68. Shinichiro Ishii, Etsuo Horikawa The Emotional Intelligence of Japanese Mental Health Nurses. URL: https://www.frontiersin.org/journals/psychology/articles/10.3389/fpsyg.2019.02004/full (дата звернення: 15.11.2024).

69. Wanda A. Emotional – cognitive structuring. Toronto, 2014. 148 p.

70. Xue Li, Xiaoxia Fang, Lina Wang, Xiaosong Geng, Hongjuan Chang Relationship between emotional intelligence and job well-being in Chinese Registered Nurses : Mediating effect of communication satisfaction. National Library of Medicine. URL: https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC8186701/#:~:text=A%20study%20in%20China%20showed,work%20in%20the%20medical%20industry (дата звернення : 15.11.2024).

ДОДАТКИ

Додаток А

Тест «Емоціональний інтелект» (Н. Холл)

Інструкція до тесту. Нижче вам буде запропоновано висловлювання, які так чи інакше відображають різні сторони вашого життя. Будь ласка, напишіть цифру праворуч від кожного твердження, виходячи з оцінки ваших відповідей: – повністю не згоден (-3 бали). – в основному не згоден (-2 бали). – частково не згоден (-1 бал). – частково згоден (+1 бал). – в основному згоден (+2 бали). – повністю згоден (+3 бали).

Тест

1. Для мене як негативні, так і позитивні емоції є джерелом знання про те, як чинити в житті.

2. Негативні емоції допомагають мені зрозуміти, що я маю змінити у своєму житті.

3. Я спокійний, коли відчуваю тиск із боку.

4. Я можу спостерігати зміну своїх почуттів.

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

6. Коли необхідно, я можу викликати широкий спектр позитивних емоцій, такі, як веселощі, радість, внутрішній підйом та гумор.

7. Я стежу за тим, як я почуваюся.

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

9. Я можу вислуховувати проблеми інших людей.

10. Я не зациклююсь на негативних емоціях.

11. Я чутливий до емоційних потреб інших.

12. Я можу діяти на інших людей заспокійливо.

13. Я можу змусити себе знову і знову стати перед перешкодою.

14. Я намагаюся підходити до життєвих проблем творчо.

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

16. Я можу легко входити у стан спокою, готовності та зосередженості.

17. Коли дозволяє час, я звертаюся до своїх негативних почуттів і розбираюся в чому проблема.

18. Я здатний швидко заспокоїтись після несподіваного засмучення.

19. Знання моїх справжніх почуттів є важливим для підтримки «хорошої форми». 20. Я добре розумію емоції інших людей, навіть якщо вони не виражені відкрито. 21. Я можу добре розпізнавати емоції щодо виразу обличчя.

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

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

24. Люди вважають мене добрим знавцем переживань інших людей.

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

26. Я можу покращити настрій інших людей.

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

28. Я добре налаштовуюсь на емоції інших людей.

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

30. Я можу легко відключитись від переживання неприємностей.

Обробка та інтерпретація результатів тесту.

Ключ до тесту

Шкали	Запитання
Емоційна поінформованість	1, 2, 4, 17, 19, 25
Управління своїми емоціями	3, 7, 8, 10, 18, 30
Самомотивація	5, 6, 13, 14, 16, 22 67
Емпатія	9, 11, 20, 21, 23, 28
Розпізнавання емоцій інших людей	12, 15, 24, 26, 27, 29

Рівні парціального емоційного інтелекту відповідно до результатів:

– 14 і більше – високий;

– 8-13 – середній;

– 7 та менше – низький.

Інтегративний рівень емоційного інтелекту з урахуванням домінуючого знака визначається за такими кількісними показниками:

– 70 і більше – високий;

– 40-69 – середній;

– 39 та менше – низький.

Додаток Б

Методика дослідження рівня розвитку емоційного інтелекту В. Зарицької

№	Твердження	Так	Часто	Інколи	Ніколи
1	Мене легко розхвилювати				
2	Мене важко засмутити				
3	Я не відчуваю розгубленості перед труднощами				
4	Я відчуваю в собі впевненість				
5	Я надмірно хвилююсь навіть через дрібниці				
6	Я відчуваю себе беззахисним перед відповідальними особами				
7	Хвилювання заважає мені зосередитися на справі				
8	Від образи я плачу				
9	У важких ситуаціях, я, як дитина, потребую, щоб мене пожаліли				
10	Відчуваю розгубленість перед труднощами, коли не знаю як їх подолати				
11	Неприємності викликають в мене хвилювання				
12	Критика на мою адресу в присутності інших викликає в мене хвилювання				
13	Для забезпечення власного спокою я намагаюсь підтримувати з людьми позитивні стосунки				
14	Радісні новини викликають у мене почуття задоволення				
15	Критика віч-на-віч змушує мене зробити відповідні висновки				
16	Я адекватно реагую на негативну критику на свою адресу				
17	Мені не важко самого себе критикувати				
18	Я не відчуваю неприязні до людини, яка мене критикувала				
19	На необґрунтовану критику на людях я спокійно даю пояснення				

20	Я позитивно ставлюся до критики віч-на-віч				
21	Я не серджусь, коли в мене щось не виходить в роботі				
22	Я не втрачаю терпіння, коли треба когось чекати				
23	Мені не важко забути образи та простити людину, яка зробила мені боляче				
24	Мене виводить з рівноваги безвідповідальне ставлення інших людей до роботи				
25	Коли я гніваюсь, то не схильний щось ламати чи розбивати				
26	Я привітно ставлюсь до людей у повсякденному житті та уважно в умовах конфлікту				
27	Я проявляю незадоволення, якщо не вдається доробити справу до кінця				
28	Складні життєві ситуації не викликають у мене неспокій				
29	Незначні неприємності не викликають у мене спалаху гніву				
30	У стресовому стані я можу зосередитися на роботі				
31	У стресовому стані мої звички не змінюються				
32	Коли я гніваюсь, то намагаюсь нікому не зашкодити				
33	Перед розв'язанням складного завдання я намагаюсь настроїтися на його виконання				
34	Я залишаюсь спокійним у період змін у житті: нова робота, нові викладачі, нові друзі та інше				
35	Я складаю список завдань, які треба виконати в першу чергу				
36	Якщо під час відпочинку щось іде не за планом, я спокійно реагую на зміни				
37	Якщо мене щось турбує, я намагаюсь знайти шлях розв'язання проблеми				
38	Якщо мені терміново треба прийняти рішення, я намагаюсь подивитися на проблему очима				

	сторонньої людини				
39	Сумний вигляд людини означає, що вона чимось схвильована				
40	Пригнічений вигляд означає, що людину хтось принизив				
41	Оптимістичний вигляд означає, що людину хвалять за роботу				
42	Ображений вигляд означає, що людину необґрунтовано звинувачують				
43	Почуття провини означає, що людина зробила щось не так				
44	Сумний вираз обличчя означає втрату чогось важливого в житті				
45	Щаслива очікувана подія надає обличчю вираз бурхливої радості				
46	Людина, якій довіряє оточення, має оптимістичний вигляд				
47	Байдужість до всього означає, що у людини відсутня мета в житті, в роботі				
48	Причиною недовіри до людей можуть бути образи в дитинстві				
49	Зрада може викликати сильний гнів				
50	Втрата сенсу життя викликає печаль				
51	Якщо людина робить щось корисне для інших є впевненість у тому, що до неї будуть ставитись із вдячністю				
52	Якщо у людини здійснюються мрії, то її можна вважати щасливою				
53	Важкі хронічні захворювання можуть призводити до песимізму, нервових зривів				
54	Байдужість до людей призводить потім до самотності				
55	Я втрачаю душевну рівновагу, якщо оточення чимось пригнічене				
56	Я не можу залишатися спокійним, якщо оточення чимось схвильоване				
57	Коли друзі говорять про свої проблеми, я				

	намагаюсь їм допомогти				
58	Мене охоплює хвилювання, коли бачу заплакану дитину				
59	Веселий настрій оточення викликає в мене аналогічні емоції				
60	У мене не часто змінюється настрій				
61	Мене важко образити				
62	Я сплю спокійно				
63	У конфліктних ситуаціях я намагаюсь виглядати спокійно				
64	У мене викликає хвилювання, коли я виглядаю гірше, ніж інші				
65	У будь-яких справах я проявляю активність				
66	Коли ситуація складна, я намагаюсь стримувати емоції				
67	Якщо з людьми довірливі стосунки, то я вільно проявляю емоції				
68	Якщо важлива розмова, то емоції проявляю відповідно до ситуації				
69	Якщо людина для мене не цікава, то не проявляю ніяких емоцій				
70	На несуттєву розмову я реагую спокійно				
71	У мене вигляд врівноваженої людини				
72	Я намагаюсь бути спокійним навіть тоді, коли в душі схвильований				
73	Я все роблю з позитивним настроєм				
74	У діловому спілкуванні я намагаюсь проявляти симпатію до співрозмовника				
75	Я сміливо дивлюсь в вічі співрозмовнику				
76	Якщо я симпатизую людині, то ніщо мені не заважає це проявляти				

Ключ для визначення рівня розвитку вибраних нами здатностей, які відбивають рівень розвитку емоційного інтелекту

№	Шкала	Твердж.	Мак. бал	Рівень розвитку емоційного інтелекту в балах			
				Високий	Достатній	Середній	Низький
1	Розуміння особистістю власних емоцій	1-20	60	51-60	31-50	16-30	0-15
2	Самоконтроль і саморегуляція емоцій	21-38	54	47-54	28-46	14-27	0-13
3	Розуміння особистістю емоцій інших	39-59	63	55-63	32-54	17-31	0-16
4	Здатність використовувати емоції у діяльності та спілкуванні	60-76	51	45-51	26-44	13-25	0-12
Загальний рівень розвитку емоційного інтелекту		76	228	198-228	117-197	60-116	0-59