

Введение

Жизнь современного человека, выполняющего множество социальных ролей, характеризуется постоянным процессом коммуникации с большим количеством окружающих его людей. Именно поэтому вопрос эффективности процесса коммуникации всегда был актуален в социальных науках. [4, с. 22].

В условиях кардинальных социально-экономических и политических изменений современного общества, в которых особую значимость имеют способности к адаптации к постоянно изменяющимся условиям, своевременной реакции на окружающие процессы, что требует четкого осознания и понимания как своих собственных эмоций, так и эмоций окружающих, приобретают особенную актуальность. Именно эти способности включает понятие «эмоциональный интеллект»[2, с. 33].

Уровень индивидуального развития эмоционального интеллекта ярко проявляется в ситуациях, связанных с общением людей, и, как следствие, необходим в первую очередь профессионалам, чья основная деятельность связана именно с постоянным взаимодействием с другими людьми.

В условиях постоянных изменений и нестабильности для эффективного функционирования организации возрастает необходимость развития личностных качеств персонала. Конкурентные преимущества компании состоят сегодня в кадровом фонде организации, человеческий ресурс приобрел особый вес. [3, с.94]

Целью данной работы является оценка эмоционального интеллекта персонала ООО «Тюмень Водоканал», выявление с помощью сравнительного анализа различий

в уровне развития эмоционального интеллекта, а также предложение рекомендаций по его повышению.

Для достижение данной цели будут решены следующие задачи:

- рассмотрены теоретико-методологические основы понятия эмоционального интеллекта;
- изучены методики измерения эмоционального интеллекта;
- проведен анализ эмоционального интеллекта в ООО «Тюмень Водоканал»;
- на основании полученных данных будут сделаны выводы по уровню развития эмоционального интеллекта и даны рекомендации по его повышению.

Исследование уровня развития эмоционального интеллекта будет проведено на базе ООО «Тюмень Водоканал». Будет рассмотрена зависимость развития уровня эмоционального интеллекта от занимаемой должности в определенном подразделении, проведен сравнительный анализ полученных результатов, найдены закономерности уровня развития эмоционально интеллекта от занимаемой должности, а также даны рекомендации оп развитию эмоционального интеллекта.

Глава 1 Теоретико-методологические основы оценки эмоционального интеллекта.

1.1 Исторические предпосылки, формирование и развитие теории эмоционального интеллекта.

История развития понятия эмоциональный интеллект уходит своими корнями в античность, еще философы Античности рассуждали о темой единения разума и чувственного познания. Аристотель связывая эмоции и познания указывал что “сам процесс познания независимо от внешних практических побуждений с которыми он может быть и не быть связан самое исследование теоретической истины составляют источник очень сильных эмоций [12, с. 84]

Далее хотелось бы рассмотреть как теория эмоционального интеллекта формировалась уже ближе к нашим дням. Начнем с понятия социальный интеллект так как данное понятие сформировалось значительно раньше.

Теория Социального интеллекта: XX в. Вопрос соотношения рационального и иррационального в интеллектуальной деятельности не стал менее значимым и в XX в. Теория Социального интеллект, возникшая в XX в, стала значительной предпосылкой и базисом для формирования теории эмоционального интеллекта.

В 1937 году Роберт Торндайк, осознавая все возрастающую значимость межличностного общения и подчеркивая его высокую роль для руководящего состава набирающих силу организаций, впервые написал о «социальном интеллекте» для обозначения «дальновидности в межличностных отношениях». Социальный интеллект он представлял как совокупности ментальных способностей,

связанных с обработкой социальной информации и способствующих успешности межличностного взаимодействия. Теории социального интеллекта в дальнейшем получила развитие в трудах Г.Оллпорта, Дж. Гилфорда, и Г. Айзенка.

В том же году Г. Оллпорт, продолжая идею Р.Торндайка, связал социальный интеллект со способностью высказывать быстрые, почти автоматические суждения о людях, прогнозировать наиболее вероятные реакции человека. Социальный интеллект, по мнению Г. Оллпорта - «особый «социальный дар», обеспечивающий гладкость в отношениях с людьми, продуктом которого является социальное приспособление, а не глубина понимания». Г. Айзенк придерживался сходного мнения, полагая, что «социальный интеллект проявляется в использовании IQ для социальной адаптации». [20, с. 120]

Тремя десятилетиями позже, в 1967, Дж. Гилфорд стал рассматривать социальный интеллект как систему интеллектуальных способностей, не зависящих от фактора общего интеллекта и связанных, прежде всего, с познанием поведенческой информации. Эта способность, считает он, включает шесть факторов:

- познание элементов поведения - способность выделять из контекста вербальную и невербальную экспрессию поведения;
- познание классов поведения - способность распознать общие свойства в потоке экспрессивной или ситуативной информации о поведении;
- познание отношений поведения - способность понимать отношения;
- познание систем поведения - способность понимать логику развития целостных ситуаций взаимодействия людей, смысл их поведения в этих ситуациях;

- познание преобразования поведения - способность понимать изменение значения сходного поведения (вербального и невербального) в разных ситуационных контекстах;
- познание результатов поведения - способность предвидеть последствия поведения, исходя из имеющейся информации.

Таким образом, теория социального интеллекта ставит во главу угла ментальную способность к быстрой и качественной адаптации через эффективную социальную коммуникацию, что должно послужить положительным фактором в процессе социализации и становления в обществе во всех сферах.в. Теория мультипликативного интеллекта. В 1983 году Говард Гарднер, основываясь на теории социального интеллекта, впервые написал о мультипликационном интеллекте, модель которого включает семь основных форм интеллекта. Среди них, наряду с традиционными вербальным и логико-математическим, присутствуют пространственный (способность воспринимать пространственные свойства, преобразовывать имеющиеся образы и решать мыслительные задачи, пользуясь зрительно-пространственными представлениями), музыкальный (способность воспринимать музыкальные образы и выражать их), телесно-кинестетический или моторный интеллект (умение владеть своим телом), межличностный (способность к правильному пониманию настроения людей, выбору верной стратегии коммуникации) и внутриличностный (рефлексия собственных чувств и переживаний) интеллекты [16, с. 64].

Согласно представлениям Г. Гарднера, множественный интеллект включает широкий круг способностей. Внутриличностный интеллект, например, трактуется

им как «доступ к собственной эмоциональной жизни, к своим аффектам и эмоциям: способность мгновенно различать чувства, называть их, переводить в символические коды и использовать в качестве средств для понимания и управления собственным поведением». Подобный самоконтроль быстро доказал успешность своего практического применения и обнаружил свою необходимость в системе управления. Межличностный интеллект, в свою очередь, включает способность наблюдать чувства других и использовать эти знания для прогнозирования их поведения, что имеет колоссальное значение во всех сферах социального общения и, прежде всего, в профессиональной деятельности. Эти способности имеют непосредственное отношение к составляющим в дальнейшем разработанного понятия ЭИ. Один из аспектов личностного интеллекта также связан с чувствами и очень близок к тому, что впоследствии Дж. Мейер, П. Сэловей и Д. Карузо назовут эмоциональным интеллектом [3, с. 64].

Необходимо отметить, что теория Г.Гарднера получила развитие, основываясь на статьях Дэвида Векслера об интеллектуальных и неинтеллектуальных компонентах, который еще в 1940 рассматривал интеллект как структурное образование и разделил умственные способности на вербальные и невербальные, основная его идея состояла в том, что у субъекта может доминировать та или иная группа способностей. Кроме того, анализ понятия «самоактуализации», введенного в 50-х годах представителем гуманистической психологии А. Маслоу, породил многочисленные исследования личности, объединяющие когнитивные и аффективные составляющие.

Опираясь на уже существующие данные, Гарднер предположил, что внутриличностный и межличностный интеллект столь же важны для успешного функционирования личности в социуме, как и общий интеллект (IQ), измеряемый с помощью IQ-тестов. Особенно это касается тех сфер, которые связаны с постоянным общением и характеризуются повышенной ответственностью, что свойственно для людей, вовлеченных в управленческую деятельность. Очевидно, что высоко развитый межличностный интеллект, подразумевающий эффективность в коммуникационных процессах, имеет важнейшую роль как в обыденной жизни, так и в профессиональной деятельности [16, с.34].

Итак, становление представлений о соотношении эмоций и разума прошло длительное развитие в рамках различных течений социальных, психологических и философских наук. Несмотря на разные исследовательские позиции, всегда признавалось наличие сложных, опосредованных отношений между эмоциями и разумом. Многовековые дискуссии по этому вопросу привели к представлениям о необходимости объединения эмоции и разума и систематизации их влияния на поведение человека, на особенности коммуникационных процессов, важность которых всегда признавалась учеными. Лишь в XX в. наработанные знания вылились в теорию социального интеллекта, которая признавала важность единения разума и аффекта, играющих решающую роль в своевременной адаптации к окружающим условиям и в межличностной коммуникации. Исследования личности в области психологии, объединяющие когнитивные и аффективные составляющие, поспособствовали развитию теории, а представление об интеллекте, как о структурном образовании стали причиной дальнейшего развития теории

мультипликативного интеллекта. Г. Гарднер, отметил, что успешной и разносторонней личности необходимо обладать множественным, разносторонним интеллектом, включающим широкий круг способностей. Выделенная автором в межличностный интеллект способность наблюдать чувства других и использовать эти знания для прогнозирования их поведения была быстро признана одной из важнейших составляющих личности руководителя и получила развитие в теории эмоционального интеллекта [10, с.32].

1.2 Эмоциональный интеллект как основа успешности в профессиональной деятельности

Эмоциональный интеллект - это способность человека понимать эмоции других и свои собственные и управлять ими для решения практических задач. Человек с развитым EQ чувствует момент, когда надо быть строгим, когда отпустить, когда похвалить и когда посочувствовать. Руководитель с развитым эмоциональным интеллектом не впадает в панику от невыполненных крі или горящих сроков. Дело не в том, что ему все равно. Просто он переносит свои эмоции в конструктивное русло: собирает команду, объясняет свои опасения и думает, как решить проблему.

Высокий уровень эмоционального интеллекта принято напрямую связывать с понятием лидерства. Люди с высоким EQ свободны от многих страхов и сомнений, они могут легко действовать и общаться с людьми для достижения своих целей. Кроме того, эмоциональный интеллект помогает понимать мотивы других людей и находить способы эффективного взаимодействия с ними [5, с. 133].

Лидеру не обязательно иметь высокий IQ, его EQ позволяет ему окружать себя умными людьми и использовать их гениальность. Развитие эмоционального интеллекта очень помогает при создании своего бизнеса.

Движение к любой цели заставляет человека столкнуться лицом к лицу с множеством страхов и сомнений. Человек с низким эмоциональным интеллектом, вероятно, свернет в сторону под их напором. Человек с развитым эмоциональным интеллектом встретится лицом к лицу со своими страхами, возможно, поймет, что все не так страшно и продолжит медленное движение вперед. У человека с высоким

эмоциональным интеллектом просто не будет внутренних тормозов, он на лету разберется со страхами и будет с радостью двигаться к своим целям. Таким образом, навык понимания своих эмоций напрямую связан с эффективностью достижения своих целей [6, с. 300].

Безусловно, эмоциональный интеллект важен не только для лидера и руководителя, но и для рядового специалиста. Во-первых, он делает общение с людьми легче, а во-вторых - помогает противостоять стрессам.

Эмоциональный интеллект играет важную роль в рабочем процессе, если работа специалиста связана с общением с людьми, высокий уровень EQ является отличной профилактикой профессионального выгорания, различных заболеваний, к которым приводит стресс, - таких, как синдром хронической усталости и фибромиалгия, а также препятствует снижению иммунитета. Более того, высокий уровень EQ позволяет специалисту быть крайне эффективным в исполнении своих должностных обязанностей.

Эмоциональный интеллект - нечто вроде лакмусовой бумажки. Одним специалистам необходимы контроль и одобрение, они хорошие исполнители. Другие стремятся к постоянному развитию и познанию нового, в том числе и своих эмоций. Именно эти лидеры и добиваются успеха во всем [14, с. 500].

1.3 Модели эмоционального интеллект

В истории психологии эмоции и мышление иногда рассматривались как антагонисты. Согласно современным представлениям, эмоции передают информацию об отношениях, предполагается, что эмоции интеллект могут функционировать совместно. Эмоции отражают отношения между человеком и другом, семьей, ситуацией, обществом или в ментальном плане между рефлексией или памятью. Например, радость могла бы указать на успех друга; печаль - на утрату и разочарование. Эмоциональный интеллект обращается к способности распознавать значения таких эмоциональных паттернов, рассуждать и решать проблемы на их основе (Mayer & Salovey, 1997; Salovey & Mayer, 1990). Эмоциональный интеллект описывает множество дискретных эмоциональных способностей. Эти эмоциональные способности могут быть разделены на четыре класса или ветви. Большинство из них опираются на перцепцию и оценку эмоций. Например, вначале младенец узнает об эмоциях, передающихся через выражение лица. Младенец наблюдает боль или радость, отражаемые на лицах родителей, поскольку родители четко выражают эти чувства. По мере развития ребенок более точно различает искренние чувства, просто вежливые улыбки и другие выражения чувств. Также важно, что люди обобщают эмоциональный опыт, касающийся объектов, генерализуя эмоции. Второй набор навыков включает умственный процесс сравнения эмоций друг с другом и с другими имеющимися понятиями и представлениями. Например, образ эмоционального переживания сохраняется в сознании, позволяет сравнить его с подобным чувством, вызываемом

звук, цветом или вкусом. Третий уровень включает понимание и рассуждения об эмоциях [9, с. 28].

Опыт определенных эмоций - счастья, гнева, страха и т. п. приобретается в определенных ситуациях. Гнев появляется из-за несправедливости, страх часто сменяется облегчением, уныние может отдалить нас от других. Печаль и гнев имеют различную специфику проявлений и изменений, так же как фигуры коня и короля по-разному ходят на шахматной доске. Например: женщина, которая выглядит чрезвычайно сердитой, час спустя стыдится своей злости. Вероятно, что на изменение эмоциональных состояний повлияли определенные события. Например, она выразила свой гнев неуместно или обнаружила, что она ложно полагала, что друг предал ее. Эмоциональный интеллект включает способность распознавать эмоции, знать их динамику и адекватно рассуждать о них. Четвертый, самый высокий уровень эмоционального интеллекта включает управление и регулирование эмоциями в себе и других, например знание, как успокоиться после гнева, или способность облегчить беспокойство другого человека. Задачи, определяющие эти четыре уровня, подробно будут описаны ниже [17, с. 18].

Таблица 1 - Три модели эмоционально интеллекта (Mayer, Salovey, Caruso, 2000)

Мэйер и Сэловей (Mayer & Salovey, 1997)	Бар-Он (Bar-On, 1997)	Гоулман (Goleman, 1995)
Определение «Эмоциональный интел	Определение «Эмоциональный	Определение «Способности

<p>лект - набор способностей, которые объясняют, на сколько точно изменяется эмоциональное восприятие и понимание людей. Более формально, эмоциональный интеллект - способность чувствовать и выражать эмоции, связывать эмоции и мысли, понимать и причину эмоций, и регулировать эмоции в себе и других* (Mayer & Salovey, 1997)</p>	<p>интеллект-множество некогнитивных способностей, компетентностей, и навыков, которые влияют на способность справиться с требованиями и влиянием сред и преуспеть» (Баг-Оп, 1997, р, 14)</p>	<p>составляющие эмоциональный интеллект, включают самообладание, рвение и постоянство, и способность мотивировать себя» (Goleman, 1995, р. 28)</p>
<p>Основные навыки Перцепция и выражение эмоций: Идентификация и выражение эмоций определяются физическим состоянием,</p>	<p>Основные навыки Межличностные Навыки Эмоциональное самосознание, уверенность в себе,</p>	<p>Основные навыки Знание эмоций Распознавание чувств, мониторинг чувств Управление эмоциями Управление чувствами как</p>

<p>чувствами, и мыслями.</p> <p>Эмоции направляют мышление на продуктивные способы.</p> <p>Эмоции помогают мышлению и памяти</p> <p>Понимание и анализ эмоций</p> <p>Способность разделять эмоции, включая сложные эмоции и одновременные чувства.</p> <p>Способность понять отношения, связанные с изменениями эмоций</p> <p>Рефлексивное регулирование эмоций</p> <p>Способность остаться открытым для чувств.</p> <p>Способность рефлексивно контролировать и регулировать эмоции, чтобы расти</p>	<p>чувство собственного достоинства,</p> <p>самоактуализация, независимость</p> <p>Коммуникабельная независимость</p> <p>Внутриличностные отношения социальная ответственность, эмпатия</p> <p>Способность к адаптации</p> <p>Адаптируемость Решение проблем, Проверка решительности, гибкость</p> <p>Шкалы управления стрессом, Стресс, Терпимость, Импульсивность, Контроль, Общее Настроение Счастье,</p> <p>Оптимизм</p>	<p>способность успокоиться, способность нивелировать беспричинное беспокойство или раздражительность</p> <p>Самомотивация</p> <p>Использование эмоций для достижения цели, отсроченное проявление радости и подавление импульсивности, способность быть в «общем потоке»</p> <p>Распознавание эмоций других Эмпатическое понимание, навык управления эмоциями других, хорошее взаимодействие с Другими Управление отношениями с другими</p>
---	--	---

эмоционально и интеллектуально (Mayer & Salovey, 1997, p. 11)		
Тип модели	Тип модели	Тип модели
Совокупность способностей	Смешанная	Смешанная

Модель эмоционального интеллекта как совокупность способностей дает представления о внутренней структуре интеллекта и его значении для жизни человека. Эмоциональный интеллект, как и другие виды интеллекта, отвечает трем эмпирическим критериям. Первый критерий для теории интеллекта состоит в том, что мыслительные задачи имеют правильные или неправильные решения, что оценивается конвергенцией альтернативных методов. Второй критерий означает, что измерения отдельных умственных навыков коррелирует друг с другом, но остаются самостоятельными. Третий критерий указывает на то, что абсолютный уровень интеллектуальных способностей повышается с возрастом. Мэйер, Сэловей и Карузо показали, что эмоциональные навыки, описываемые их моделью, могут рассматриваться как интеллект, так как они представляют взаимосвязанный набор компетентностей, которые могут быть интерпретированы как единый фактор с 4-мя субуровнями. Эти навыки, имея взаимосвязи, отличны друг от друга и переплетены с другими способностями типа вербального интеллекта.

Способности, составляющие эмоциональный интеллект развиваются с возрастом. Таким образом, конструкт эмоционального интеллекта отвечает всем трем

критериям интеллекта. Рассматриваемая модель предсказывает, что эмоционально интеллектуальные люди более вероятно: выросли в биосоциально-адаптивных домашних условиях (имели эмоциональное воспитание), в состоянии повторно испытывать эмоции (т.е. бывают искренне оптимистическими и благодарными), выбирают хорошие эмоциональные образцы для подражания (в состоянии общаться и обсуждать чувства, развивают опыт знаний в специфической эмоциональной области типа эстетики, морального или этического чувства, социального решения проблем, лидерства или духовных чувств) [15, с. 122]. Смешанные модели эмоционального интеллекта существенно отличаются от моделей, основанных на способностях. В некотором смысле, оба вида моделей были предложены в первых научных статьях, посвященных эмоциональному интеллекту (например: Salovey & Mayer, 1990). Хотя в этих статьях излагаются концепции эмоционального интеллекта как способности, в них также описаны особенности личности, которые могли бы сопровождать такой интеллект. Пока авторы искали теоретические основы эмоционального интеллекта, другие авторы расширили значение эмоционального интеллекта, явно смешивая личностные черты, не относящиеся к способностям. Например, по Бар-Ону (Ваг-Оп, 1997), модель эмоционального интеллекта создавалась в ответ на вопрос: «Почему некоторые люди, способны больше преуспеть в жизни, чем другие?» Бар-Он рассмотрел психологическую литературу об особенностях личности, связанных с успехом в жизни, и идентифицировал пять областей функционирования, способствующих успеху. Они перечислены в столбце 2 таблицы 1, и включают межличностные навыки, коммуникабельность, адаптируемость, управление стрессом и общее настроение. Каждая группа содержит

также ряд оцениваемых качеств. Например, межличностные навыки разделены на эмоциональное самосознание, уверенность в себе, самоуважение, самоактуализацию и независимость. Бар-Он предложил следующее определение термина «эмоциональный интеллект»: «Интеллект описывает совокупность способностей и навыков, которые... представляют совокупность знаний, используемых для эффективности в жизненных ситуациях. Прилагательное «эмоциональный» используется, чтобы подчеркнуть, что этот определенный тип интеллекта отличается от познавательного интеллекта» [15, с. 133]. Теоретическая работа Бар-Она комбинирует то, что можно квалифицировать как когнитивные способности (например, эмоциональное самосознание) с другими особенностями, которые считаются отличными от когнитивных способностей, например, личная независимость, самоуважение и настроение. Это позволяет отнести теорию Бар-Она к смешанной модели эмоционального интеллекта. Однако никаких корреляций между настроением и интеллектом не было обнаружено (например: Watson, 1930; Wessman, Ricks, 1966) [5, с. 10].

Третья модель (таблица 1, столбец 3) - это представление об эмоциональном интеллекте, популяризированное Гоулменом (Goleman, 1995). Гоулмен создал смешанную модель с пятью широкими областями: знание эмоций, руководство эмоциями, мотивация, распознавание эмоций Других и управление отношениями с Другими. Навыки, определяемые им как мотивация, включают использование эмоции для достижения цели, отсроченное проявление радости и подавление импульсивности, способность быть в «общем потоке» (Goleman, 1995). Гоулмен признает, что он двигался от эмоционального интеллекта к чему-то более общему.

Он заявляет, что «Защита Эго... весьма похожа на [эту модель] эмоционального интеллекта, в которую включена социальная (и эмоциональная) компетентность» [2 с. 123]. Он идет дальше и утверждает, что «есть старомодное слово для обозначения навыков, которые входят в эмоциональный интеллект - характер» [2, с. 100]. Гоулмен делает экстраординарные выводы для прогнозирующей способности его смешанной модели. Он считает, что «эмоциональный интеллект объясняет успех дома, в школе и на работе. Среди молодежи тренинг эмоционального интеллекта приведет к меньшему количеству грубости или агрессивности, к достижению большей популярности, улучшению учебы» [2, с. 102], и «позволит принять лучшие решения о наркотиках, курении и сексе»). На работе эмоциональный интеллект поможет людям «во взаимодействии, в сотрудничестве, во взаимопомощи, совместной работе» [2, с. 123]. Эмоциональный интеллект даст «преимущество в любой области в жизни: в романе или в близких отношениях или при формировании правил, которые управляют успехом в организационной политике». Гоулмен отмечает, что «в лучшем случае показатель интеллекта вносит вклад приблизительно 20%, в то время как факторы, включенные в эмоциональный интеллект, определяют успех жизни на 80%» 20%, отведенные Гоулменом на вклад общего интеллекта в успешность деятельности (полученных математическими средствами), по разным критериям у разных авторов составляют корреляцию приблизительно $r = 0,45$, что уже в два с лишним раза превышает прогноз автора. Необходимо подчеркнуть, что, по крайней мере, частично ажиотаж, связанный с эмоциональным интеллектом, происходит из-за этого очень многообещающего утверждения Гоулмена. Если бы действительно существовал единственный психологический критерий, который

мог бы предсказать успех на таком уровне как 80%, то это было бы величайшем открытием столетия в прикладной психологии. Актуальны как модели способностей, так и смешанные модели эмоционального интеллекта. Модель способностей акцентирует внимание на эмоциях и на их взаимодействиях с мышлением. Смешанные модели рассматривают и когнитивные способности, и другие особенности, например, мотивацию, осознанность и социальную деятельность как одно целое. Таблица 2 показывает сложный состав эмоционального интеллекта, описанный этими тремя моделями (см. также рисунок 1). В таблице 2, как и на рисунке 1, компоненты личности разделены на низший уровень - обработку информации (мотивация, эмоции, познание), средний уровень взаимодействия между более низкими уровнями, верхний уровень, представляющий синтез моделей межличностной и внутриличностной социальной сферы.[2, с. 104]

Таблица 2 - Схема личности и ее основных субсистем, иллюстрирующая составляющие трех моделей эмоционального интеллекта

Личность и ее основные суб системы		
	Цели субсистем	
	Удовлетворение внутренних потребностей	Реакции на внешний мир
Высокий уровень: Выученные модели	Интраперсональные качества - Интерперсональные	Интерперсональные качества - Интерперсональные навыки - Управление взаимоотношениями

	навыки - Самомотивация		
Средний уровень: взаимодействующие функции	Мотивационные и эмоциональные взаимоотношения Регуляция стресса	Эмоциональное и когнитивное взаимодействие	
		Восприятие экспрессий эмоций	Знание собственных эмоций
		Понимание эмоций	Распознавание эмоций других
		Усиление эмоций в мышлении	Управление эмоциями
		Регуляция эмоций	
Низкий уровень: и механизмы			

1.4 Методики для измерения эмоционального интеллекта

Джон Мэйер и Питер Сэловей выделили четыре компонента эмоционального интеллекта, которые были названы «ветвями». Эти компоненты выстраиваются в иерархию, уровни которых, по предположению авторов, развиваются последовательно в онтогенезе (рисунок 1): Восприятие, оценка и выражение эмоций или же идентификация эмоций. Использование эмоций для повышения эффективности мышления и деятельности. Понимание и анализ эмоций. Сознательное управление эмоциям и для личностного роста и улучшения межличностных отношений. На основе этой иерархической модели авторами был создан первый экспериментальный вариант методики для исследования эмоционального интеллекта - MEIS (Multi-factor Emotion Intelligence Test). Он состоял из 12 субтестов (2-4 субтеста на каждую «ветвь») и включал в себя более 200 вопросов. На вопросы было предложено несколько вариантов ответов. Подсчет баллов производился на основе консенсуса экспертных оценок или заданного стандарта. Однако этот тест не удовлетворил авторов своими психометрическими показателями в области согласованности по субтестам, и они продолжили работу. К 1999 г. к ним присоединился Дэвид Карузо [17, с. 190], и уже в 2002 г. они предложили новый тест - MSCEIT V. 2.0. [17, с. 200]. В этом тесте был уже 141 вопрос, всего 8 секций по 2 на каждую «ветвь» - компоненты эмоционального интеллекта. Эта методика оказалась более сбалансированной и непротиворечивой, показала хорошие психометрические результаты и получила наибольшее распространение.



Рисунок 1 - Схема компонентов эмоционального интеллекта

Методика которая будет использована для оценки эмоционального интеллекта в работе называется методика Н.Холла.

Методика Н.Холла представляет тест, разработанный Николасом Холлом и помогающий определить уровень эмоционального интеллекта по нескольким аспектам. Тест Холла на эмоциональный интеллект предоставляет дифференцированную оценку по каждой из пяти характеристик, выделяемых автором. Всего вам в рамках этого теста будет задано 30 вопросов - по 6 на каждую категорию. Тест Холла на эмоциональный интеллект дает оценку данных черт личности и это одна из причин, почему методика получила столь широкое распространение. оценки даются отдельно по каждому аспекту. Это покажет, над какими конкретно сторонами EQ вам нужно поработать в первую очередь (если есть такая необходимость)[4, с.400].

Однако есть у этого опросника и определенный недостаток. Он связан с тем, что порой сложно дать объективную оценку некоторых качеств при проведении опроса, тогда как некоторые вопросы теста требуют от испытуемого именно этого. Давая ответы, надо не раздумывать над формулировками слишком долго, но постараться давать ответы максимально объективно.

Итак, опросник Холла показывает уровень эмоционального интеллекта по следующим аспектам:

-эмоциональная осведомленность - понимаете ли вы, какие конкретно эмоции вы сейчас чувствуете и почему;

-управление своими эмоциями - свойственно ли вам умение подчинять собственные эмоции и использовать их для достижения тех или иных целей;

-управление эмоциями других людей - умеете ли вы влиять на чувства других людей, использовать их эмоции для достижения своих целей, целей компании и т.д.;

-эмпатия - в принципе этим словом обозначается умение сопереживать, сочувствовать, но в данном контексте важнее другое значение - понимание, какие чувства и эмоции испытывают другие люди в данный момент и почему;

Самомотивация - умение замотивировать себя с использованием собственных эмоций.

Тест включает в себя следующие вопросы:

1. Для меня как отрицательные, так и положительные эмоции служат источником знания о том, как поступать в жизни.

2. Отрицательные эмоции помогают мне понять, что я должен изменить в своей жизни.

3. Я спокоен, когда испытываю давление со стороны.

4. Я способен наблюдать изменение своих чувств.

5. Когда необходимо, я могу быть спокойным и сосредоточенным, чтобы действовать в соответствии с запросами жизни.

6. Когда необходимо, я могу вызвать у себя широкий спектр положительных эмоций, такие, как веселье, радость, внутренний подъем и юмор.

7. Я слежу за тем, как я себя чувствую.

8. После того как что-то расстроило меня, я могу легко совладать со своими чувствами.

9. Я способен выслушивать проблемы других людей.

10. Я не застреваю на отрицательных эмоциях.

11. Я чувствителен к эмоциональным потребностям других.

12. Я могу действовать на других людей успокаивающе.

13. Я могу заставить себя снова и снова встать перед лицом препятствия.

14. Я стараюсь подходить к жизненным проблемам творчески.

15. Я адекватно реагирую на настроения, побуждения и желания других людей.

16. Я могу легко входить в состояние спокойствия, готовности и сосредоточенности.

17. Когда позволяет время, я обращаюсь к своим негативным чувствам и разбираюсь, в чем проблема.

18. Я способен быстро успокоиться после неожиданного огорчения.

19. Знание моих истинных чувств важно для поддержания «хорошей формы».

20. Я хорошо понимаю эмоции других людей, даже если они не выражены открыто.

21. Я могу хорошо распознавать эмоции по выражению лица.

22. Я могу легко отбросить негативные чувства, когда необходимо действовать.

23. Я хорошо улавливаю знаки в общении, которые указывают на то, в чем другие нуждаются.

24. Люди считают меня хорошим знатоком переживаний других людей.

25. Люди, осознающие свои истинные чувства, лучше управляют своей жизнью.

26. Я способен улучшить настроение других людей.

27. Со мной можно посоветоваться по вопросам отношений между людьми.

28. Я хорошо настраиваюсь на эмоции других людей.

29. Я помогаю другим использовать их побуждения для достижения личных целей.

30. Я могу легко отключиться от переживания неприятностей.

ОБРАБОТКА И ИНТЕРПРЕТАЦИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ТЕСТА

Ключ к тесту

Шкалы Вопросы

Эмоциональная осведомленность 1, 2, 4, 17, 19, 25

Управление своими эмоциями 3, 7, 8, 10, 18, 30

Самомотивация 5, 6, 13, 14, 16, 22

Эмпатия 9, 11, 20, 21, 23, 28

Распознавание эмоций других людей 12, 15, 24, 26, 27, 29

Уровни парциального эмоционального интеллекта в соответствии со знаком результатов:

- 14 и более - высокий;

- 8-13 - средний;
- 7 и менее - низкий.

Интегративный уровень эмоционального интеллекта с учетом доминирующего знака определяется по следующим количественным показателям:

- 70 и более - высокий;
- 40-69 - средний;
- 39 и менее - низкий. [14, с. 450]

Глава 2. Оценка эмоционального интеллекта и рекомендации по его развитию в ООО «Тюмень Водоканал»

2.1 Характеристика ООО «Тюмень Водоканал»

ООО «Тюмень Водоканал» (Общество с ограниченной ответственностью Тюмень Водоканал входящее в Группу компаний РОСВОДОКАНАЛ).

Основная деятельность - бесперебойное и качественное обеспечение жителей города Тюмени услугами водоснабжения и водоотведения.

Инициатива постройки в городе Тюмени водопровода - первого сооружения такого рода в Сибири - принадлежит городскому голове Ивану Алексеевичу Подаруеву. Занимая эту должность в 1861-1863 годы В 1863 году на улицах города производили укладку трубопровода. Все инженерно-строительные работы были закончены к лету 1864 года.

Велижанская водоочистная станция была запущена на подмогу Головной в январе 1972 году. Источником воды стали артезианские скважины Велижанского и Тавдинского месторождений.

В 1982 году была запущена Метелёвская водоочистная станция. Она была построена выше по течению реки Тура, нежели Головная, проектная мощность сооружений составила 150 тысяч кубометров воды в сутки. В настоящий момент данные сооружения обеспечивают 2/3 всей потребности города Тюмени в чистой питьевой воде.

На сегодняшний день численность сотрудников составляет около тысячи человек, непосредственно в дирекции по управлению персоналом работает 15 человек.

Развитием персонала занимается учебный центр под руководством директора по персоналу, так же в данной работе принимает непосредственное участие генеральный директор предприятия.

Ниже приведена подробная структура организации в которой указаны подразделения начиная с высшего руководства и заканчивая производственными цехами.

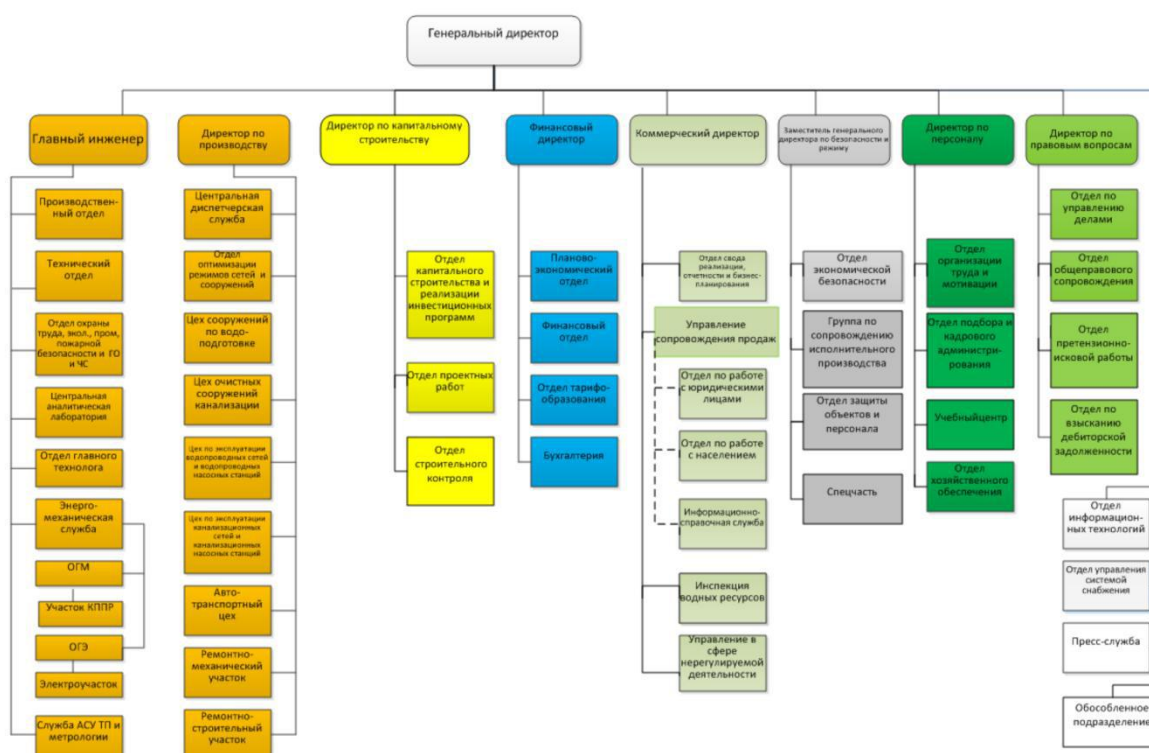


Рисунок 2 - Структура ООО «Тюмень Водоканал»

2.2 Оценка эмоционального интеллекта в ООО «Тюмень Водоканал»

Для оценки эмоционального интеллекта взята методика Н.Холла, которая описана в работе.

По данной методике опрошены следующие подразделения предприятия:

- отдел кадров;
- отдел снабжения;
- отдел капитального строительства;
- технический отдел;
- юридический отдел;
- финансовый отдел.

Полученные результаты рассмотрим изначально по каждому отделу.

Анализ эмоционального интеллекта в отделе кадров.

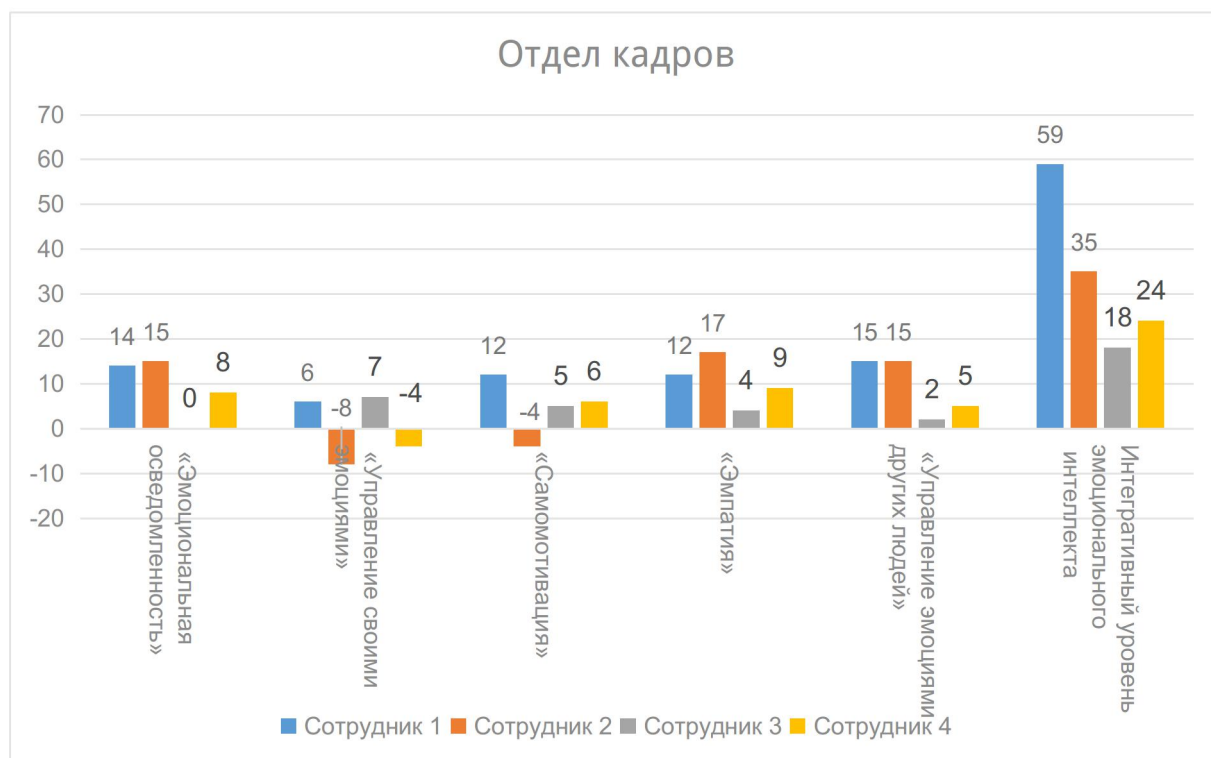


Рисунок 3 - Уровень эмоционального интеллекта отдела снабжения

Проанализировав данное подразделение по отдельным уровням можно отметить следующие особенности эмоционального интеллекта в данном отделе:

- эмоциональная осведомленность находится на среднем , а у отдельных сотрудников остановилась на низком уровне;
- управление своими эмоциями находится на низком уровне развития;
- самомотивация так же варьируется от нижнего до среднего уровня развития;
- эмпатия может достигать у отдельных сотрудников высокого уровня развития;
- управление эмоциями других людей находится в целом на среднем уровне у отдельных сотрудников может достигать высокого уровня.

Интегративный уровень эмоционального интеллекта не превышает среднего уровня развития в данном отделе.

Анализ эмоционального интеллекта в отделе снабжения.

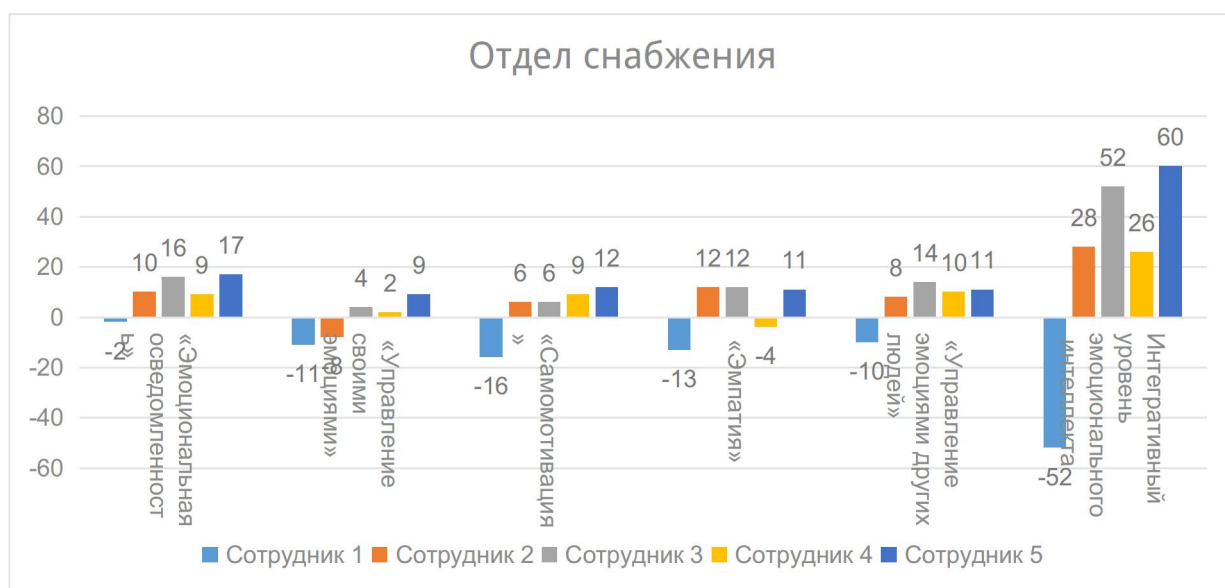


Рисунок 4 - Уровень эмоционального интеллекта отдела снабжения

Рассматривая отдел снабжения по отдельным уровням можно отметить следующие особенности эмоционального интеллекта в данном отделе:

- эмоциональная осведомленность находится на среднем уровне развития, а у отдельных сотрудников остановилась на низком уровне.

- управление своим эмоциями проанализировав данное подразделение по отдельным уровням можно отметить следующие особенности эмоционального интеллекта в данном отделе:

- эмоциональная осведомленность находится на среднем уровне развития, а у отдельных сотрудников остановилась на низком уровне.

- управление своими эмоциями находится на низком уровне развития.

- самомотивация так же варьируется от нижнего до среднего уровня развития.

- эмпатия может достигать у отдельных сотрудников высокого уровня развития.

- управление эмоциями других людей находится в целом на среднем уровне у отдельных сотрудников может достигать высокого уровня.

Интегративный уровень эмоционального интеллекта не превышает среднего уровня развития в данном отделе.

и эмоциями находится на низком уровне развития и у двоих сотрудников уходит на отрицательное значение.

- самомотивация находится на низком значении.

- эмпатия может находиться на низком уровне.

- управление эмоциями других людей стремиться к среднему уровню развития эмоционального интеллекта.

Интегративный уровень эмоционального интеллекта не превышает среднего уровня развития в данном отделе у некоторых сотрудников имеет отрицательное значение.

Анализ эмоционального интеллекта в отделе капитального строительства.

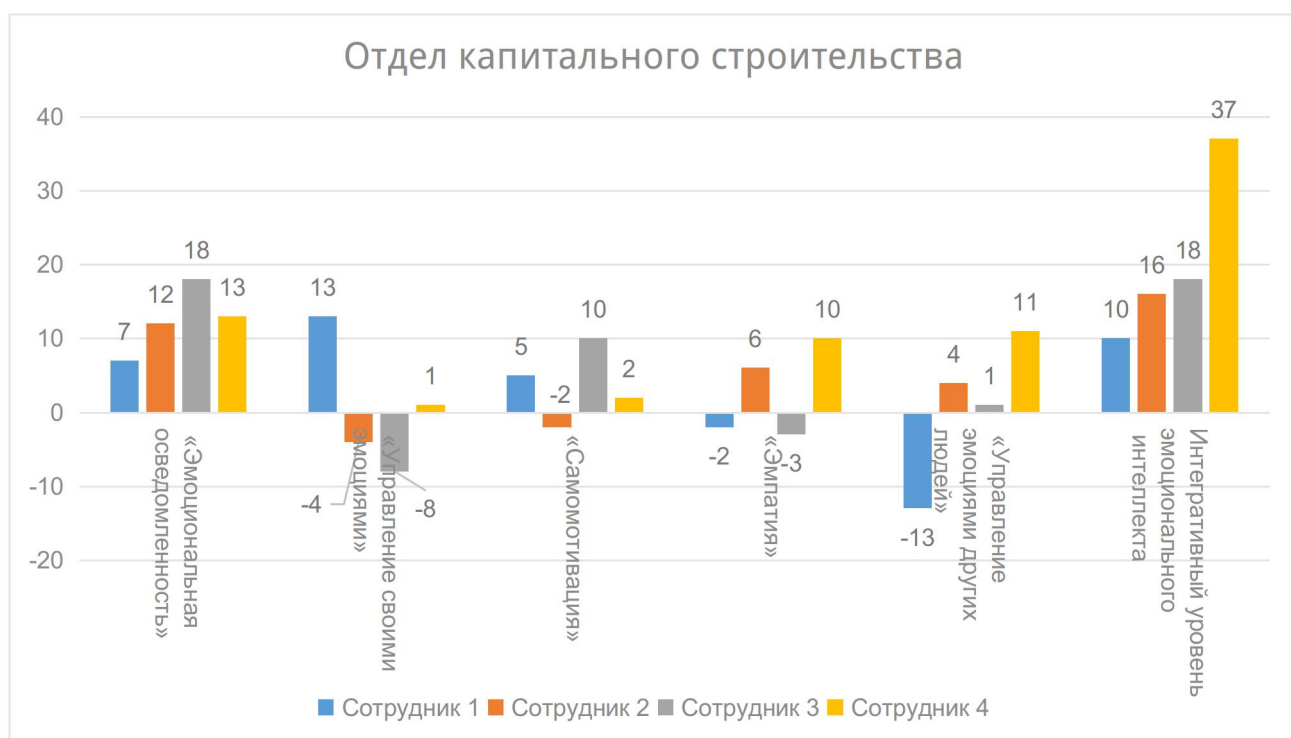


Рисунок 5 - Уровень эмоционального интеллекта отдела капитального строительства

Далее рассматриваем отдел капитального строительства по отдельным уровням можно отметить следующие особенности эмоционального интеллекта в данном отделе:

- эмоциональная осведомленность находится на среднем уровне развития, а у отдельных сотрудников остановилась на низком уровне.

- управление своими эмоциями находится на низком уровне развития и у двоих сотрудников уходит на отрицательное значение.
- самомотивация находится на низком значении.
- эмпатия может находиться на низком уровне и может достигать отрицательных отметок.
- управление эмоциями других людей находится на низком уровне развития так же имеются сотрудники с отрицательными результатами

Интегративный уровень эмоционального интеллекта не превышает среднего уровня развития в данном отделе.

Анализ эмоционального интеллекта в технический отделе.

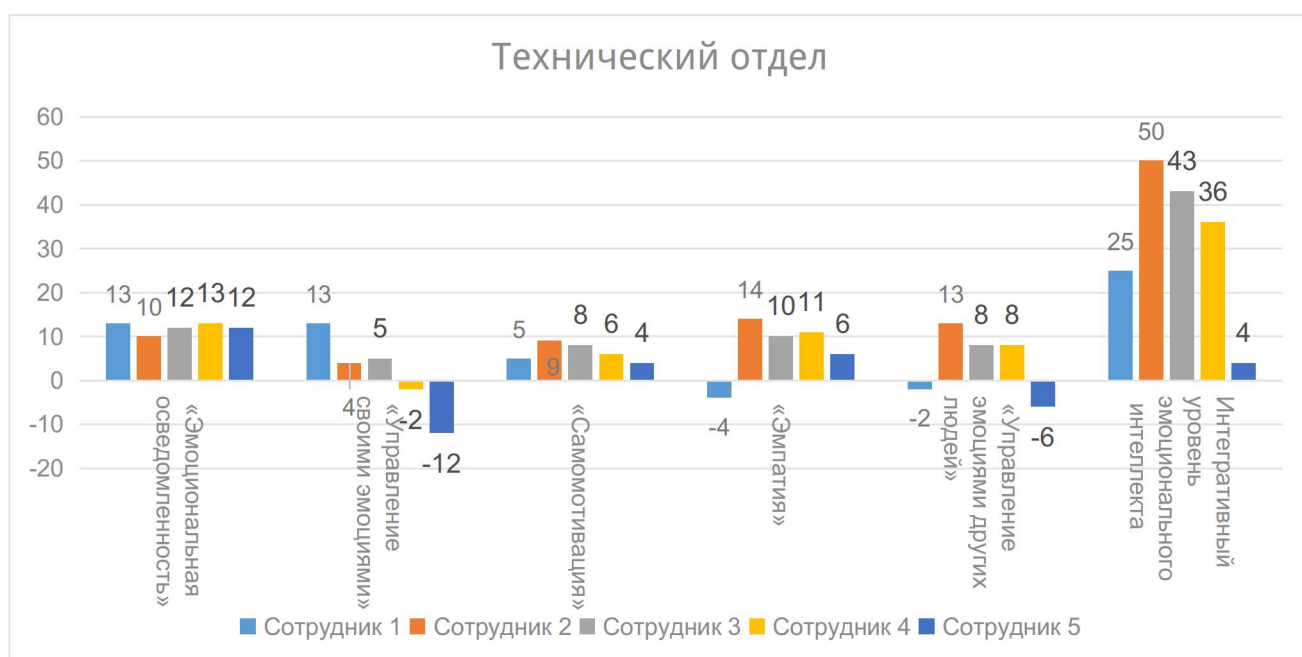


Рисунок 5 - Уровень эмоционального интеллекта

технического отдела

Далее был рассмотрен технический отдел. По отдельным шкалам можно отметить следующие особенности эмоционального интеллекта в данном отделе:

- эмоциональная осведомленность находится на среднем уровне развития;
- управление своими эмоциями находится на низком уровне и у двоих сотрудников уходит на отрицательное значение;
- самомотивация не превышает низкого уровня развития;
- эмпатия может находиться на низком уровне и может достигать отрицательных отметок.
- управление эмоциями других людей находится на низком уровне развития, так же имеются сотрудники с отрицательными результатами

Интегративный уровень эмоционального интеллекта не превышает среднего уровня развития в данном отделе.

Анализ эмоционального интеллекта в юридическом отделе.

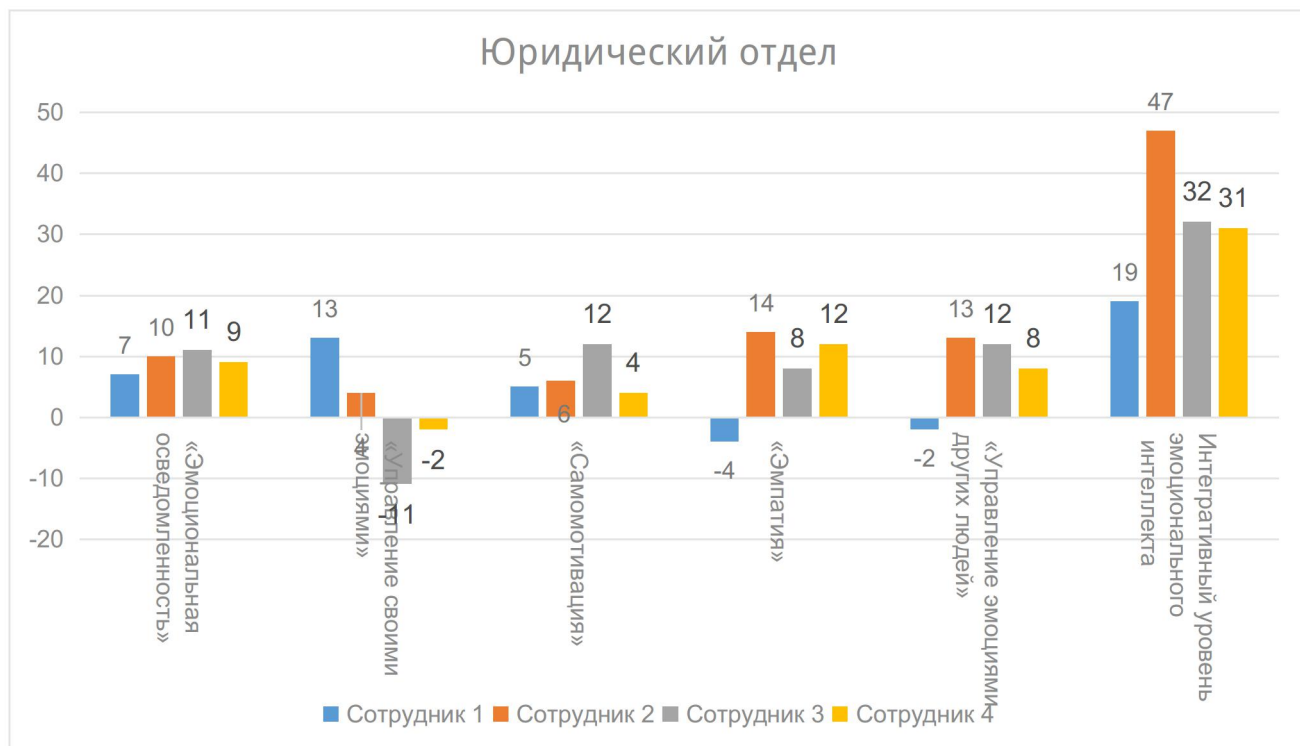


Рисунок 6 - Уровень эмоционального интеллекта
юридического отдела

Далее был рассмотрен юридический отдел.

По отдельным шкалам можно отметить следующие особенности эмоционального интеллекта в данном отделе:

- эмоциональная осведомленность находится на среднем уровне развития;
- управление своими эмоциями находится на низком уровне и у двоих сотрудников уходит на отрицательное значение;
- самомотивация не превышает низкого уровня развития;
- эмпатия может находиться на низком уровне и может достигать отрицательных отметок.
- управление эмоциями других людей находится на низком уровне развития, так же имеются сотрудники с отрицательными результатами

Интегративный уровень эмоционального интеллекта не превышает среднего уровня развития в данном отделе.

Анализ эмоционального интеллекта в финансовый отделе.

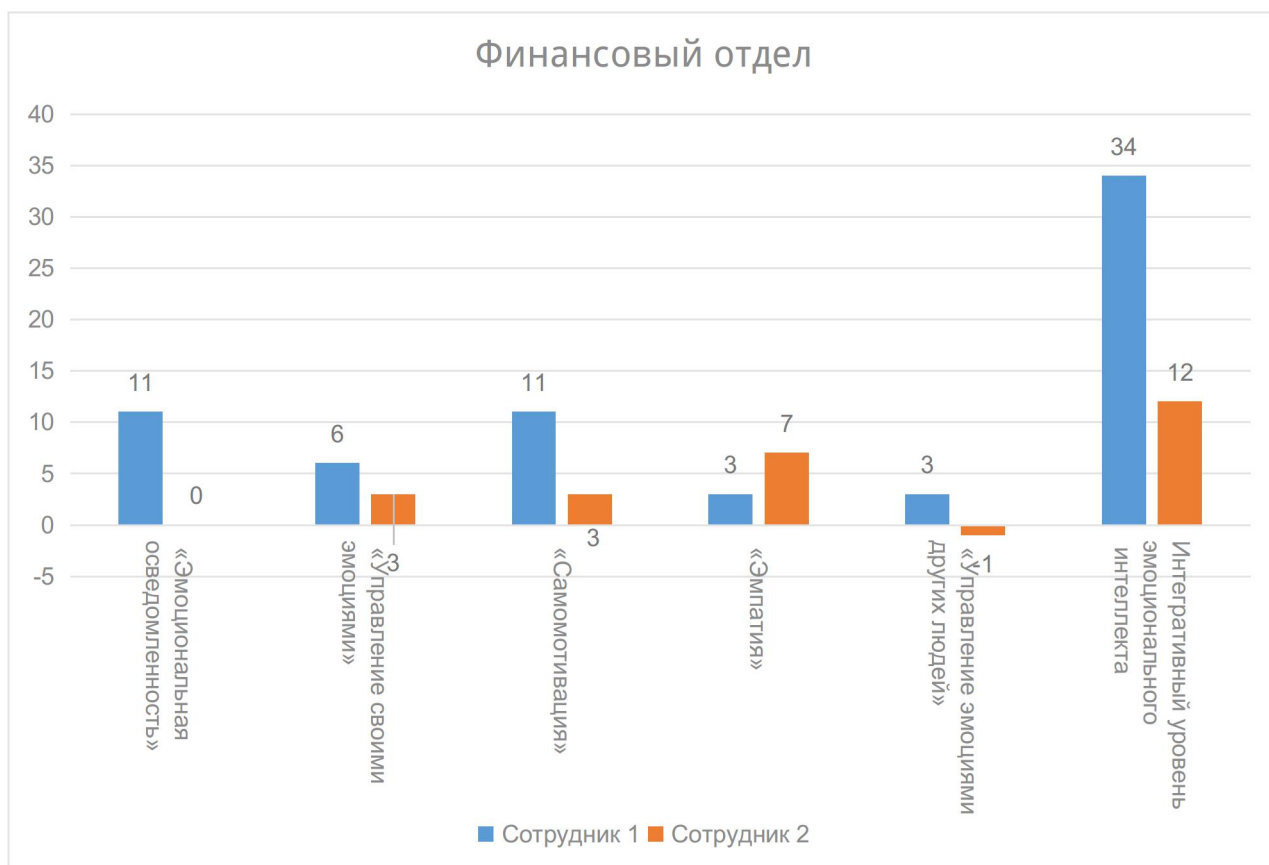


Рисунок 7 - Уровень эмоционального интеллекта Финансового отдела

Последним был рассмотрен финансовый отдел.

По отдельным шкалам можно отметить следующие особенности эмоционального интеллекта в данном отделе:

- эмоциональная осведомленность находится на среднем уровне развития;
- управление своими эмоциями находится на низком уровне.
- самомотивация не превышает низкого уровня развития;
- эмпатия может находиться на низком уровне и может достигать отрицательных отметок.
- управление эмоциями других людей находится на низком уровне развития, так же имеются сотрудники с отрицательными результатами

Интегративный уровень эмоционального интеллекта не превышает среднего уровня развития в данном отделе.

Далее рассмотрели уровни эмоционального интеллекта в сравнительном графике по общим показателям отделов по которым было проведено исследование.

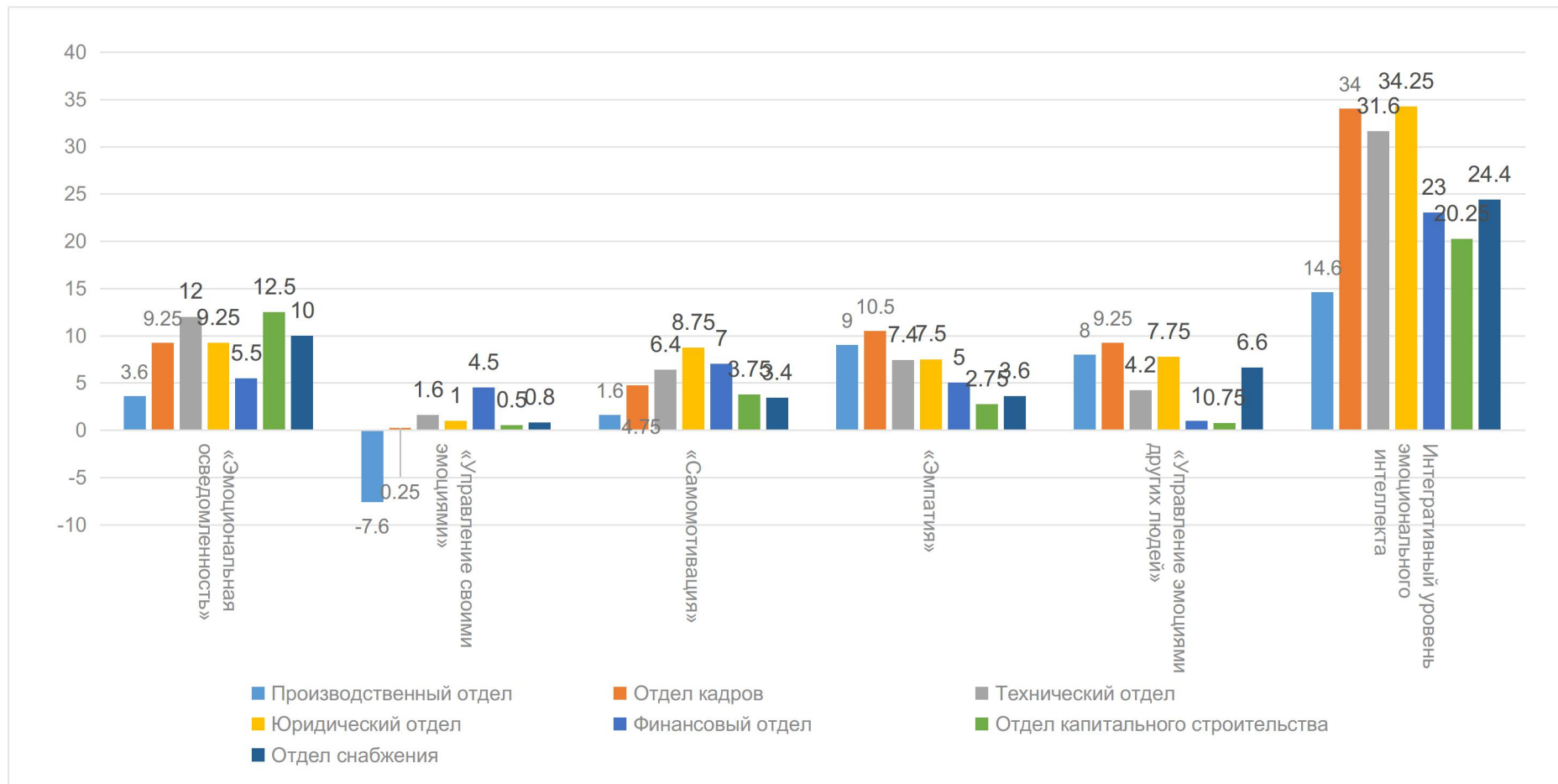


Рисунок 8 - Сравнительный анализ уровней эмоционального интеллекта

опрошенных отделов ООО Тюмень Водоканал

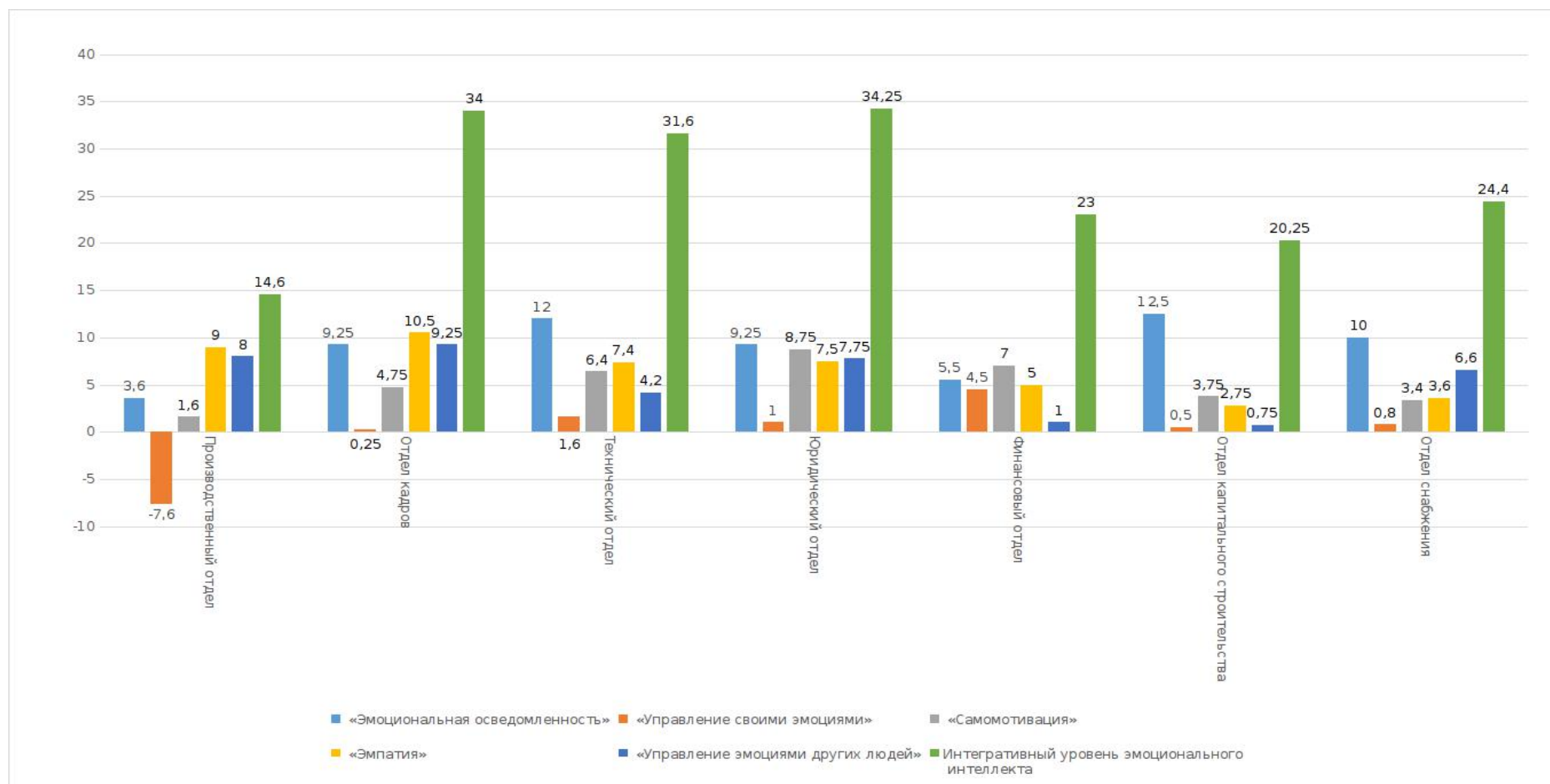


Рисунок 9 - Сравнительный анализ уровней эмоционального интеллекта
опрошенных отделов ООО Тюмень Водоканал

Исходя из полученных данных можно сделать следующие выводы:

- сотрудники подразделений, которые не работают на прямую с абонентами предприятия это отделы капитального строительства, финансовый отдел, производственный отдел имеют низкий уровень таких шкал эмоционального интеллекта как эмпатии, управление эмоциями других людей, управление своими эмоциями находиться на низком уровне и имеет отрицательную отметку.

- сотрудники отделов, которые ежедневно работают непосредственно с людьми это отделы, технический отдел, отдел кадров и юридический отдел имеют более высокие показатели в данных шкалах эмоционального интеллекта, можно отметить что уровень интегрального интеллекта так же выше чем у сотрудников не занимающиеся работой напрямую связанной с людьми.

Конечно, по итогам проведенного тестирования, встает вопрос - какие сотрудники подразделений имеют более высокий или более низкий эмоциональный интеллект, от чего он зависит? Человек с низким уровнем эмоционального интеллекта осознанно выбирает профессию, которая не требует качеств и навыков, необходимых в профессиях, деятельность которых предполагает постоянное общение с людьми. Необходимо понимать, что высокий уровень эмоционального интеллекта помогает не только в трудовой деятельности, а так же в построении личной жизни, общении с близкими, поэтому в следующей части будут даны рекомендации по его повышению.

2.3 Рекомендации по развитию эмоционального интеллекта в данной организации.

Для того что бы научиться развивать эмоциональный интеллект нужно правильно интерпретировать свои эмоции, научиться с ними управляться или что, лучше всего, это переводить из негативной эмоции в позитивное «русло», например из негативной эмоции уметь извлекать выгоду, а точнее, уметь преобразовать ее в энергию для работы.

Понимание своих эмоций открывает мир заново. Почти ни кого из нас не учили обращать на это внимание. Фиксация - это первый этап, осознаем свою эмоцию и уже далее можем понять что с ней делать. Для осознания своих эмоций мы можем использовать такую программу как Feel Good, в которой вы можете отмечать с определенным промежутком времени эмоции, которые вы испытываете, то есть, допустим, каждые три часа вы останавливаете себя на мысли, а что же я чувствую в данный момент, какую эмоцию я испытываю. Не важно какую эмоцию испытываете - положительную или отрицательную, важно понять и научиться принимать именно то, что есть на самом деле. Вторая часть эмоционального интеллекта - это способность модерировать свои эмоции, переключать их, уметь сбрасывать или наоборот взывать. Другими словами - способность управлять своими эмоциями[1, с 50].

Какие же есть эмоциональные переключатели:

Переключатель №1

Самым известным эмоциональным переключателем является музыка. Музыка может вызывать тошноту, приступ головной боли или даже заставить паниковать, а может лучшим терапевтом и психологом одновременно. Спокойная классическая музыка снимает стресс, напряженность, если же наоборот есть потребность вдохновиться, взбодриться можно прослушать ритмичную музыку, рок или то что для вас лично имеет будоражащий характер.

Переключатель №2

Яркость, интенсивность цвета напрямую связана с нашими эмоциями так же как и недостаток света. Если на сетчатку вашего глаза длительное время не попадает достаточное количество света, мы рискуем впасть в депрессию. Что бы справиться с ней, медики часто рекомендуют просто чаще бывать в ярко освещенных помещениях. Цвет сильно влияет на эмоции и по своему корректирует восприятие. Конечно по-разному читают один и тот же цвет в разных странах, культурах и религиях. Но с точки зрения физиологии у большинства из нас оранжевый цвет вызывает светлые, праздничные эмоции, учащается пульс, активизирует мозговую деятельность. Поэтому на рабочем столе всегда полезно поставить что-то яркое, оранжевое, красное или желтое тоже помогут взбодриться, но тут важно не переусердствовать. Если красного будет слишком много, то может возникнуть ненужное напряжение, раздражение. Если наоборот, требуется переключиться на более спокойные, ровные эмоции, то можно использовать зеленый или синий цвета.

Переключатель №3

Воздействие ароматов на человека известно давно. Еще в Древнем Египте царица Клеопатра использовала запахи в различных церемониях и обрядах. Ароматами сопровождаются практически все культурные действия и в наши дни. Именно запахи помогают нам воскресить забытые переживания и эмоции. Единственный ароматный переключатель достаточно индивидуален для каждого, поэтому данный переключатель нужно настраивать очень тщательно.

Переключатель №4

Эмоциональные воспоминания могут быть отличным переключателем. Многие бизнесмены держат на своих столах фото детей, жены, семейные снимки. Иногда достаточно просто напомнить себе о тепле семейного очага, что бы прогнать раздражение или злость.

Воспоминания помогают не только расслабиться и возвращают душевное равновесие - это воспоминание об удачном проекте, завершенном в прошлом, помогают успешно начать новый проект. Эмоциональная память о прошлых достижениях приводит к соответствию все наши каналы общения, настраивает нас особым образом и пока еще не понятным до конца способом одевает нас в мантию победителя в новом проекте.

Переключатель №5

Молитва, медитация это конечно очень специфический переключатель эмоций. Молитва помогает только верующему человеку, медитацию все таки изначально нужно практиковать под началом подготовленного специалиста.

Переключение эмоций не зависимо от типа переключателя, как и переключение скоростей в коробке передач автомобиля, подчиняется жестким

правилам: нельзя с первой скорости переключиться на пятую, а с пятой сразу же перейти на вторую. Потребуется нейтральная передача. Причем переключаться придется, «снижая скорость» - уменьшая степень интенсивности эмоций, а затем уже «переключать передачу», переходя с негативного на позитивное через эмоции близкие к нейтральным.

Так же стоит отметить такие переключатели как дыхательные упражнения, изменение положения тела, использование образов.

Для того что бы правильно идентифицировать свои эмоции есть например такое упражнение как «Зеркало» Встаньте напротив зеркала и постарайтесь расслабиться. Начните изображать различные эмоции при помощи рта. Расслабьте лицевые мышцы и широко зевните. Расслабьте лицевые мышцы и сведите губы в напряженное «о». Расслабьте лицевые мышцы и широко улыбнитесь, при этом подумайте о чем-нибудь радостном. Расслабьте лицевые мышцы, широко откройте глаза, при этом подумав с удивлением: «Для чего это делать?», спокойно закройте глаза. Расслабьте лицевые мышцы и неплотно прикройте глаза (прищурьтесь), при этом напрягите нос и подумайте: «Как мне все это надоело!» Расслабьте лицевые мышцы, вытяните губы в трубочку, а затем растяните в улыбке. Попробуйте выполнять данное упражнение в течение недели, не чаще одного раза в день, а затем включите в практику вызывание состояний с помощью глаз. Сделайте добрые глаза – злые глаза – любящие глаза – завистливые глаза. Очень важно не просто выполнять упражнение, а думать в этот момент о сопутствующей эмоции. Это простое упражнение через некоторое время позволяет точно изображать и узнавать свои эмоции. ,

Упражнение «Раздражители» Попробуйте в течение нескольких дней сознательно фиксировать внимание на неожиданных раздражителях, специально отмечать их. Постарайтесь сформулировать: что происходит с вашей эмоциональной сферой при воздействии таких раздражителей.

Упражнения для переключения или вызывания эмоций.

Упражнение «Подмена» Применяя это упражнение в реальной жизни, вы заметите, что раздражение от необъятной Катерины Ивановны из бухгалтерии незаметно уходит, потому что она давно превратилась в «Бухотчет в объеме», а неуступчивый клиент в «Мистера Фрича».

Упражнение «Подобрать размер» Определите правильный размер своего неудовольствия, гнева или страха. Поставьте их в ряд событий более масштабных, глобальных. И окажется: то, что так сильно нас огорчает и лишает радости, на самом деле не так значительно.

Упражнение для анализа и понимания эмоций.

Упражнение «Разобрать по косточкам» И так далее. Разбор эмоции по косточкам позволяет быстрее понять настоящую причину и источник такой эмоциональной реакции. И отделить причину от спускового крючка.

Упражнение для использования эмоций в решении различных задач.

Упражнение «Осуществленная мечта» Этот вопрос обычно выбивает человека из левополушарного, логического мышления, в правое полушарие – туда, где живут наши мечты и стремления. Мышление перестает быть строго логическим, расширяется наша карта, мы начинаем видеть шире. Как будто

кто-то стер грязные разводы на автомобильном стекле, существенно расширив обзор. И тогда появляются новые нестандартные решения.[1, с. 204]

Упражнение «Смех»

Добрый юмор, смех – лучший способ управления своим эмоциональным состоянием. Специалисты советуют смотреть больше комедий, держать в памяти хотя бы один смешной эпизод и припоминать его во всех деталях; хранить и коллекционировать предметы, показавшиеся смешными, и т.п

Заключение

Подводя итоги, необходимо отметить, что теория эмоционального интеллекта на сегодняшний день не может быть представлена как окончательно оформленная. Существует несколько методик определения уровня эмоционального интеллекта, но не одна из них не дает полной картины. Дальнейшее развитие концепции эмоционального интеллекта должно способствовать пониманию и детальному рассмотрению таких научно-практических проблем, как профилактика, коррекция и реабилитация девиантного поведения, эмоционального выгорания, развитие творческих способностей, социализации личности, повышение стрессоустойчивости и уровня жизни индивида в целом[21, с. 8].

Исходя из проведенной оценки уровня развития эмоционального интеллекта можно определить взаимосвязь между деятельностью, осуществляемой сотрудником и потребностью данного сотрудника, в его понимании, в развитии эмоционального интеллекта. Необходимо уделять внимание наряду с развитием профессиональных навыков, развитию уровня эмоционального интеллекта, так как научные факты неоспоримо свидетельствуют о том, что эмоциональный интеллект — главное, что отличает лучших из лучших от всех остальных[17, с. 202].

В современном обществе проблема компетентности в понимании и выражении эмоций стоит достаточно остро[21, с. 1].

Список использованной литературы

1. Хлевина Е.В., Южанинов Л. Где твоя волшебная кнопка? Как развивать эмоциональный интеллект / Е.В. Хлевина // Питер – 2013. – С. 19.
2. Гоулман Д. - Эмоциональный интеллект на работе / Исаева А. // АСТ, Хранитель, АСТ Москва 2008 год - 480 с.
3. Сергиенко, Ветрова - Тест Дж. Мэйера, П. Сэловея и Д. Карузо "Эмоциональный интеллект" (MSCEIT v. 2.0). Руководство (Методы психологии) - 2010
4. Диагностика «эмоционального интеллекта» (Н. Холл) / Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. - ., Изд-во Института Психотерапии. 2009. - 544 с.
5. Эмоциональный интеллект /пер. с английского - 2-е изд. - М.: Альпина Паблишер, 2017. 188 с.
6. Филиппов А. В., Романова Н. Н., Летягова Т. В. Тысяча состояний души. Краткий психолого-филологический словарь. / А. В. Филиппов // – М.: Флинта, 2011. - 424 с.
7. Степин В.С., Гусейнов А.А., Семигин Г.Ю., Огурцов А.П. Новая философская энциклопедия. / В.С. Степин // М.: Мысль, 2010. - 736 с.
8. Березин Ф. Б. Тревога и адаптационные механизмы. // Ф. Б. Березин / – СПб., 2001.
9. Марищук В. Л. Об особенностях некоторых мыслительных операций в условиях эмоциональной напряженности // Психология, 2006. – № 4. – С. 25–28.

10. Оксфордский толковый словарь по психологии / Под ред. А. Ребера. – 2002.
11. Ильин Е. П. Эмоции и чувства. / Е. П. Ильин // – СПб.: Питер, 2002. - 752 с.
12. Васильев И. А. Роль интеллектуальных эмоций в регуляции мыслительной деятельности // Психологический журнал, 2008. – № 4.
13. Пичугин В. Г. Эмоциональная устойчивость: техника развития. – М.: Вершина, 2009. - 256 с.
14. Психологический словарь / Под ред. В. П. Зинченко, Б. Г. Мещерякова./ Зинченко В. П. // – М., 2009. - 816 с.
15. Стейн С., Бук Г. Преимущества EQ: Эмоциональная культура и ваш успех / Маркус М // Баланс Бизнес Букс - 2012 - 384 с.
16. Шадриков В. Д. Способности и интеллект человека / В. Д Шадриков // Современная гуманитарная академия - 2004. - 192 с.
17. Сергиенко, Ветрова - Тест Дж. Мэйера, П. Сэловея и Д. Карузо "Эмоциональный интеллект" (MSCEIT v. 2.0). Руководство (Методы психологии) / О.В. Шапошникова // Институт психологии РАН - 2010 - 175 с.
18. Люсина Д.В., Ушакова Д.В. Социальный и эмоциональный интеллект: от моделей к измерениям / Д.В. Люсина, Д.В. Ушакова // Изд-во «Институт психологии РАН», 2009. - 351 с.
19. Стейн С.Дж., Бук Г.И. Преимущества EQ: Эмоциональный интеллект и ваши успехи. // Латыш Е. / Баланс Бизнес Букс , 2007. - 384 с.

20. Бредберри Т., Гривз Д. Эмоциональный интеллект: Самое важное. / А. Исаева // АСТ Москва, Neoclassic, АСТ, 2008. - 250 с.

21. Электронный журнал «Психологическая наука и образование» «Эмоциональный интеллект»: становление понятия в психологии , 2012. - №2. 13 с.