

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ЕКОНОМІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ
Кафедра управління персоналом і маркетингу

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

на тему: Дослідження впливу емоційного інтелекту співробітників на соціально-психологічний клімат колективу ДП «Євразія-Агро»

Виконала: студентка 2 курсу, групи 8.0519-уп спеціальності 051 «Економіка» освітньо-професійної програми «Управління персоналом та економіка праці»

Захарова К.В.

(прізвище та ініціали)

Керівник старший викладач, к.е.н.,

(посада, вчене звання, науковий ступінь)

Калюжна Ю.В.

(прізвище та ініціали)

Рецензент доцент, к.е.н.,

(посада, вчене звання, науковий ступінь)

Терент'єва Н.В.

(прізвище та ініціали)

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Факультет економічний
Кафедра управління персоналом і маркетингу
Рівень вищої освіти магістерський
Спеціальність 051 «Економіка»
Освітньо-професійна програма «Управління персоналом та економіка праці»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри _____ М.М.Іванов

«_____» _____ року

**З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТЦІ**

Захаровій Катерині Володимирівні

(прізвище, ім'я, по-батькові)

1. Тема роботи: «Дослідження впливу емоційного інтелекту співробітників на соціально-психологічний клімат колективу ДП «Євразія-Агро»»

Керівник роботи: _____ Калюжна Юлія Вікторівна, к.е.н.

(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом ЗНУ від «18» червня 2020 року № 811-с

2. Строк подання студентом роботи «16» листопада 2020 року

3. Вихідні дані до роботи: наукові праці та методичні розробки вітчизняних і закордонних вчених з питань емоційного інтелекту, соціально-психологічного клімату, дані мережі Інтернет, власні дослідження, результати опитування працівників ДП «Євразія-Агро», внутрішня звітність ДП «Євразія-Агро».

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити): дослідити теоретичні аспекти емоційного інтелекту; узагальнити моделі емоційного інтелекту та методики його дослідження; розглянути сутність та структуру соціально-психологічного клімату, фактори впливу на нього; здійснити аналіз стану соціально-психологічного клімату трудового колективу ДП «Євразія-Агро»; дослідити рівень емоційного інтелекту працівників ДП «Євразія-Агро»; проаналізувати вплив рівня емоційного інтелекту працівників на соціально-психологічний клімат колективу; вдосконалити методику дослідження соціально-психологічного клімату; розробити рекомендації щодо поліпшення соціально-психологічного клімату колективу ДП «Євразія-Агро», оцінити їх економічну ефективність.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень): кваліфікаційна робота містить 14 рис., 26 табл. і 8 формул.

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада Консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
1	Калюжна Ю.В., старший викладач		
2	Калюжна Ю.В., старший викладач		
3	Калюжна Ю.В., старший викладач		

7. Дата видачі завдання 30 вересня 2020 року.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи магістра	Строк виконання етапів роботи	Примітки
1.	Складання бібліографії та вивчення літературних джерел	01.10.2020-02.10.2020	виконано
2.	Виконання вступу	03.10.2020-04.10.2020	виконано
3.	Виконання розділу 1	05.10.2020-15.10.2020	виконано
4.	Виконання розділу 2	16.10.2020-31.10.2020	виконано
5.	Виконання розділу 3	01.11.2020-07.11.2020	виконано
6.	Формулювання висновків	08.11.2020-09.11.2020	виконано
7.	Оформлення роботи, одержання відгуку та рецензії	10.11.2020-15.11.2020	виконано
8.	Подання роботи на кафедрі	16.11.2020	виконано

Студент _____
(підпис)К.В. Захарова _____
(ініціали та прізвище)Керівник роботи _____
(підпис)Ю.В. Калюжна _____
(ініціали та прізвище)**Нормоконтроль пройдено**Нормоконтролер _____
(підпис)Н.В. Терент'єва _____
(ініціали та прізвище)

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота магістра: 101 с., 14 рис., 26 табл., 60 джерел, 7 додатків.

Об'єктом дослідження є соціально-психологічний клімат колективу ДП «Євразія-Агро».

Предметом дослідження є вплив емоційного інтелекту працівників на соціально-психологічний клімат колективу ДП «Євразія-Агро».

Мета кваліфікаційної роботи полягає у визначенні основних напрямків підвищення рівня емоційного інтелекту працівників з метою поліпшення стану соціально-психологічного клімату трудового колективу ДП «Євразія-Агро».

Відповідно до поставленої мети в роботі вирішені такі завдання:

- досліджено теоретичні аспекти емоційного інтелекту;
- узагальнено моделі та методики дослідження емоційного інтелекту;
- розглянуто сутність та структуру соціально-психологічного клімату;
- здійснено аналіз стану соціально-психологічного клімату трудового колективу ДП «Євразія-Агро»;
- досліджено рівень емоційного інтелекту працівників ДП «Євразія-Агро»;
- проаналізовано вплив рівня емоційного інтелекту працівників на соціально-психологічний клімат колективу;
- вдосконалено методику дослідження соціально-психологічного клімату;
- розроблено рекомендації щодо поліпшення соціально-психологічного клімату колективу ДП «Євразія-Агро», оцінено їх економічну ефективність.

Методи дослідження: логічне узагальнення, системний підхід, ситуаційний аналіз, узагальнення теоретичних досліджень, анкетування, кореляційний аналіз, екстраполяція, експертний метод.

Наукова новизна дослідження полягає в тому, що було сформульовано поняття «соціально-психологічний клімат трудового колективу»; вдосконалено науково-методичний підхід до визначення стану соціально-психологічного клімату із урахуванням показників емоційного інтелекту, який, на відміну від існуючих, ґрунтується на виявлених кореляційних зв'язках між результатами методик діагностики емоційного інтелекту та соціально-психологічного клімату; набула подальшого розвитку класифікація факторів соціально-психологічного клімату, яка на відміну від

існуючих, включає фактори емоційного інтелекту, світоглядно-культурні фактори та феліцитарну політику.

Одержані результати та розроблені рекомендації становлять методичну основу для розвитку інструментів методів діагностики соціально-психологічного клімату та емоційного інтелекту колективу.

Основні результати кваліфікаційної роботи висвітлено у статтях та тезах.

ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ, МОДЕЛІ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ,
МОДЕЛІ ЗДІБНОСТЕЙ, ЗМІШАНІ МОДЕЛІ, СОЦІАЛЬНО-
ПСИХОЛОГІЧНИЙ КЛІМАТ, СТРУКТУРА СОЦІАЛЬНО-
ПСИХОЛОГІЧНОГО КЛІМАТУ, ФАКТОРИ ВПЛИВУ НА СОЦІАЛЬНО-
ПСИХОЛОГІЧНИЙ КЛІМАТ.

SUMMARY

Master's qualification work: 101 pages, 14 figures, 26 tables, 60 sources, 7 applications.

The object of the research is the socio-psychological climate of the labor collective of SE «Eurasia-Agro».

The subject of the research is the influence of emotional intelligence of employees on the socio-psychological climate of the labor collective of SE «Eurasia-Agro».

The purpose of the qualification work is to determine the main directions of improving the level of emotional intelligence of employees in order to improve the socio-psychological climate of the collective of SE «Eurasia-Agro».

In accordance with the purpose in the work the following tasks are solved:

- theoretical aspects of emotional intelligence are studied;
- models and methods of research of emotional intelligence are generalized;
- the essence and structure of social and psychological climate, factors of influence on it are considered;
- the analysis of the state of the social and psychological climate of the labor collective of the SE «Eurasia-Agro» is carried out;
- the level of emotional intelligence of SE «Eurasia-Agro» employees is studied;
- the influence of the level of emotional intelligence of employees on the socio-psychological climate of the team is analyzed;
- methods of studying the socio-psychological climate are improved;
- recommendations for improving the socio-psychological climate of the staff of SE «Eurasia-Agro» are developed, to assess their economic efficiency.

Research methods: logical generalization, system approach, situational analysis, generalization of theoretical research, questionnaire, correlation analysis, extrapolation, expert method.

The scientific novelty of the research is that the concept of «socio-psychological climate of the labor collective» was formulated; scientific and methodological approach to determining the state of socio-psychological climate, taking into account the indicators of emotional intelligence, which, in contrast to existing ones, is based on the identified correlations between the results of diagnostic methods of emotional intelligence and socio-psychological climate, was improved; the classification of factors of socio-psychological climate, which, in

contrast to existing ones, includes factors of emotional intelligence, ideological and cultural factors and felicitarian policy, was developed.

The obtained results and developed recommendations are a methodological basis for the development of tools for diagnosing the socio-psychological climate and emotional intelligence of the labor collective.

The main results of the qualification work are covered in articles and abstracts.

EMOTIONAL INTELLIGENCE, EMOTIONAL INTELLIGENCE
MODELS, MODELS OF ABILITIES, MIXED MODELS, SOCIO-
PSYCHOLOGICAL CLIMATE, STRUCTURE OF SOCIO-PSYCHOLOGICAL
CLIMATE, FACTORS INFLUENCING THE SOCIO-PSYCHOLOGICAL
CLIMATE.

ЗМІСТ

ВСТУП	11
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ АСПЕКТИ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ	16
1.1 Сутність емоційного інтелекту та передумови його розвитку	16
1.2 Сутнісні моделі та методики діагностики емоційного інтелекту	22
1.3 Соціально-психологічний клімат: сутність, структура та фактори впливу	36
Висновки до розділу 1	46
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ВПЛИВУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ НА СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ КЛІМАТ КОЛЕКТИВУ ДП «ЄВРАЗІЯ-АГРО».....	48
2.1 Аналіз соціально-психологічного клімату колективу ДП «Євразія-Агро»	48
2.2 Дослідження емоційного інтелекту співробітників ДП «Євразія-Агро»..	62
2.3 Оцінювання впливу емоційного інтелекту на соціально-психологічний клімат колективу ДП «Євразія-Агро».....	70
Висновки до розділу 2	76
РОЗДІЛ 3 ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ СПІВРОБІТНИКІВ ДП «ЄВРАЗІЯ-АГРО» З МЕТОЮ ПОКРАЩЕННЯ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО КЛІМАТУ КОЛЕКТИВУ	79
3.1 Вдосконалення методики діагностики соціально-психологічного клімату	79
3.2 Рекомендації щодо поліпшення соціально-психологічного клімату колективу ДП «Євразія-Агро».....	81
3.3 Розрахунок ефективності запропонованих заходів	89
Висновки до розділу 3	93
ВИСНОВКИ.....	95
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	102
ДОДАТКИ.....	108

ВСТУП

В умовах сьогодення для утримання конкурентних позицій підприємства та забезпечення його ефективної діяльності перед працівниками постає завдання щодо безперервного вдосконалення знань і професійної майстерності, розширення сфери спілкування і реалізації. В силу нових тенденцій і розвитку кризових явищ до персоналу висувається все більше вимог. Однією з ключових проблем є ефективна взаємодія працівника в соціумі та його ефективність в своїй життєдіяльності. У цьому контексті становлять інтерес здатності людини регулювати власну поведінку, взаємодії з оточенням, справлятися з життєвими задачами і труднощами, а також внутрішні ресурси людини, що забезпечують реалізацію цих можливостей. Саме тому емоційний інтелект є важливим поняттям як з точки зору індивіда, так і з точки зору ефективності діяльності організації. Поняття емоційного інтелекту полягає у тому, щоб «довести інтелект до емоцій» або, іншими словами, керувати своїм емоційним життям за допомогою інтелекту.

Актуальність дослідження визначається тенденціями розвитку наукового знання та існуючими потребами соціальної практики. На сьогоднішній час конкурентні переваги компанії полягають не просто в якості товарів чи послуг, а в тому, наскільки добре компанія управляє персоналом, оскільки працівник є ключовим каналом задоволення споживачів і успіх будь-якої організації залежить від здібностей працівників та їхньої мотивації та задоволеності працею. Останнім часом дослідженню терміну «емоційний інтелект» приділяється все більша увага у зв'язку зі зростанням його важливості як фактора, який корисний для розуміння та прогнозування поведінки та результатів роботи працівника на робочому місці. Дослідження та підвищення рівня емоційного інтелекту працівників є важливою теоретичною і практичною задачею для будь-якої сучасної організації, яка прагне до ефективної діяльності, підвищення продуктивності

праці та зростання рівня залученості та задоволеності персоналу. Актуальність даної проблеми також зумовлена постійним зростанням вимог до якості виконання посадових обов'язків та психологічної залученості працівника в трудову діяльність, підвищенням рівня особистісних прагнень індивідів. Стан соціально-психологічного клімату відбиває рівень соціального розвитку колективу і його психологічних резервів, які мають перспективу більш повної реалізації. В сучасних умовах зростає інтерес до проблеми соціально-психологічного клімату в трудовому колективі, особливо з точки зору його впливу на ефективність спільної діяльності, адже формування сприятливого клімату є однією з найважливіших умов зростання продуктивності праці і якості виконуваної працівниками роботи.

Дослідженню теоретичних та методичних аспектів емоційного інтелекту присвячували свої наукові праці такі зарубіжні та вітчизняні вчені, як Дж. Майєр, П. Саловей, Д. Гоулман, Г. Г. Гарскова, Р. Бар-Он, Дж. Д. А. Паркер, М. А. Манойлова, І. Н. Андрєєва, О. І. Власова, А. С. Петровська, Д. Гривз, І. С. Степанов, І. Н. Мещерякова, С. Шабанов, Е. Мерсіно, Н. Д. Півень, Ю. В. Бреус, О. С. Синельникова, Н. Г. Бобкова, Л. І. Чернобай, Ю. О. Широн, Л. М. Кроль та інші. Однак науковцями не визначено єдиного підходу щодо трактування сутності та діагностики емоційного інтелекту.

Мета кваліфікаційної роботи полягає у визначенні основних напрямків підвищення рівня емоційного інтелекту працівників з метою поліпшення стану соціально-психологічного клімату трудового колективу ДП «Євразія-Агро».

Відповідно до поставленої мети в роботі поставлено такі завдання:

- дослідити теоретичні аспекти емоційного інтелекту;
- узагальнити моделі емоційного інтелекту та методики його дослідження;
- розглянути сутність та структуру соціально-психологічного клімату, фактори впливу на нього;

- здійснити аналіз стану соціально-психологічного клімату трудового колективу ДП «Євразія-Агро»;

- дослідити рівень емоційного інтелекту працівників ДП «Євразія-Агро»;

- проаналізувати вплив рівня емоційного інтелекту працівників на соціально-психологічний клімат колективу;

- вдосконалити методикку дослідження соціально-психологічного клімату;

- розробити рекомендації щодо поліпшення соціально-психологічного клімату колективу ДП «Євразія-Агро», оцінити їх економічну ефективність.

Об'єктом дослідження є соціально-психологічний клімат колективу ДП «Євразія-Агро».

Предметом дослідження є вплив емоційного інтелекту працівників на соціально-психологічний клімат колективу ДП «Євразія-Агро».

Інформаційною базою дослідження є законодавчі акти, фахова література, матеріали наукових конференцій і періодичних видань, статистичні дані та звітна інформація з персоналу ДП «Євразія-Агро», результати власних напрацювань і спостережень.

У роботі використано методи: логічного узагальнення – для узагальнення наукового досвіду з досліджуваної проблематики й викладення послідовності положень випускної кваліфікаційної роботи; системний підхід – для дослідження теоретичних аспектів емоційного інтелекту; ситуаційного аналізу – при розробці рекомендацій щодо поліпшення стану соціально-психологічного клімату; анкетування – для проведення діагностики стану соціально-психологічного клімату колективу та рівня емоційного інтелекту працівників ДП «Євразія-Агро»; кореляційний аналіз – для визначення впливу емоційного інтелекту співробітників на соціально-психологічний клімат; екстраполяція – для розрахунку прогнозного значення обсягу прибутку; експертний метод – при визначенні економічної ефективності

запропонованих заходів поліпшення соціально-психологічного клімату трудового колективу ДП «Євразія-Агро».

Випускна кваліфікаційна робота містить наступні елементи наукової новизни:

удосконалено:

– поняття «соціально-психологічний клімат трудового колективу», яке, на відміну від існуючих, передбачає врахування впливу феліцитарного та світоглядно-культурного розвитку членів колективу;

– науково-методичний підхід до визначення стану соціально-психологічного клімату із урахуванням показників емоційного інтелекту, який, на відміну від існуючих, ґрунтується на виявлених кореляційних зв'язках між результатами методик діагностики емоційного інтелекту та соціально-психологічного клімату.

набули подальшого розвитку:

– класифікація факторів соціально-психологічного клімату, яка на відміну від існуючих, включає фактори емоційного інтелекту, світоглядно-культурні фактори та феліцитарну політику.

Практична значущість роботи полягає у розробці рекомендацій щодо поліпшення стану соціально-психологічного клімату колективу ДП «Євразія-Агро».

Значення результатів кваліфікаційної роботи магістра полягає у тому, що вдосконалена методика діагностики соціально-психологічного клімату з урахуванням впливу емоційного інтелекту може бути використана менеджерами та фахівцями з персоналу для дослідження стану соціально-психологічного клімату в колективі.

Апробація результатів дослідження. Основні положення та результати дослідження доповідалися й обговорювалися на I Міжнародній науково-практичній конференції «Модернізація економіки: сучасні реалії, прогнозні сценарії та перспективи розвитку» (Херсон, 2019), Міжнародній мультидисциплінарній науковій конференції «Модернізація та сучасні

українські та світові наукові дослідження» (Львів, 2020), XV Міжнародній науково-практичній конференції «Виклики та перспективи розвитку нової економіки на світовому, державному та регіональному рівнях» (Запоріжжя, 2020).

Публікації. За матеріалами дослідження опубліковано 5 друкованих праць: 2 статті та 3 тези за матеріалами наукової конференції.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ АСПЕКТИ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ

1.1 Сутність емоційного інтелекту та передумови його розвитку

Вперше поняття «емоційний інтелект» з'являється в праці Дж. Майєра та П. Саловея у 1990 році. Науковці визначають його як сукупність емоційних навичок, які можна розвинути за допомогою навчання та досвіду. В його основі лежать чотири центральні здібності: сприйняття, використання, розуміння та управління емоціями [1].

Сприйняття емоцій у себе та інших включає в себе здатність розпізнавати емоції, тобто факт їх наявності, адекватно висловлювати і розрізняти справжні та несправжні емоції. Наступною ключовою здібністю емоційного інтелекту є використання емоцій для полегшення мислення, тобто емоції виступають ресурсом для підвищення продуктивності розумової діяльності. Розуміння емоцій, емоційної мови та сигналів, що передаються емоціями несе в собі здатність міркування про емоції. Емоційний інтелект дає здатність розпізнавати емоції і адекватно міркувати про них. Управління емоціями з метою досягнення конкретних цілей є найвищим рівнем емоційного інтелекту. На цьому етапі людина може управляти і регулювати емоційні стани в собі та в інших [2].

Термін «емоційний інтелект», починаючи з моменту свого виникнення і до сьогодні, активно досліджувався та вдосконалювався зарубіжними та вітчизняними вченими (табл. 1.1).

Таблиця 1.1 – Визначення поняття «емоційний інтелект»

Рік	Автор(и)	Визначення
1990	Дж. Майєр, П. Саловея	сукупність емоційних навичок, які можна розвинути за допомогою навчання та досвіду. В її основі лежать чотири центральні здібності: сприйняття, використання, розуміння та управління емоціями [1].

Продовження табл.1.1

Рік	Автор(и)	Визначення
1995	Д. Гоулман	здатність виробити для себе мотивацію і наполегливо прагнути до досягнення мети, незважаючи на провали, стримувати пориви і відкладати отримання задоволення, контролювати свої настрої і не давати стражданням позбавити себе можливості думати, співпереживати і сподіватися [7].
1999	Г. Г. Гарскова	здатність розуміти відносини особистості, що репрезентується в емоціях, і керувати емоційною сферою на основі інтелектуального аналізу і синтезу [19].
2000	Р. Бар-Он, Дж. Д. А. Паркер	сукупність взаємопов'язаних емоційних та соціальних компетенцій, навичок та фасилітаторів, що визначають, наскільки ефективно ми розуміємо та виражаємо себе, розуміємо інших та співвідносимось із ними, та справляємось із щоденними вимогами, проблемами та тиском [10].
2003	М. А. Манойлова	здатність людини до усвідомлення, прийняття та регуляції емоційних станів та почуттів інших людей і себе самого, яка формується протягом життя людини в процесі спілкування і професійної діяльності. [4].
2004	І. Н. Андрєєва	відображення внутрішнього світу людини і його зв'язку з поведінкою особистості і взаємодією з реальністю [6].
2005	О. І. Власова	емоційно-когнітивна здатність, яка полягає в емоційній сензитивності, обізнаності та спроможності до управління емоціями, які дозволяють людині контролювати почуття психічного здоров'я, душевної гармонії і високої якості особистого життя [5].
2007	А. С. Петровська	підструктура соціального інтелекту, яка включає здатність спостерігати власні емоції і емоції інших людей, розрізняти їх і використовувати цю інформацію для управління мисленням і діями [12].
2009	Д. Гривз	здатність виявляти і розуміти емоції (як власні, так і виникають у інших людей), а також здатність використовувати розуміння емоцій для управління своєю поведінкою і відносинами з людьми [17].
2010	І. С. Степанов	складне динамічне інтегральне психологічне утворення, що складається з емотивного, когнітивного, поведінкового, фемінного і маскулінного компонентів, що інтегрує окремі сторони особистості, пов'язані з усвідомленням і переживанням себе як представника певної статі і саморегуляцією своїх емоцій, що виявляється в суб'єктних відносинах і забезпечує ефективність міжособистісної взаємодії, адекватність самооцінки, позитивне мислення і ефективність виконання управлінських функцій, що лежать в сфері міжособистісних відносин [9].
2011	І. Н. Мещерякова	складне інтегративне утворення, яке включає сукупність когнітивних, поведінкових і власне емоційних якостей, що забезпечують усвідомлення, розуміння і регуляцію власних емоцій і емоцій оточуючих, що впливають на успішність міжособистісних взаємодій і особистісний розвиток [8].
2013	С. Шабанов	здатність людини оперувати емоційною інформацією, тобто тією, яку ми отримуємо за допомогою емоцій [20].

Продовження табл.1.1

Рік	Автор(и)	Визначення
2013	Е. Мерсіно	знання і управління власними емоціями та емоціями інших людей для підвищення ефективності діяльності [16].
2014	Н. Д. Півень	здатність розуміти свої і чужі емоції і розробляти правильну, потрібну стратегію поведінки для успішної адаптації особистості в соціумі [15].
2015	Ю. В. Бреус	складний конструкт ментальних здібностей, пов'язаних із оперуванням емоційною інформацією та формуванням емоційного досвіду людини [26].
2015	О. С. Синельникова	вид соціального інтелекту, спрямований на аналіз емоційної інформації, і забезпечує успішне розуміння емоцій і управління ними [11].
2016	Н. Г. Бобкова	здатність сприймати і ефективно використовувати ірраціональні сигнали зовнішнього середовища, усвідомлювати як власні, так і чужі емоції, вміння керувати ними, будувати ефективні відносини з людьми [13].
2019	Л. І. Чернобай, Ю. О. Широн	здатність усвідомлювати, розуміти, приймати та управляти власним емоційним станом у трудовій діяльності та прийнятті управлінських рішень [14].
2019	Л. М. Кроль	внесок, який емоції вносять в наше мислення, точне уловлювання власних емоцій, саморегуляція емоцій без їх придушення [18].
2019	Н. І. Буркало	інтегральна властивість особистості, яка сприяє її гармонійному розвитку, покращенню міжособистісної взаємодії та відкриває для особистості широкі можливості для самореалізації та розкриття свого потенціалу [24].

Як бачимо з табл. 1.1, незважаючи на велику кількість та різноманітність напрямків визначення емоційного інтелекту, науковці не дійшли до спільної концепції трактування досліджуваного терміну.

Таким чином, емоційний інтелект – це сукупність компетенцій, що складається зі здатності до виявлення, розуміння та регуляції своїх емоційних станів, здатності сприймати і ефективно використовувати ірраціональні зовнішні сигнали та оперувати емоційною інформацією, здатності розуміти відносини інших людей, що репрезентуються в емоціях, і яка сприяє гармонійному розвитку особистості, формуванню мотивації і прагнення до мети, емоційного досвіду, виробленню стратегії поведінки для успішної адаптації соціумі, побудові ефективних стосунків з людьми, забезпеченню можливості для самореалізації та розкриття особистісного потенціалу.

Д. Люсін визначає емоційний інтелект як категорію, яка має подвійну природу. З одного боку, ця категорія пов'язана з когнітивними здібностями, а з іншого – з особистісними характеристиками. Емоційний інтелект формується протягом життя людини і на нього впливає цілий ряд факторів:

- когнітивні здібності (швидкість і точність переробки емоційної інформації);

- уявлення про емоції (як про цінності, як про важливе джерело інформації про самого себе і про інших людей тощо);

- особливості емоційності (емоційна стійкість, емоційна чутливість) [23].

Виділяють наступні типи емоційного інтелекту:

- індивідуально-особистісний тип емоційного інтелекту характеризується високим рівнем соціального і предметного темпу, підготовленістю, ефективністю, емоційною стійкістю, сміливістю, домінантністю, адаптацією, прийняттям інших, емоційною комфортністю;

- досвідчений тип емоційного інтелекту: слабо виражені ефективність, емоційна креативність, адаптація, самосприйняття, моральна нормативність, дисциплінованість, підозрілість;

- стратегічний тип емоційного інтелекту, для якого характерні низька соціальна ергічність і висока предметна, порівняно низька самооцінка, виражена емоційна креативність, абстрактність мислення, боязкість, ніжність, мрійливість, тривожність і схильність до самозвинувачення;

- міжособистісний тип емоційного інтелекту: високі показники соціальної ергічності, соціальної пластичності, соціального темпу і соціальної емоційності, емоційної креативності, товаришкості, безпечності, соціальної сміливості, адаптації та самосприйняття;

- внутрішньоособистісний тип емоційного інтелекту з наступними характеристиками: низька соціальна пластичність і соціальна емоційність, високий рівень емоційної стійкості, самооцінки, інтернальності і емоційної

комфортності, а також низький рівень новизни, підозрливості, тривожності [25].

Емоційний інтелект людини реалізовується за допомогою наступного переліку функцій.

Інтерпретативна функція емоційного інтелекту дозволяє людині продуктивно здійснювати розшифровування емоційної інформації (емоційні вирази обличчя, інтонації голосу тощо), що сприятиме накопиченню та систематизації знань, формуванню власного емоційного досвіду.

Регулятивна функція емоційного інтелекту сприяє стану емоційної комфортності та забезпечує адекватність зовнішнього вираження емоцій людини.

Адаптивна та стресозахисна функції емоційного інтелекту полягають в актуалізації та стимулюванні психічних резервів людини в ускладнених життєвих ситуаціях.

Активізуюча функція емоційного інтелекту забезпечує гнучку спроможність до конгруентності у спілкуванні [27].

Емоційний інтелект людини формується внаслідок існування певних біологічних та соціальних передумов.

До біологічних передумов емоційного інтелекту можна віднести:

1. Рівень емоційного інтелекту батьків. Відомо, що індивідуальні відмінності в рівнях емоційного інтелекту на 50-70% обумовлені спадковістю.

2. Спадкові задатки емоційної сприйнятливості. Слабко розвинена емоційна сприйнятливість частково спадкова і передбачає незрілі і недопрацьовані почуття. Для осіб, у яких вона розвинена добре, характерне поєднання задоволення особистих потреб з інтересами суспільства. Таким чином, емоційна сприйнятливість пов'язана з ефективним опрацюванням інформації, що стосується емоцій.

3. Узгоджена взаємодія правої і лівої півкуль головного мозку при переважанні правої півкулі, тобто одномоментне охоплення великого

числа суперечливих зв'язків і за рахунок цього формування єдиного і неоднозначного контексту.

4. Властивості темпераменту. Інтелект і темперамент є характеристиками інструментальної сфери індивідуальності, тільки темперамент характеризує її з боку активності, енергії, а інтелект – з боку можливостей суб'єкта, вміння розпорядитися цією енергією.

5. Особливості переробки інформації. Визначено, що екстраверсія обумовлює більш ефективну обробку образної інформації. Це може бути пов'язано з тим, що дана особистісна властивість має на увазі схильність до широких, різноманітних соціальних контактів, орієнтацію не так на внутрішній, а на зовнішній світ, і відповідно сприяє формуванню адекватної емоційної відповіді на дії і поведінку оточуючих.

До соціальних передумов відносять емоційного інтелекту можна віднести:

1) Синтонію, що визначається як інстинктивне співставлення з оточенням. Синтонічна особистість мимоволі переживає емоції, що збігаються з емоціями людей, з якими вона перебуває в безпосередньому контакті. Асинтонія, що з'являється як наслідок незадоволення потреби в емоційному контакті, ускладнює процес вираження емоцій суб'єктом і розуміння його партнерами по спілкуванню.

2) Ступінь розвитку самосвідомості дитини. Емоційна реакція близького оточення на дії дитини служать не тільки умовою для розвитку синтонії, але і є орієнтиром для її самостановлення і самооцінки.

3) Впевненість у своїй емоційній компетентності. Уявлення людини про те, чи може вона розуміти емоції і керувати ними і міжособистісними взаєминами.

4) Рівень освіти батьків і сімейний дохід. Люди з високим рівнем освіти можуть приділяти більше часу на саморозвиток і свідомість, при цьому їхні діти ростуть в емоційно та інтелектуально збагаченому середовищі.

5) Емоційно благополучні відносини між батьками. Батьки з високим рівнем емоційного інтелекту здатні створювати гармонійні умови для розвитку емоційного інтелекту своєї дитини.

6) Андроґінність може формуватися в результаті визначеної стратегії виховання в сім'ї, де у дівчаток заохочується самоконтроль і витримка, а у хлопчиків прояв емпатії і ніжних почуттів.

7) Зовнішній локус. Особи з внутрішнім локус-контролем частіше звинувачують себе і більш чутливі до ситуації, коли обговорюють інших, а їх колеги з зовнішньої локалізацією контролю більш схильні прощати як інших, так і себе. Здатність до прощення пов'язана з розумінням власних емоцій і управлінням ними, емпатією по відношенню до кривдника.

8) Релігійність. Релігійне виховання передбачає виховання моральних почуттів, в першу чергу розвиток почуттів безумовної любові. Так само підготовка до церковних таїнств неможлива без самоаналізу діяльності і супроводу її емоціями [3].

Таким чином, інтелект в класичному його розумінні не гарантує особистісного і професійного успіху людини. В сучасних динамічних умовах емоційний інтелект є основою ефективного управління підприємством. Розвивати емоційний інтелект важливо для фахівця будь-якої професії і сфери діяльності, так як правильно використані емоції відіграють ключову роль для успішного втілення його потенціалу.

Для кращого розуміння сутності поняття «емоційний інтелект» необхідно розглянути його структурні моделі. З метою виявлення практичних аспектів та способів визначення рівня емоційного інтелекту доцільно проаналізувати методики щодо його вимірювання.

1.2 Сутнісні моделі та методики діагностики емоційного інтелекту

На сьогодні в науковій літературі існує дві альтернативні групи моделей емоційного інтелекту, на яких ґрунтується його визначення та оцінювання. Моделі здібностей визначають емоційний інтелект як набір здібностей, вимірюваних за допомогою тестів, що складаються із завдань, що мають правильні і помилкові відповіді. Змішані моделі емоційного інтелекту включають когнітивні, особистісні та мотиваційні риси, завдяки чому вони виявляються тісно пов'язаними з адаптацією до реального життя. Ці моделі припускають оцінювання емоційного інтелекту за допомогою опитувальників, заснованих на самооцінюванні, подібних традиційним особистісним опитувальникам.

Як зазначено в пункті 1.1, П. Саловей і Дж. Майер запропонували чотирьохкомпонентну, ієрархічну модель емоційного інтелекту, що включає в себе наступні компоненти (рис. 1).

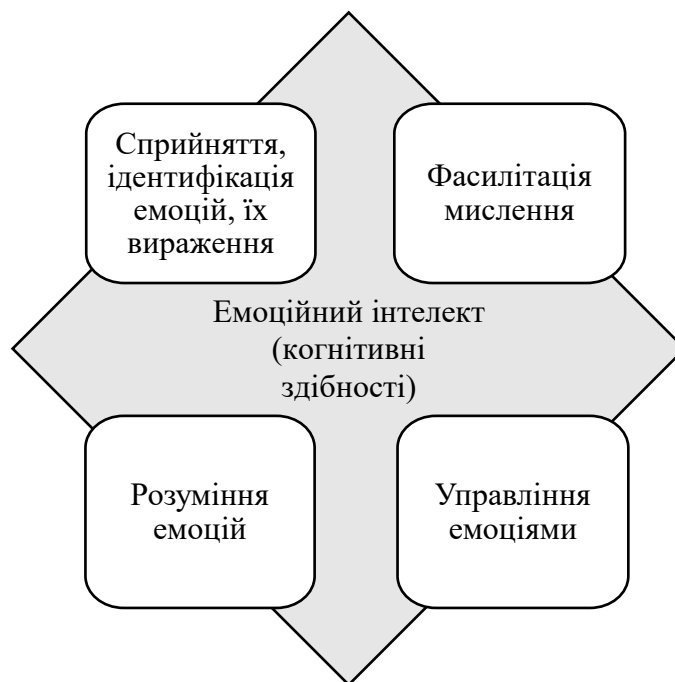


Рисунок 1.1 – Модель емоційного інтелекту П. Саловей і Дж. Майєра (сформовано автором на основі [2])

Наведена модель представляє собою модель здібностей, оскільки автори трактують емоційний інтелект як когнітивну здатність.

1. Сприйняття, ідентифікація емоцій, їх вираження. Цей компонент являє собою здатність сприймати, визначати емоції, помічати факт наявності емоції. Крім того, адекватне, точне вираження емоцій, а також здатність диференціювати істинні і помилкові вираження емоцій.

2. Фасилітація мислення, тобто здатність викликати певну емоцію, контролювати її. Емоції здатні впливати на важливу інформацію. Різні емоційні стани залишають свої відбитки при вирішенні конкретних проблем, завдань.

3. Розуміння емоцій. Здатність розуміти емоції, зв'язок між емоціями, переходи від однієї емоції до іншої, причини виникнення тієї чи іншої емоції, аналіз емоцій, здатність класифікувати емоції, інтерпретувати їх значення.

4. Управління емоціями. Ця здатність пов'язана з контролем за емоціями. Це рефлексивна регуляція емоцій через усвідомлення емоцій. Здатність переживати позитивні і негативні емоції. Уміння знижувати інтенсивність негативних емоцій. Здатність викликати емоції або усуватися від них в залежності від цілей. Важливо відзначити, що кожен компонент стосується як власних емоцій, так і емоцій інших людей [2].

У 1990-ті роки з'являються змішані моделі емоційного інтелекту, що визначають емоційний інтелект як поєднання когнітивних здібностей і особистісних характеристик. Змішана модель значно відрізняється від моделей здібностей тим, що розглядає емоційний інтелект як сукупність стійких рис особистості, соціальних, емоційних і когнітивних навичок і мотивацій, що направляють соціальну діяльність суб'єкта.

Відповідно до моделі Д. Гоулмана, емоційний інтелект пояснюється як «здатність виробити для себе мотивацію і наполегливо прагнути до досягнення мети, незважаючи на провали, стримувати пориви і відкладати отримання задоволення, контролювати свої настрої і не давати стражданням позбавити себе можливості думати, співпереживати і сподіватися» [7].

Д. Гоулмен заснував свою концепцію на початкових уявленнях П. Саловея і Дж. Майєра, додавши до виділених ними компонентів такі особистісні характеристики, як ентузіазм, наполегливість і соціальні навички.

Структура емоційного інтелекту Д. Гоумена ієрархічна і включає п'ять складових (рис. 1.2). Як бачимо з рис. 1.2, Д. Гоулмен до своєї моделі емоційного інтелекту включає наступні 5 елементів:

1. Ідентифікація і визначення емоційних станів, розуміння взаємозв'язків між емоціями, мисленням і дією.

2. Управління емоційним станом – контроль емоцій і заміна небажаних емоційних станів адекватними.

3. Здатність входити в емоційні стани, що сприяють досягненню успіху.

4. Здатність ідентифікувати емоції інших людей, бути чутливим до них і керувати емоціями інших.

5. Здатність вступати в задовільні міжособистісні відносини з іншими людьми і підтримувати їх [7].

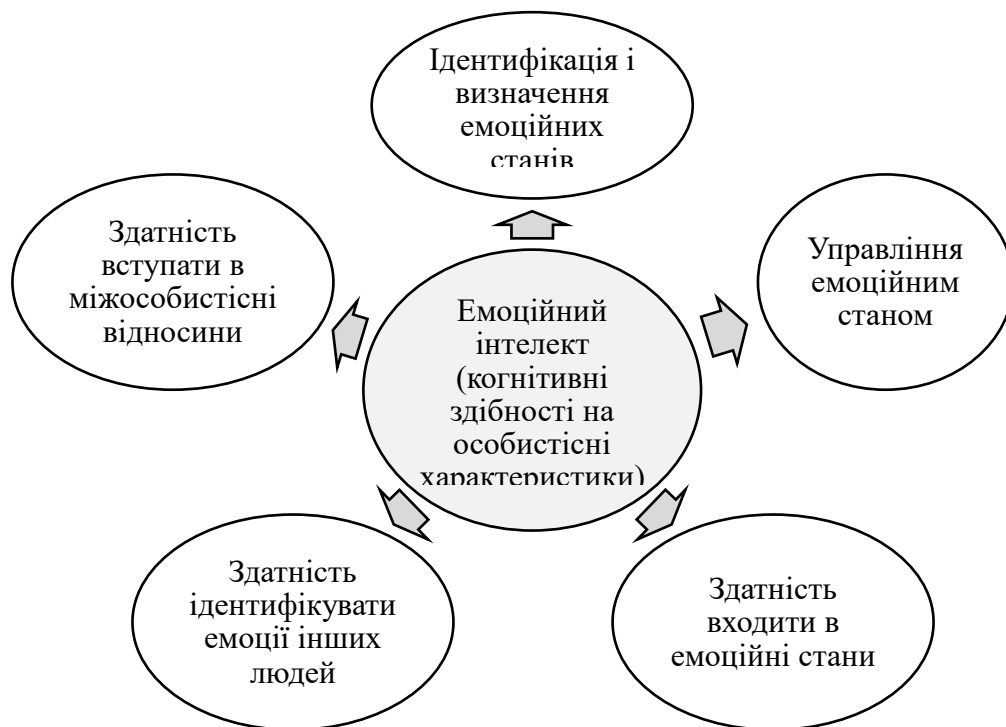


Рисунок 1.2 – Модель емоційного інтелекту Д. Гоулмена

(сформовано автором на основі [7])

Модель Р. Бар-Она (рис. 1.3) трактує емоційний інтелект як сукупність взаємопов'язаних емоційних та соціальних компетенцій, навичок та фасилітаторів, що визначають, наскільки ефективно ми розуміємо та виражаємо себе, розуміємо інших та співвідносимось із ними, та справляємось із щоденними вимогами, проблемами та тиском [10].

За даними рис. 1.3 можна побачити, що Р. Бар-Он виділяє 5 основних компонентів, які можна ототожнювати з компонентами емоційного інтелекту:

- 1) пізнання себе – усвідомлення своїх емоцій, впевненість в собі, самоповага, самоактуалізація, незалежність;
- 2) навички міжособистісного спілкування – емпатія, міжособистісні взаємини, соціальна відповідальність;
- 3) здатність до адаптації – рішення проблем, зв'язок з реальністю, гнучкість;
- 4) управління стресовими ситуаціями – стійкість до стресу, контроль за імпульсивністю;

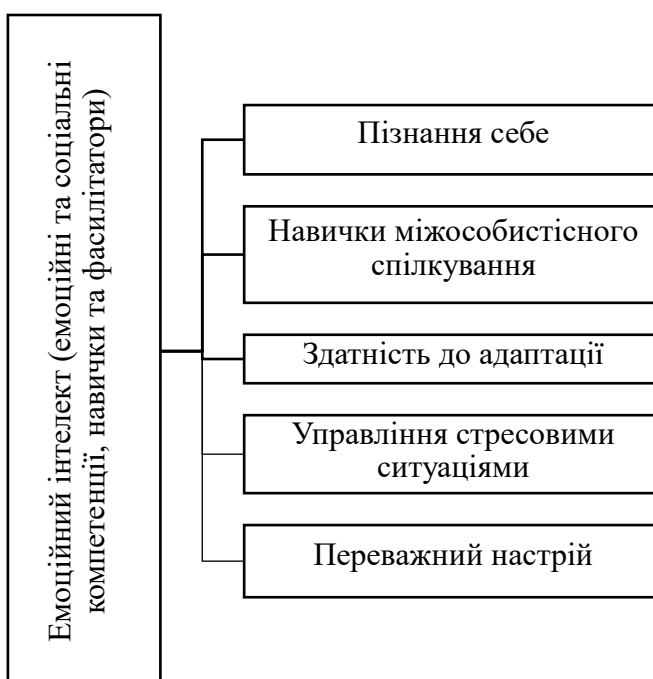


Рисунок 1.3 – Модель емоційного інтелекту Р. Бар-Она
(сформовано автором на основі [22])

5) переважний настрій – щастя, оптимізм [22].

Д. Люсін в рамках своєї моделі емоційного інтелекту визначає його як здатність розуміти свої і чужі емоції і управляти ними (рис. 1.4).

Здатність до розуміння емоцій пояснюється наступним чином:

1) людина може розпізнати емоцію, тобто встановити факт наявності емоційного переживання у себе або іншої людини;

2) людина може ідентифікувати емоцію, тобто встановити, яку саме емоцію відчуває вона сама або інша людина, і знайти для неї словесне вираження;

3) людина розуміє причини, що викликали цю емоцію, і наслідки, до яких вона призведе.

Здатність до управління емоціями науковець роз'яснює наступним чином:

– людина може контролювати інтенсивність емоцій, перш за все приглушати надмірно сильні емоції;

– людина може контролювати зовнішній прояв емоцій;

– людина може при необхідності довільно викликати ту чи іншу емоцію.

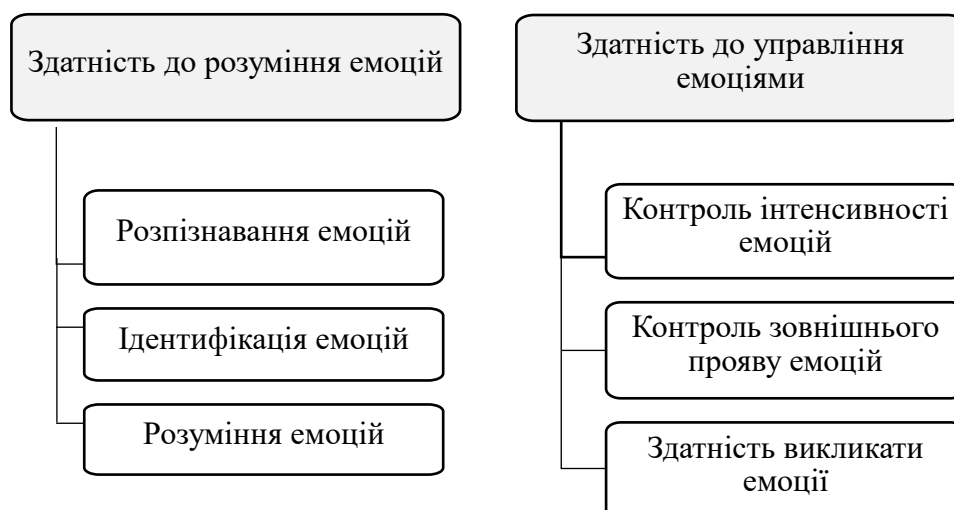


Рисунок 1.4 – Структура емоційного інтелекту за моделлю Д. Люсіна (сформовано автором на основі [23])

Здатність до розуміння, так само як і здатність керувати емоціями, може бути направлена як на власні емоції, так і на емоції інших людей [23].

За моделлю С. Дерев'янка емоційний інтелект складається з двох компонентів: раціонального (розуміння емоцій) та регулятивного (управління емоціями) (рис. 1.5).

Процес розуміння емоцій складається з перцепції, ідентифікації, вербалізації, усвідомлення та осмислення емоцій. Перцепція емоцій являє собою сприймання емоційних переживань або експресивних проявів. Ідентифікація емоцій передбачає конкретне визначення первинного стану або переживання.

Вербалізація емоцій включає вислови про окремі прояви та стани. Усвідомлення емоцій виявляється в розумінні причин, які викликають дану емоцію, та наслідків, до яких вона може призвести. Осмислення емоцій спрямоване на оцінку подій, які мають особистісний зміст.

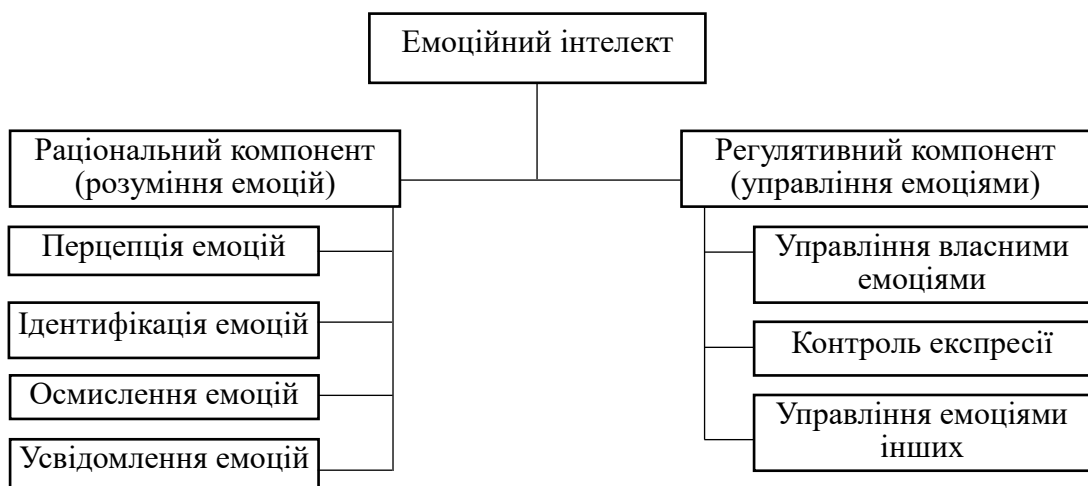


Рисунок 1.5 – Структура емоційного інтелекту за моделлю С. Дерев'янка (сформовано автором на основі [21])

Управління емоціями в структурі емоційного інтелекту розглядається як прояв здатності до управління власними емоціями, контролю експресії та управління емоціями інших людей. Управління власними емоціями визначається як здатність і потреба керувати власними емоціями, викликати і підтримувати бажані емоції і контролювати небажані емоції. Контроль експресії інтерпретується як здатність контролювати зовнішні прояви власних емоцій, здатність адекватно та повно демонструвати власні почуття і при цьому здатність відверто виражати себе. Управління емоціями інших визначається як здатність викликати в інших людей ті або інші емоції, знижувати інтенсивність небажаних емоцій [21].

І. Н. Андреева в своїй моделі емоційного інтелекту (рис. 1.6) зазначає, що його ієрархічна структура включає «інтелект індивіда» (емоційний інтелект як «можливість»), «інтелект суб'єкта діяльності» (емоційний інтелект як когнітивно-особистісне утворення) і «інтелект особистості» (емоційний інтелект, опосередкований адаптивними особистісними характеристиками).

На рис. 1.6 наведено, що основними елементами емоційного інтелекту є:

1. Емоційний інтелект індивіда являє собою природні можливості когнітивних процесів індивіда, що забезпечують обробку емоційної інформації, і включає вроджені передумови емоційних здібностей, в якості яких розглядаються властивості темпераменту (активність і її характеристики: виражені ергічність, темп, пластичність, а також низька емоційність).

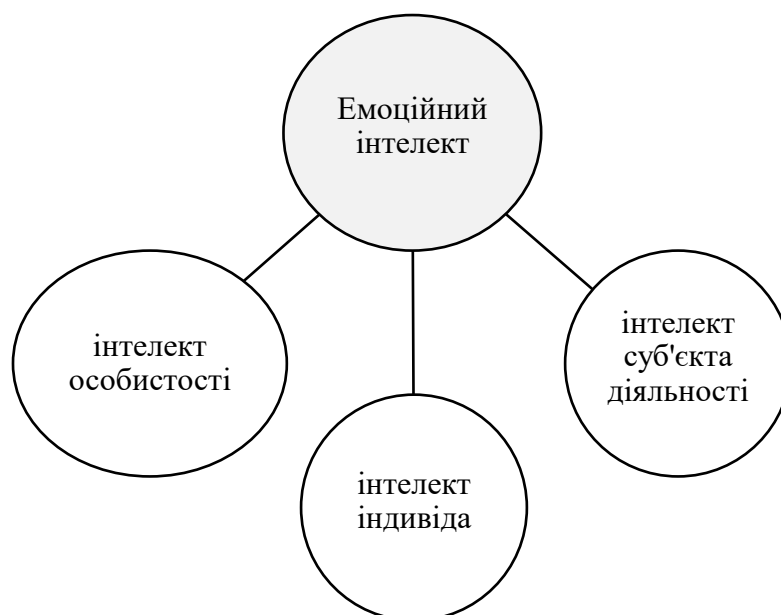


Рисунок 1.6 – Модель емоційного інтелекту І.Н. Андрєєвої
(сформовано автором на основі [25])

2. Емоційний інтелект суб'єкта діяльності являє собою синтез емоційних здібностей і компетенцій, який формується в результаті навчання і подальшої професійної діяльності. Виділяється дві складові емоційного інтелекту суб'єкта діяльності:

1) інструментальний емоційний інтелект – поєднання інтелектуальних здібностей до обробки емоційної інформації та емоційної компетентності, проявляється при вирішенні практичних завдань і підлягає зовнішньої об'єктивній оцінці;

2) індивідуально-особистісний (рефлексивний) емоційний інтелект – уявлення про рівень власного емоційного інтелекту, яке формується в результаті рефлексії, усвідомлювана емоційна самоефективність індивіда в сфері емоцій, вимірюється за допомогою самозвітів.

3. Емоційний інтелект особистості – це емоційний інтелект суб'єкта діяльності, опосередкований адаптивними характеристиками, зокрема, загальним інтелектом, товариськістю, соціальної сміливістю, емоційною стійкістю, адаптивністю, прийняттям себе та інших, емоційним комфортом, а також емоційної креативністю [25].

Отже, було розглянуто існуючі підходи до визначення структури емоційного інтелекту. На даний момент науковцями склалося диференційоване уявлення про структуру емоційного інтелекту, який включає внутрішньоособистісні та міжособистісні аспекти. Ключовими компонентами, що входять до структури емоційного інтелекту у всіх розглянутих моделях є розуміння емоцій та управління ними. Науковці доповнюють наведені складові когнітивними здібностями та особистісними характеристиками.

Існує два основних підходи до оцінки емоційного інтелекту відповідно до класифікації моделей емоційного інтелекту:

1) визначення за допомогою «об'єктивних» тестів, що складаються із завдань з однією правильною відповіддю по аналогії з традиційними тестами інтелекту;

2) визначення за допомогою опитувальників.

Однією з найпоширеніших методик оцінки рівня емоційного інтелекту є тест «MSCEIT» (Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test), сформований групою науковців у складі Дж. Майєра, П. Саловея та Д. Карузо на основі їх авторської моделі емоційного інтелекту.

Методика складається з 8 секцій, на кожен компонент моделі емоційного інтелекту Дж. Майєра, П. Саловея доводиться по 2 секції (Додаток А).

1. Здатність до сприйняття, оцінки і вираження емоцій або ж ідентифікація емоцій – секції А (емоційне оцінювання осіб) і Е (емоційне оцінювання картинок).

Секція А складається з 4 фотографій обличч людей, які треба оцінити за ступенем вираженості 5 емоцій учасника тестування. Всього в секції 7 емоцій: щастя, сум, страх, гнів, відраза, подив, хвилювання. Виразність емоцій оцінюється за 5-бальною шкалою від 1 (найменша вираженість) до 5 (сильна вираженість).

Секція Е, що входить також в шкалу сприйняття та ідентифікації емоцій, являє собою 6 невербальних проб, які повинні виявити здатність вловлювати загальні настрої, що містяться в оточенні: конкретних пейзажах і абстрактних формах. Кожну картинку треба оцінити за ступенем вираженості, вибравши з 5 емоцій. Як і в секції А, представлений набір з 7 емоцій: щастя, сум, злість, здивування, відраза, страх, збудження. Однак вираженість кожної емоції треба оцінювати не за шкалою від 1 до 5, а за допомогою схематичних картинок. До кожної емоції додається ряд з 5 зображень схематичної особи, яке виражає цю емоцію від найменшого прояву до найсильнішого.

2. Здатність використовувати емоції для підвищення ефективності мислення і діяльності (або ж емоційна фасилітація мислення) – секції В (здатність до розпізнавання емоцій, ефективних для фасилітації конкретної діяльності) і F (вимірює здатність людини описати свої емоційні стани).

Секція В складається з 5 вербальних завдань, спрямованих на розуміння того, які емоції сприяють більш ефективній діяльності різного роду. Учасник тестування повинен визначити, наскільки буде корисно в даній ситуації відчувати ту чи іншу емоцію. Всього в кожному питанні запропоновано по 3 емоції, які оцінюються за 5-бальною шкалою від 1 (не допомагає) до 5 (допомагає).

Секція F даної шкали складається також з 5 вербальних завдань, спрямованих на пошук позначень емоційних станів і з'єднання вербалізованої емоції і недиференційованого відчуття.

3. Здатність до розуміння та аналізу емоційної інформації. Розуміння і аналіз емоцій – секції С (вивчалася здатність до розуміння переходу емоцій, механізмів їх мінливості, а також протікання емоцій у часі) і G (вимір здатності розрізняти змішані і складні почуття і розуміння взаємодій емоцій).

Секція С складається з 20 описів різних ситуацій з 6 варіантами відповідей в кожному, в яких герої відчувають різні емоційні стани. Розуміння ситуативної обумовленості емоцій передбачає як когнітивне

розуміння сенсу ситуації, так і досвіду переживання схожих станів. На кожне питання треба вибрати найбільш підходящий варіант відповіді.

Секція G складається з 12 тверджень, які виявлятимуть ступінь розуміння значення тих чи інших емоцій, складність поєднання емоцій в одному почутті.

4. Здатність до свідомої регуляції емоцій для особистісного зростання і покращення міжособистісних відносин – секції D (вивчення здатності до регуляції власних емоційних станів) і H (вивчення здатності до регуляції емоційних станів інших людей). Опитуваних просили уявити себе на місці героїв запропонованої їм історії та оцінити запропоновані варіанти подальших дій.

Секція D присвячена здатності ефективно управляти своїми емоціями. У секції запропоновано 5 історій, в яких описуються якісь події. До кожної історії пропонується 4 варіанти продовження. Опитуваний повинен оцінити кожне продовження історії з точки зору того, наскільки подібні дії можуть привести до хорошого настрою або його збереженню у головного героя. Оцінка проводиться за 5-бальною шкалою від а (дуже неефективно) до е (дуже ефективно).

Секція H спрямована на оцінку здатності керувати емоціями інших людей. У ній запропоновано 3 ситуації. У кожній ситуації описана історія взаємин і можливості розуміння того, як можна на них вплинути. Представлено 3 варіанти продовження цих взаємин. Випробуваний повинен оцінити за 5-бальною шкалою ефективність дій в кожному продовженні по збереженню хороших відносин. Оцінка дається від а (дуже неефективні) до е (дуже ефективні).

Алгоритм підрахунку балів починається з обчислення 8 розділів тесту. Кожній відповіді опитуваного приписується бал, заснований на результатах консенсусу або частотності по вибірці. Наступний крок полягає в підрахунку середнього балу за кожен розділ. Далі підраховуються бали за кожен гілку,

які представляють собою середнє між балами за розділи. Загальний бал обчислюється як середнє всіх 8 розділів тесту [42].

Наступна популярна методика щодо визначення рівня емоційного інтелекту – опитувальник «ЕмІн» Д. Люсіна, що спирається на власну модель емоційного інтелекту, розроблену автором. Відповідно до цієї теоретичної моделі, в структурі опитувальника «ЕмІн» можна виділити, з одного боку, внутрішньоособистісний і міжособистісний емоційний інтелект (за спрямованістю на свої або чужі емоції), з іншого боку, здатності до розуміння і управління емоціями. Таким чином, перетин наведених категорій дає змогу сформувати структуру опитувальника (табл. 1.2).

Таблиця 1.2 – Структура опитувальника «ЕмІн»

	МЕІ: міжособистісний емоційний інтелект	ВЕІ: внутрішньоособистісний емоційний інтелект
РЕ: розуміння емоцій	МР: розуміння чужих емоцій	ВР: розуміння своїх емоцій
УЕ: управління емоціями	МУ: управління чужими емоціями	ВУ: управління своїми емоціями ВЕ: контроль експресії

На підставі такої моделі пропонується тест, що складається з 40 питань з відповідями за 4-бальною шкалою (Додаток Б), які групуються в 6 факторів:

1. Міжособистісний емоційний інтелект:

1. Шкала М1. Інтуїтивне розуміння чужих емоцій,
2. Шкала М2. Розуміння чужих емоцій через експресію,
3. Шкала МОЗ. Загальна здатність до розуміння чужих емоцій.

2. Внутрішньоособистісний емоційний інтелект:

1. Шкала В1. Усвідомлення своїх емоцій,
2. Шкала В2. Управління своїми емоціями,
3. Шкала В3. Контроль експресії.

Опис основних шкал і субшкал опитувальника ЕмІн:

Шкала МЕІ (міжособистісний емоційний інтелект). Здатність до розуміння емоцій інших людей і управління ними.

Шкала ВЕІ (внутрішньоособистісний емоційний інтелект). Здатність до розуміння власних емоцій і управління ними.

Шкала РЕ (розуміння емоцій). Здатність до розуміння своїх і чужих емоцій.

Шкала УЕ (управління емоціями). Здатність до управління своїми і чужими емоціями.

Субшкала МР (розуміння чужих емоцій). Здатність розуміти емоційний стан людини на основі зовнішніх проявів емоцій (міміка, жестикуляція, звучання голосу) і / або інтуїтивно; чуйність до внутрішніх станів інших людей.

Субшкала МУ (управління чужими емоціями). Здатність викликати у інших людей ті чи інші емоції, знижувати інтенсивність небажаних емоцій. Можливо, схильність до маніпулювання людьми.

Субшкала ВР (розуміння своїх емоцій). Здатність до усвідомлення своїх емоцій: їх розпізнавання та ідентифікація, розуміння причин їх виникнення, здатність до вербального опису.

Субшкала ВУ (управління своїми емоціями). Здатність і потреба управляти своїми емоціями, викликати і підтримувати бажані емоції і тримати під контролем небажані.

Субшкала ВЕ (контроль експресії). Здатність контролювати зовнішні прояви своїх емоцій.

Для підрахунку балів відповіді опитуваних кодуються за наступною схемою. Для тверджень з прямим ключем: «зовсім не згоден» – 0, «скоріше не згоден» – 1, «скоріше згоден» – 2, «повністю згоден» – 3; для тверджень зі зворотним ключем: «зовсім не згоден» – 3, «скоріше не згоден» – 2, «скоріше згоден» – 1, «повністю згоден» – 0.

Значення за шкалами МЕІ і ВЕІ отримують шляхом простого підсумовування відповідних субшкал:

$$MEI = MR + MU \quad (1.1)$$

$$VEI = VR + VU + VE \quad (1.2)$$

Інший спосіб підсумовування субшкал дає ще дві шкали – PE і UE:

$$PE = MP + VP \quad (1.3)$$

$$UE = MU + VU + VE \quad (1.4)$$

Можна також використовувати інтегральний показник загального емоційного інтелекту OEI.

$$OEI = MP + MU + VP + VU + VE \quad (1.5)$$

Після розрахунку значень за шкалами вони аналізуються та формулюється висновок стосовно рівня емоційного інтелекту опитуваних та напрямків його розвитку [43].

Основна складність використання «об’єктивних» тестів, що складаються із завдань з однією правильною відповіддю по аналогії з традиційними тестами інтелекту, полягає у відсутності переконливих підстав для визначення правильної відповіді. Ми не можемо бути впевнені, що вибрали саме те, що потрібно. Не існує впевненості в тому, що обрана нами відповідь в повній мірі відобразить дійсний стан справ.

Головним недоліком опитувальників є опора на самозвіт, що входить в протиріччя зі спробою вимірювати емоційний інтелект як один з видів інтелектуальних здібностей. Одна з проблем використання опитувальників на визначення рівня емоційного інтелекту полягає в тому, що вони, як правило, слабо корелюються з інтелектуальними тестами і значно тісніше – з особистісними опитуваннями. Тобто можна зробити висновок, що опитувальники вимірюють швидше особисті інтереси і схильності людини, ніж деяку комбінацію особистісних рис.

1.3 Соціально-психологічний клімат: сутність, структура та фактори впливу

Соціально-психологічний клімат є важливим чинником ефективної діяльності будь-якого трудового колективу. Для дослідження факторів його

формування та визначення шляхів вдосконалення необхідно розкрити сутність поняття «соціально-психологічний клімат» (табл. 1.3).

Незважаючи на актуальність проблеми формування сприятливого соціально-психологічного клімату колективу організації, серед науковців не сформований єдиний підхід до визначення сутності вищенаведеного поняття. Це зумовлено наявністю значної кількості факторів впливу на клімат, різною пріоритетністю даних факторів для кожного окремого вченого та складністю виокремлення елементів соціально-психологічного клімату.

Таблиця 1.3 – Визначення поняття «соціально-психологічний клімат»

Автори	Напрямок визначення поняття	Визначення соціально-психологічного клімату
1	2	3
Б. Д. Паригін	Емоційний настрій колективу	Переважає і відносно стійка духовна атмосфера, або психічний настрій колективу, що виявляється як у відносинах людей один до одного, так і в їх відношенні до спільної діяльності [28, с. 276].
Г. М. Андреева		Відносно стійкий і типовий для групи емоційний настрій, що відображає реальну ситуацію трудової діяльності (характер, умови, організація праці) і характер міжособистісних відносин [31, с. 262].
Ю. Л. Неймер	Внутрішній стан колективу	Внутрішній стан будь-якої спільноти, що відображає її комплексну здатність досягати поставлених цілей [29].

Продовження таблиці 1.3

1	2	3
В. М. Шепель		Стійкий внутрішній емоційно-моральний стан колективу, в якому відображаються настрої людей, їх громадська думка, ставлення один до одного, матеріальні й духовні цінності, дух колективу [30, с. 254].
В. В. Москаленко	Аспект системи відносин колективу	Моральна і емоційна сторони системи людських відносин, що склались в групі [32, с. 555].
Н. І. Бігун		Якісний аспект міжособистісних відносин, що виявляється у сукупності внутрішніх (психологічних) умов, які сприяють або перешкоджають продуктивній спільній діяльності і всебічному розвитку особистості у групі. [33, с. 51].
В. С. Лозниця	Сукупність	Сукупність внутрішніх характеристик

	внутрішніх психологічних умов організації	організації, що формуються в процесі розвитку і життєдіяльності групи, колективу [36, с. 155].
А. М. Бандурка, С. П. Бочарова, Е. В. Землянська		Сукупність психологічних умов, що сприяють або перешкоджають спільній продуктивній діяльності [37, с. 117].
Д. Мак-Грегор	Сприйняття працівником трудового середовища	Внутрішні функції організації, такі як прийняття рішень і встановлення правил на робочому місці, виражені через призму сприйняття співробітниками [34].
Г. А. Форхенд, Г. Фон Халлер		Спільне сприйняття працівниками політики організації, методів роботи та процедур, досвіду та поведінки колег [35].

Виходячи з даних таблиці 1.3 можна виділити декілька основних напрямів визначення поняття «соціально-психологічний клімат». Група вітчизняних вчених (Б. Д. Паригін, Н. П. Анікеєва) характеризують соціально психологічний клімат як емоційний настрій колективу. Ю. Л. Неймер і В. М. Шепель вважають, що соціально-психологічний клімат є внутрішнім станом трудового колективу. Визначення соціально-психологічного клімату як аспекту системи відносин колективу можна спостерігати в працях В. В. Москаленко, Н. І. Бігуна. В. С. Лозниця, А. М. Бандурка, С. П. Бочарова й Е. В. Землянська дають характеристику соціально-психологічного клімату як сукупності внутрішніх психологічних умов організації. Група зарубіжних вчених (Д. Мак-Грегор, Г. А. Форхенд, Г. Фон Халлер) розглядають соціально-психологічний клімат як трудове середовище в контексті сприйняття працівником.

На основі проведеного аналізу тлумачення терміну «соціально-психологічний клімат» сформовано власне визначення даного поняття.

Соціально-психологічний клімат – це спільне сприйняття працівниками сукупності внутрішніх, емоційних, психологічних, світоглядно-культурних, трудових умов організації, яка сприяє або перешкоджає продуктивній діяльності колективу та особистісному, феліцитарному розвитку його членів.

Для сприятливого соціально-психологічного клімату трудового колективу характерні такі ознаки:

- а) позитивна ділова критика;

- б) свобода вираження особистої думки;
- в) відсутність тиску з боку керівного персоналу;
- г) інформованість всіх членів колективу про цілі, завдання і процеси трудової діяльності;
- д) своєчасність і об'єктивність вирішення конфліктів;
- е) атмосфера довіри і взаєморозуміння;
- є) згуртованість колективу;
- ж) взаємодопомога, високий ступінь відповідальності за спільну справу кожним окремим членом колективу.

Несприятливому соціально-психологічному клімату властиві наступні ознаки: порушення трудової дисципліни, запізнення і тривала відсутність на роботі; напружені стосунки в колективі і відсутність взаємодії персоналу; обговорення наказів керівництва за спиною та їх неточне виконання; поширення чуток в колективі; прихована критика умов праці; велика тривалість конфліктів, часто їх нерозв'язання; низька активність при обговоренні службових та спеціальних питань; відсутність критики і самокритики [36, с. 191].

Позитивний соціально-психологічний клімат і його підтримка для результативної діяльності колективу вимагає високого рівня умінь і знань від керівництва колективу.

Структура соціально-психологічного клімату характеризується системою відносин між членами трудового колективу та може визначатися елементами, що становлять сукупність суспільних та міжособистісних взаємин. Соціально-психологічний клімат є складним, багатограним явищем, тому характеристика його структури передбачає виявлення та групування складових соціально-психологічного клімату за певною ознакою.

В основу побудови структури соціально-психологічного клімату можна покласти одну з таких ознак, а саме – ставлення працівника до елементів навколишнього середовища. Виходячи з вищенаведеного, можна виділити наступні структурні елементи соціально-психологічного клімату (рис. 1.7):



Рисунок 1.7 – Структура соціально-психологічного клімату за ознакою ставлення працівника до навколишнього середовища (сформовано автором на основі [38])

- а) ставлення до праці;
- б) міжособистісні відносини (що включають в себе відносини між керівником та підлеглим та між колегами);
- в) ставлення до себе;
- г) світосприйняття.

Як видно з рис. 1.7, всі елементи соціально психологічного клімату формуються під впливом двох основних параметрів:

- а) предметне сприйняття (зосередження уваги та характер оцінки працівниками організації тих чи інших сторін їхньої трудової діяльності);
- б) емоційне сприйняття (задоволення або незадоволення цією діяльністю) [38].

Окрім вищевказаного, основні структурні елементи соціально-психологічного клімату можуть бути виділені і на підставі іншої ознаки –

ступеня відображення в ньому психологічних та соціальних характеристик (рис. 1.8).

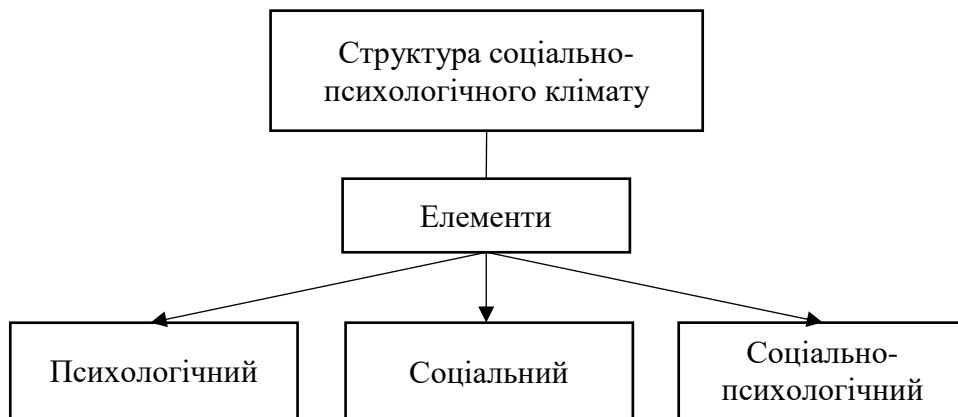


Рисунок 1.8 – Структура соціально-психологічного клімату за ознакою відображення соціальних та психологічних характеристик [39]

Відповідно до рис. 1.8 в структурі соціально-психологічного клімату можна виокремити наступні елементи: психологічний, соціальний та соціально-психологічний. Психологічна складова соціально-психологічного клімату виявляється в інтелектуальних, емоційних та вольових властивостях трудових колективів підприємств. Так, наприклад, один колектив характеризується інтелектуальною активністю і творчою атмосферою, а інший – творчою інертністю, відсутністю новизни методів трудової діяльності, бажань долати труднощі тощо.

Соціальний елемент відображає міру прояву у соціально-психологічному кліматі соціальних вимог, що висувуються суспільством в конкретний період його розвитку. Відповідно у структурі клімату можна виокремлювати політичний, моральний, діловий, естетичний та інші його види.

Соціально-психологічна складова виявляється в групових психологічних показниках, які є важливими для збереження цілісності колективу та його ефективного функціонування. Мова йде про такі характеристики колективу, як єдність, згуртованість, ступінь

взаємодопомоги, близькості членів колективу, подібність їхніх думок, принципів [39, с. 290].

Для поліпшення соціально-психологічного клімату трудового колективу важливим є розгляд факторів, що впливають на цей клімат. Формування та регулювання зазначених факторів з метою підвищення ефективності трудової діяльності можливе лише після їх виділення та детального вивчення.

Соціально-психологічний клімат в трудовому колективі формується під впливом багатьох різноманітних факторів:

а) організаційно-функціональні фактори. До цієї групи належать умови трудової діяльності та рівень забезпеченості засобами праці, захист працівників, режим роботи і відпочинку, організація праці, розподіл трудових обов'язків між членами колективу.

б) економічні фактори. Сюди входять системи мотивації й оплати праці, наявність і раціональний розподіл пільг, премій, матеріальних винагород тощо.

в) управлінські фактори. Включають відношення керівництва до підлеглих, методи управління персоналом, стиль керівництва, управлінську етику, соціальну дистанцію у відносинах.

г) психологічні фактори. До даної групи належать міжособистісні відносини по горизонталі, норми, правила, традиції поведінки в трудовому колективі, рівень конфліктності, соціально-психологічна сумісність членів колективу;

д) професійно-кваліфікаційні фактори. Сюди відносять чисельність персоналу, кваліфікацію персоналу і відповідність займаній посади, перспективи кар'єрного зростання, адаптацію нових співробітників, критерії підбору персоналу.

е) правові фактори. До цієї групи входять такі аспекти трудової діяльності, як регулювання професійної діяльності з нормативно-правової точки зору, закріплення відносин роботодавця з працівником у трудовому

договорі, наявність посадових інструкцій, зручність застосування правових актів, що регулюють трудову діяльність [40, с. 53].

Очевидно, що соціально-психологічний клімат формується в результаті впливу багатьох факторів, які можуть позначатися на ньому як позитивно, так і негативно. Тому важливим завданням керівників є забезпечення сприятливих умов реалізації вищенаведених факторів соціально-психологічного клімату (табл. 1.4).

Таблиця 1.4 – Фактори соціально-психологічного клімату та умови їх сприятливої реалізації (складено автором)

Фактори соціально-психологічного клімату	Умови сприятливого впливу даних факторів
1	2
Організаційно-функціональні фактори	- задовільні умови праці; - ефективна організація праці; - забезпеченість засобами праці.
Економічні фактори	- система оплати праці, за якої працівники задоволені розміром заробітної плати; - розвинена система матеріального стимулювання.
Управлінські фактори	- демократичний стиль управління; - лідерські якості керівника; - новітні методи управління персоналом.
Психологічні фактори	- тісні взаємини між колегами та між керівником і підлеглими; - швидке виявлення та розв'язання конфліктів; - психологічна сумісність членів колективу; - згуртованість, взаємодопомога.

Продовження таблиці 1.4

1	2
Професійно-кваліфікаційні фактори	- висока кваліфікація персоналу; - розвинена система адаптації; - перспектива кар'єрного зростання; - оптимальні критерії підбору персоналу.
Правові фактори	- наявність нормативно-правових актів, що регулюють трудову діяльність персоналу; - законодавча захищеність працівників (наявність трудового договору); - закріплення обов'язків працівників у посадових інструкціях.
Феліцитарна політика	- сукупність умов, що робить людину щасливою від групової трудової діяльності.
Інформаційні фактори	- раціональна організація інформаційних потоків; - чітка постановка завдань; - розмежування формального та особистого спілкування.

Світоглядно-культурні фактори	- наявність корпоративної культури; - привабливість колективу для нових членів; - високий соціальний статус членів колективу.
Особистісний розвиток	- можливості кар'єрного зростання; - розширення світогляду.
Емоційний інтелект колективу	- здатність до виявлення, розуміння та регуляції емоційних станів; - здатність сприймати і ефективно використовувати ірраціональні зовнішні сигнали та оперувати емоційною інформацією; - здатності розуміти відносини інших людей, що репрезентуються в емоціях.

Виходячи з табл. 1.4, необхідно забезпечити працівників гідними умовами праці, достойним рівнем заробітної плати, сприятливу психологічну атмосферу в колективі, відсутність тиску з боку керівництва, нормативно-правове регулювання трудової діяльності, відповідність кваліфікації працівника займаній посаді.

Сьогодні формується тенденція до врахування феліцитарної політики (від латинського «феліцитас» – «щастя») управління персоналом, яка передбачає, що щастя співробітника залежить від суспільства, його благополуччя та соціально-психологічного клімату, за які відповідає організація. Взагалі, проблема людського щастя стоїть досить гостро, адже успіх того чи іншого проекту може триматись на рівні щастя в колективі. Проте, щастя не завжди пропорційне нововведенням або мотиваційним стимулам; продуктивність праці може зростати, а рівень щастя у групі – зменшуватись.

Наведені вище фактори впливу на соціально-психологічний клімат трудового колективу можна віднести також до наступних великих груп:

– фактори глобального макросередовища: політична й економічна ситуація в країні, рівень життя населення, соціально-демографічні фактори, регіональні та етнічні чинники впливу.

– фактори локального макросередовища: розмір організації, структура ролей і статусів, демографічний склад колективу, характер комунікацій в організації.

– фактори фізичного мікроклімату: санітарно-гігієнічні умови праці та рівень задоволеності ними.

– фактори задоволеності роботою: інтерес працівника до роботи, різноманітність трудової діяльності, можливість розкрити творчий потенціал, можливості кар'єрного і професійного зростання, задоволеність матеріальним стимулюванням, режимом роботи і відпочинку.

– фактори характеру виконуваної діяльності: занадто велика відповідальність, можливість заподіяння шкоди здоров'ю, монотонний характер праці, перманентні стреси.

– фактори організації спільної діяльності: розподіл завдань і повноважень, визначення мети, структура колективу, чіткість постановки завдань.

– фактори психологічної сумісності: ступінь схожості характеристик особистостей членів колективу, здатність і схильність до спільної трудової діяльності.

– фактори спрацьованості: ступінь єдності формальних і неформальних відносин членів колективу, напруженість в процесі виконання спільного завдання.

– фактори характеру комунікацій: наявність достатньої інформації, комунікативні бар'єри в колективі, рівень взаєморозуміння, довіри в колективі, конфліктність.

– фактори стилю керівництва: стиль управління та лідерство, система взаємовідносин керівника із підлеглими працівниками [41, с. 277-279].

Таким чином, на соціально-психологічний клімат впливає значна кількість факторів, виявлення і дослідження яких є важливим етапом аналізу стану соціально-психологічного клімату трудового колективу для подальшої розробки шляхів його вдосконалення та підвищення продуктивності праці.

Висновки до розділу 1

Узагальнюючи усе вищевикладене, можна дійти висновку, що, незважаючи на велику кількість та різноманітність напрямків визначення емоційного інтелекту, науковці не дійшли до спільної концепції трактування досліджуваного терміну. Емоційний інтелект виконує низку функцій, а саме: інтерпретативну, регулятивну, адаптивну та активізуючу функції.

Емоційний інтелект людини формується внаслідок існування певних біологічних та соціальних передумов. До перших можна віднести рівень емоційного інтелекту батьків, спадкові задатки емоційної сприйнятливості, здатність до «правопівкульного мислення» та особливості переробки інформації. Група соціальних передумов включає синтонію (інстинктивне співставлення з оточенням), ступінь розвитку самосвідомості дитини, впевненість у своїй емоційній компетентності, рівень освіти батьків і сімейний дохід, емоційно благополучні відносини між батьками, андрогінність, зовнішній локус та релігійність.

В пункті 1.2 зазначено, що існує дві альтернативні групи моделей емоційного інтелекту: модель здібностей та змішані моделі. Відмінності наведених груп полягають в особливостях визначення емоційного інтелекту та способах його оцінювання. Моделі здібностей визначають емоційний інтелект як набір здібностей (модель П. Саловея і Дж. Майєра). Змішані моделі емоційного інтелекту включають когнітивні, особистісні та мотиваційні риси, завдяки чому вони виявляються тісно пов'язаними з адаптацією до реального життя, до них належать моделі Д. Гоулмана, Р. Бар-Она, Д. Люсіна, С. Дерев'янка та І. Андрєєвої.

Виділено два основних підходи до оцінки емоційного інтелекту відповідно до класифікації моделей емоційного інтелекту: визначення за допомогою «об'єктивних» тестів, що складаються із завдань з однією правильною відповіддю по аналогії з традиційними тестами інтелекту та

визначення рівня емоційного інтелекту за допомогою опитувальників. Розглянуто методику тесту «MSCEIT» та опитувальника «EmIn».

Соціально-психологічний клімат колективу визначено як спільне сприйняття працівниками сукупності внутрішніх умов організації, що характеризується внутрішнім, емоційним настроєм трудового колективу та виявляється як складова системи взаємовідносин колективу організації. Соціально-психологічний клімат колективу відображається не тільки на робочих відносинах, а й на світогляді членів колективу в цілому і на ставленні до самого себе. Саме тому структура соціально-психологічного клімату не може не може бути чітко визначена, вона інтерпретується в залежності від ознаки групування елементів соціально-психологічного клімату. На соціально-психологічний клімат колективу здійснює вплив значна кількість факторів, серед яких: фактори макро- і мікросередовища, чинники сумісності та особливості взаємовідносин членів колективу, задоволеності роботою, умовами праці, стиль керівництва тощо. Виявлення та детальне вивчення цих факторів сприяє подальшому дослідженню соціально-психологічного клімату колективу організації, виявлення його позитивних і негативних аспектів, розробку рекомендацій та шляхів його вдосконалення.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ВПЛИВУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ НА СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ КЛІМАТ КОЛЕКТИВУ ДП «ЄВРАЗІЯ-АГРО»

2.1 Аналіз соціально-психологічного клімату колективу ДП «Євразія-Агро»

ДП «Євразія-Агро» – підприємство, продуктами виробництва якого є зернові та зернобобові культури, овочеві, олійні та кормові культури.

Головними клієнтами є:

- переробні підприємства;
- продовольчі магазини;
- робітники, пайовики.

Місією діяльності підприємства є виробництво продуктів рослинного походження за світовими стандартами, відродження і розвиток сільських територій.

Таблиця 2.1 – Загальні відомості (Розроблено автором на основі [44])

Повне найменування емітента	Дочірнє підприємство «Євразія-Агро» компанії Ей Джі Менеджмент Груп Елелсі»
Організаційно-правова форма	Дочірнє підприємство
Код за ЄДРПОУ	31878616
Місцезнаходження	75560, Херсонська обл., Генічеський р-н, Новоолексіївка, вул. Гончарова, 77
Телефон	+380957782026

Цінності:

- органічний підхід у виробництві;
- світовий рівень якості;

- відповідальність за тих людей, які працюють на землі;
- створювати співробітникам умови для осмислення особистого існування і розуміння цінності їх роботи в сільській місцевості; не шкодити людям і довкіллю; постійний розвиток «в ногу з часом»; ділитися досвідом з іншими гравцями в цьому напрямку;
- мислити не границями компанії, а границями кластера.

ДП «Євразія-Агро» – потужне підприємство, яке займає переважні позиції на ринку сільськогосподарських культур. Сьогодні основним пріоритетом підприємства є відродження сільськогосподарської галузі і забезпечення добробуту та гідних умов життя безпосередньо мешканців села. Слід відзначити, що підприємству це вдається, воно динамічно розвивається, активно впроваджує в сільському господарстві передові світові технології.

Кадрова політика ДП «Євразія-Агро» спрямована на досягнення максимальної ефективності і віддачі кожного співробітника по максимуму.

Кадрова політика підприємства орієнтована на:

- залучення кваліфікованої молоді;
- удосконалення системи підготовки та перепідготовки кадрів;
- створення резерву керівників;
- підвищення добробуту працівників.

На ДП «Євразія-Агро» застосовується лінійно-функціональна структура управління, яка поєднує переваги лінійного і функціонального управління (рис. 2.1). Сутність цієї комбінації полягає в тому, що з адміністративних питань кожен працівник підпорядковується одному керівнику (бригадир – керівнику відділу, керівник відділу – директору). Функціональні ланки займаються питаннями їх компетенції. При цьому право остаточного рішення зберігається за загальним керівництвом, в даному випадку за директором ДП «Євразія-Агро». Лінійно-функціональна організація управління дозволяє повне використання матеріально-технічних та трудових ресурсів.

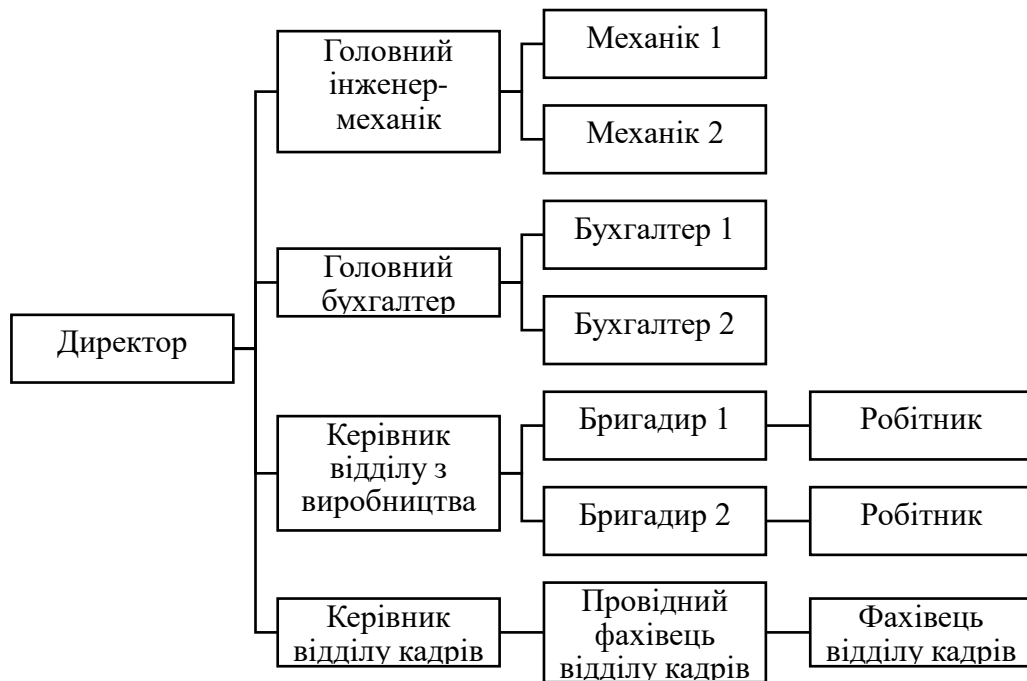


Рисунок 2.1 – Організаційна структура ДП «Євразія-Агро»
(розроблено автором на основі [44])

На ДП «Євразія-Агро» управління здійснюють директор, керівники відділів та галузеві фахівці. Різноманіття умов, при яких організуються і функціонують відділення, викликають різні модифікації цієї структури управління, а саме: директор – керівник відділу – бригадир – робітник.

Структури управління класифікують в залежності від характеристики і цілей досліджень. Широко поширена класифікація структур за ознакою ступінчастості. Виділяються 2-, 3-, 4-ступінчасті, а також комбіновані структури управління. Характеристика структури з цього боку важлива при розробці заходів з раціоналізації системи управління, особливо в умовах застосування засобів механізації та автоматизації управлінської праці. В даному випадку структура управління трьохступінчаста, тому що в організації присутні: директор підприємства, керівники відділів і бригадири. Головний економіст підпорядковується безпосередньо директору. Він керує роботою з планування та економічного стимулювання на підприємстві, займається підвищенням продуктивності праці, виявляє резерви. Головний інженер-механік керує роботою всіх технічних служб, несе відповідальність

за роботу обладнання, впроваджує досягнення НТП. Головний бухгалтер несе відповідальність за організацію фінансово-господарської діяльності, здійснює контроль за витрачанням коштів і матеріальних цінностей. Він очолює бухгалтерію з 3 бухгалтерів. Керівник відділу кадрів займається забезпеченням підприємства кваліфікованими кадрами та їх розвитком. Керівник відділу з виробництва здійснює планування, організацію та моніторинг всього циклу виробництва продукції.

Аналіз соціально-психологічного клімату в трудовому колективі ДП «Євразія-Агро» проводився в 4 етапи.

На першому етапі було проведено тестування за експрес-методикою О. С. Михалюк, А. Ю. Шалито для визначення соціально-психологічного клімату в колективі з використанням анкет, розроблених авторами методики (додаток В).

Дана методика дає змогу виявити рівень розвитку соціально-психологічного клімату певної групи (в рамках одного колективу), дати загальну оцінку психологічного клімату, а також дозволяє визначити емоційний, поведінковий та пізнавальний компоненти відносин в колективі. Кожний із даних компонентів представлений трьома питаннями:

- емоційний компонент – питання анкети за номерами 1, 4, 7;
- поведінковий компонент – питання 2, 5, 8;
- пізнавальний компонент – 3 та 6 питання (3 питання містить в собі два питання).

Кожна відповідь приймає одну з трьох можливих форм: +1; -1; 0. Для цілісної характеристики компонента отримані сукупності відповідей кожного респондента за даним компонентом можуть бути узагальнені наступним чином:

- а) позитивна оцінка – в цій категорії зібрані сполучення, в яких позитивні відповіді були дані на всі три запитання (+++), що належать до даного компонента, або дві відповіді позитивні, а третя має будь-який знак (+++;) чи (+++0);

б) негативна оцінка – до неї належать сполучення, в яких негативні відповіді були дані на всі три запитання (-;-;-), що належать до даного компонента, або дві відповіді негативні, а третя має будь-який знак (-;-;+), (-;-;0);1

в) невизначена (суперечна оцінка) – ця категорія включає наступні випадки:

– на всі три питання була дана невизначена відповідь (0;0;0);

– відповіді на два питання невизначені, а третя має будь-який знак (0;0;-), (0;0;+);

– одна відповідь невизначена, а дві інші мають різні знаки (0;+;-), (0;-;+) [45].

Відповідно до наведеного вище алгоритму обробки анкет, заповнених учасниками дослідження соціально-психологічного клімату за експрес-методикою О. С. Михалюк, А. Ю. Шалито, було визначено наступні результати дослідження соціально-психологічного клімату (табл. 2.2).

Таблиця 2.2 – Результати, отримані за «Експрес-методикою» дослідження соціально-психологічного клімату в колективі ДП «Євразія-Агро» (сформовано автором)

№	Прізвище та ім'я	Емоційний компонент	Пізнавальний компонент	Поведінковий компонент
1	Захаров Володимир	+1	+1	+1
2	Підлужний Павло	+1	+1	-1
3	Черняк Кирило	0	+1	0
4	Забелін Станіслав	-1	0	0
5	Попов Олександр	+1	+1	0
6	Цвітков Іван	0	0	0
7	Литвиненко Олександр	0	-1	0
8	Самець Антон	+1	+1	0
9	Кирилов Андрій	-1	0	0
10	Зайцев Володимир	0	+1	+1
Всього позитивних оцінок		4	6	2
Всього негативних оцінок		2	1	1

За даними таблиці 2.2 видно, що за результатами оцінювання емоційного, пізнавального та поведінкового компонентів отримано більше позитивних оцінок, ніж негативних, але емоційний компонент характеризується двома негативними оцінками.

Наочне представлення результатів вище наведеного дослідження стану соціально-психологічного клімату колективу ДП «Євразія-Агро» зображено на рис. 2.2.

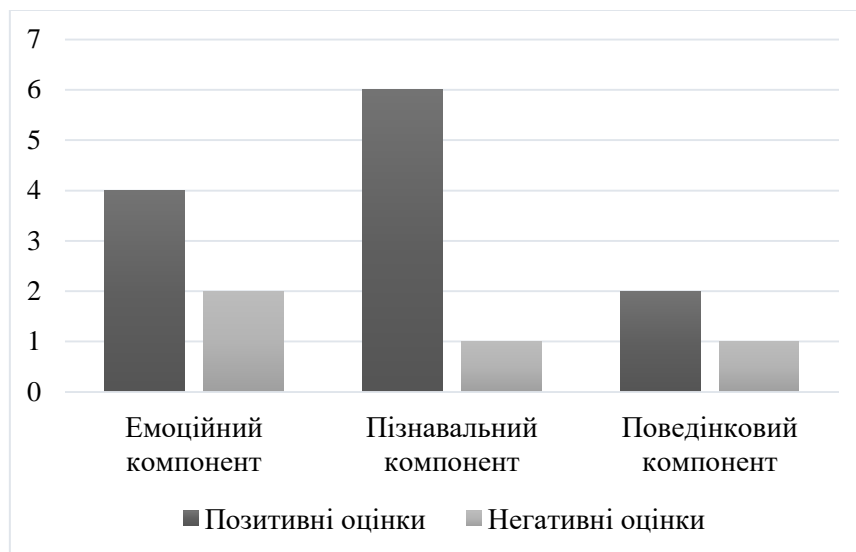


Рисунок 2.2 – Структура оцінок соціально-психологічного клімату колективу ДП «Євразія-Агро» за методикою О. С. Михалюк, А. Ю. Шалито (сформовано автором)

За рис. 2.2 можна зробити висновок, що емоційному компоненту респонденти надали 4 позитивні оцінки і 2 негативні, пізнавальному – 6 позитивних і 1 негативну, але поведінковий компонент оцінили 2-ма позитивними оцінками і 1-єю негативною.

Для визначення стану соціально-психологічного клімату важливо не тільки провести дослідження та сформулювати дані опитувань, але й правильно інтерпретувати результати аналізу показників соціально-психологічного клімату досліджуваного трудового колективу.

Інтерпретація результатів дослідження за методикою О. С. Михалюк, А. Ю. Шалито проводиться шляхом підрахунку середніх оцінок (за формулою середньої арифметичної) досліджуваного трудового колективу за трьома компонентами: емоційний, пізнавальний та поведінковий.

Середні оцінки, які потрапляють в інтервал від -1 до $-0,33$, вважатимуться негативними; від $-0,33$ до $+0,33$ – суперечливими, невизначеними, від $+0,33$ до $+1$ – позитивними [45].

Виходячи з даних таблиці 2.3 та алгоритму визначення результатів опитування, середня оцінка емоційного компонента становить $+0,2$, пізнавального компонента – $+0,5$, поведінкового компонента – $+0,1$. Наведені оцінки є позитивними. Але оцінки емоційного і поведінкового компонентів є низькими та характеризують соціально-психологічний клімат з негативного боку, тобто члени досліджуваного колективу не завжди контролюють емоції та здатні до розуміння та сприйняття емоцій інших людей, а також обмежуються спілкуванням з ділових питань та мало спілкуються у вільний час поза роботою.

Загальна середня оцінка становить $+0,27$ та є суперечною, отже визначає соціально-психологічний клімат як невизначений.

Другий етап аналізу соціально-психологічного клімату в трудовому колективі ДП «Євразія-Агро» полягає у визначення індексу групової згуртованості Сішора, адже групова згуртованість – важливий показник, який вказує на ступінь інтеграції групи, її згуртованості в єдине ціле. Його можна визначити не тільки шляхом розрахунків відповідних соціометричних індексів. Значно зручніше це можна зробити за допомогою анкети, яка містить в собі 5 питань і має декілька варіантів відповідей на кожен із них (додаток Г). Відповіді кодуються в балах відповідно наведеному в дужках значенням (максимальна сума – 19 балів, мінімальна – 5 балів) [46].

В результаті заповнення респондентами анкет для визначення індексу групової згуртованості Сішора було сформовано наступні дані дослідження (табл. 2.3).

Таблиця 2.3 – Результати анкетування членів трудового колективу ДП «Євразія-Агро» для визначення індексу групової згуртованості Сішора (сформовано автором)

№	Прізвище та ім'я	Сума балів анкети
1	Захаров Володимир	13
2	Підлужний Павло	11
3	Черняк Кирило	13
4	Забелін Станіслав	12
5	Попов Олександр	10
6	Цвітков Іван	14
7	Литвиненко Олександр	11
8	Самець Антон	11
9	Кирилов Андрій	10
10	Зайцев Володимир	14
Всього		119

За результатами дослідження, наведеними в табл. 2.3, загальний бал анкет, заповнених респондентами, становить 119.

Обробка результатів опитування за методикою визначення індексу групової згуртованості Сішора полягає в розрахунку середнього балу показника згуртованості в досліджуваному колективі (загальна сума балів, поділена на кількість учасників дослідження). За допомогою ключа (табл. 2.6) визначається загальний рівень згуртованості трудового колективу [46].

Таблиця 2.6 – Ключ для визначення рівня групової згуртованості колективу за методикою Сішора [48]

Кількість балів	Рівень групової згуртованості
4 і менше	Низький
4-6,9	нижче середнього
7-11,5	Середній
11,6-15	вище середнього
15,1 і більше	Високий

Відповідно до розподілу балів, наведеного в табл. 2.6, максимальна сума балів (19) відповідає високій оцінці рівня групової згуртованості,

колектив є дуже привабливим для працівника, всі його члени відчують сильну прихильність і симпатію один до одного.

18-13 – рівень вище середнього, більшість працівників відчують симпатію і прихильність один до одного, проте є випадки неприязні та незадоволення.

12 балів – середній рівень групової згуртованості, половина працівників симпатизують один одному, решта ставиться до колективу без особливої приязні.

11-6 балів – рівень нижче середнього, працівники здебільшого не відчують прихильності і симпатії один до одного, колектив викликає більше негативних ніж позитивних почуттів.

5 балів – низький рівень групової згуртованості, більшість працівників ставляться один до одного неприязно, низькі показники свідчать про відсутність процесу інтеграції, ставлення працівника до колективу негативне, особа упевнена у відсутності згуртованості колективу [48].

Згідно з даними таблиці 2.3 було визначено індекс групової згуртованості колективу ДП «Євразія-Агро», що становить 11,9 та, відповідно до таблиці 2.6, відповідає середньому показнику.

Тобто, трудовий колектив ДП «Євразія-Агро» характеризується середнім рівнем групової згуртованості, що в деяких випадках може спричиняти негативні ситуації в колективі.

На третьому етапі аналізу соціально психологічного клімату трудового колективу ДП «Євразія-Агро» респондентам було запропоновано визначити свій психологічний стан всередині колективу за трьома показниками – самопочуття, активність, настрій. Для цього була використана методика САН. В рамках даної методики опитувальник складається з 30 пар протилежних характеристик, за якими респонденту пропонують оцінити свій стан. Кожна пара є шкалою, на якій досліджуваний визначає ступінь наявності тієї або іншої характеристики свого стану у момент обстеження (додаток Д).

Під час підрахунку балів опитувальника крайній ступінь прояву негативної характеристики оцінюється в 1 бал, а крайній ступінь прояву позитивної – в 7 балів. При цьому необхідно враховувати, що полюси шкал постійно змінюються, позитивні стани завжди одержують високі бали, а негативні – низькі. Одержані бали групуються відповідно до ключа (табл. 2.4) в три категорії і підраховується кількість балів по кожній з них.

Таблиця 2.4 – Ключ для підрахунку балів за методикою САН [46]

Показник	Номер питання									
	1	2	7	8	13	14	19	20	25	26
Самопочуття	1	2	7	8	13	14	19	20	25	26
Активність	3	4	9	10	15	16	21	22	27	28
Настрій	5	6	11	12	17	18	23	24	29	30

Згідно з алгоритмом підрахунку визначено бали за кожне з питань та розподілено їх за показниками відповідно до ключа, наведеного в табл. 2.4. Таким чином, визначено результати опитування респондентів за методикою САН (табл. 2.5).

Таблиця 2.5 – Результати опитування членів трудового колективу ДП «Євразія-Агро» за методикою САН (сформовано автором)

№	Прізвище та ім'я	Самопочуття	Активність	Настрій
1	Захаров Володимир	50	43	47
2	Підлужний Павло	45	41	38
3	Черняк Кирило	59	36	45
4	Забелін Станіслав	54	38	39
5	Попов Олександр	39	41	42
6	Цвітков Іван	42	35	40
7	Литвиненко Олександр	43	36	46
8	Самець Антон	59	57	38
9	Кирилов Андрій	50	55	43
10	Зайцев Володимир	34	45	41
Всього		475	427	419

Як бачимо з табл. 2.5, загальний бал за показником самопочуття становить 475, активності – 427, настрою – 419.

Таким чином, отримані результати аналізу соціально-психологічного клімату трудового колективу ДП «Євразія-Агро» потребують подальшої

обробки та інтерпретації для формування висновку щодо стану соціально-психологічного клімату досліджуваного колективу з метою подальшої розробки рекомендацій стосовно його вдосконалення.

Для інтерпретації результатів дослідження, отриманих після проведення опитування колективу ДП «Євразія-Агро» за методикою САН, необхідно отримані результати по кожній з категорій (самопочуття, активність, настрої) поділити на 10. Середній бал шкали після наведеної дії дорівнює 4. Оцінка, що перевищує 4 бали, вказує на сприятливий стан працівників досліджуваного колективу, оцінки нижче 4 свідчать про зворотне. Нормальні оцінки стану лежать в діапазоні 5,0-5,5 балів [47].

Виходячи з даних таблиці та алгоритму підрахунку балів за методикою САН, визначено оцінки кожної з категорій стану працівника та загальна середня оцінка даних категорій по колективу (табл. 2.7).

Таблиця 2.7 – Оцінки категорій стану працівників колективу ДП «Євразія-Агро» за методикою САН (сформовано автором)

№	Прізвище та ім'я	Самопочуття	Активність	Настрої
1	Захаров Володимир	5,0	4,3	4,7
2	Підлужний Павло	4,5	4,1	3,8
3	Черняк Кирило	5,9	3,6	4,5
4	Забелін Станіслав	5,4	3,8	3,9
5	Попов Олександр	3,9	4,1	4,2
6	Цвітков Іван	4,2	3,5	4,0
7	Литвиненко Олександр	4,3	3,6	4,6
8	Самець Антон	5,9	5,7	3,8
9	Кирилов Андрій	5,0	5,5	4,3
10	Зайцев Володимир	3,4	4,5	4,1
Загальна середня оцінка		4,75	4,27	4,19

Як бачимо в табл. 2.7, середня оцінка категорії самопочуття трудового колективу ДП «Євразія-Агро» за результатами дослідження становить 4,75, активність – 4,27, настрої характеризує оцінка 4,19. Співвідношення отриманих оцінок з середнім та нормативним значенням представлено на рис. 2.3.

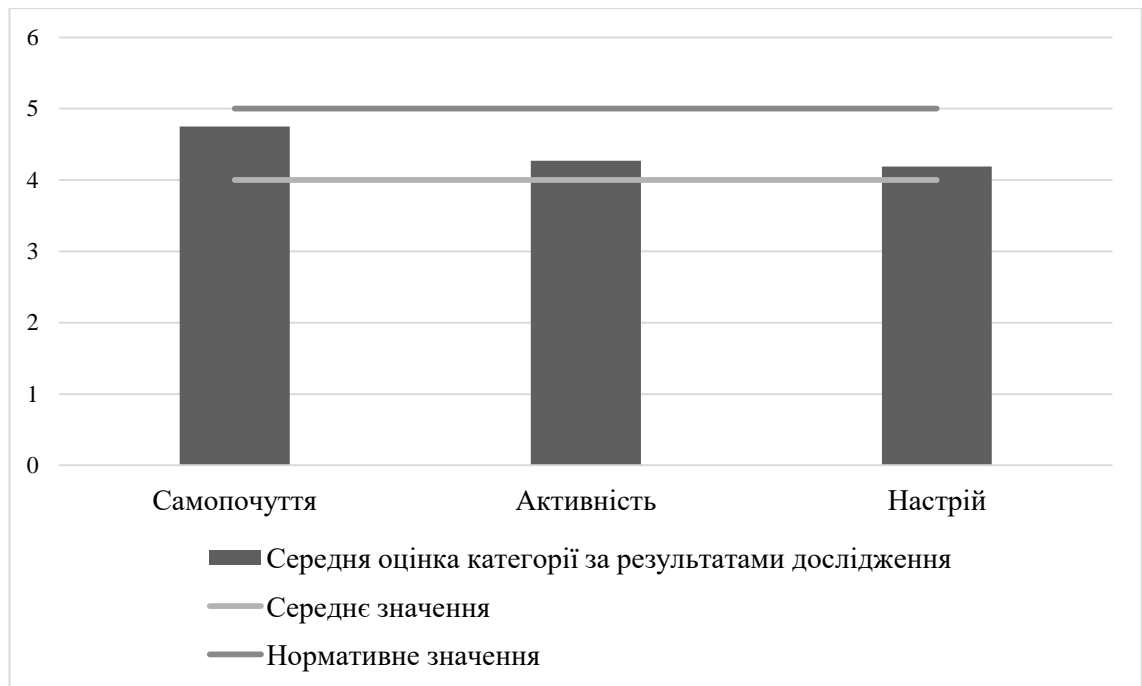


Рисунок 2.3 – Порівняння середніх оцінок за категоріями з середніми та нормативними позначками за результатами дослідження соціально-психологічного клімату ДП «Євразія-Агро» за методикою САН (сформовано автором)

За даними рис. 2.3, стан більшості працівників трудового колективу ДП «Євразія-Агро» характеризують оцінки вище середньої позначки (вище 4), тобто працівники мають гарне самопочуття, середні показники активності та позитивний настрій, працюючи всередині свого колективу. Але в декількох працівників спостерігається низька активність протягом робочого дня, а це згодом може призвести до погіршення показників за іншими категоріями.

Загальні середні оцінки знаходяться в діапазоні вище середнього. Середні оцінки самопочуття, активності та настрою працівників всередині колективу не досягають позначки норми, тому потребують уваги для покращення психологічного стану членів колективу.

Таким чином, за експрес-методикою О. С. Михалюк, А. Ю. Шалито соціально-психологічний клімат колективу ДП «Євразія-Агро» характеризується як невизначений, а отже потребує вдосконалення. Індекс групової згуртованості, визначений за методикою Сішора, свідчить про

недостатньо міцні позитивні взаємозв'язки всередині колективу. За методикою САН стан працівників всередині колективу характеризується в рамках середньої оцінки, але потребує покращення для досягнення показників в рамках норми.

Четвертим етапом дослідження соціально-психологічного клімату колективу є авторська комплексна методика. Вона містить анкету (додаток Е), в якій питання розподілені на три блоки відповідно до структурних елементів соціально-психологічного клімату, які відображають спрямованість особистісної діяльності членів колективу, а саме:

- соціальний;
- психологічний;
- соціально-психологічний [49].

За основу при розробці анкети автором було взято ключові аспекти використаних раніше методик (експрес-методика дослідження стану соціально-психологічного клімату О. С. Михалюк, А. Ю. Шалито, методика для визначення індексу групової згуртованості Сішора, методика для визначення стану працівника всередині колективу САН). Тому авторська комплексна методика є доцільною та ефективною для використання в процесі дослідження соціально-психологічного клімату в трудовому колективі.

Анкета містить 12 питань і складена за принципом оцінки певного твердження (1 бал – абсолютно не згодний, 5 балів – повністю згодний). В результаті отримано шкалу оцінок відповідей в діапазоні від 1 до 5. Підрахунок балів здійснюється шляхом визначення середньої оцінки за формулою середньої арифметичної за кожним з елементів (соціальний, психологічний, соціально-психологічний) та загалом за колективом.

Бали за кожний з елементів групуються наступним чином: до соціального елемента відносять бали за питання 1, 4, 7 і 10; до психологічного – бали за 2, 5, 8 та 11 питання; до соціально-психологічного – 3, 6, 9 і 12 питання.

Оцінки, отримані в результаті опитування за комплексною методикою аналізу соціально-психологічного клімату, інтерпретуються за наступними критеріями:

- а) 4-7 балів – низька оцінка, несприятливий соціально-психологічний клімат;
- б) 8-11 балів – оцінка стану клімату нижче середнього;
- в) 12 балів – середня оцінка, нейтральний соціально-психологічний клімат;
- г) 13-16 балів – оцінка стану клімату вище середнього;
- д) 17-20 балів – висока оцінка, сприятливий соціально-психологічний клімат.

В результаті використання комплексної методики діагностики стану соціально-психологічного клімату, розробленої автором, для дослідження трудового колективу ДП «Євразія-Агро» отримано результати опитування, які було інтерпретовано та систематизовано відповідно до наведеного вище алгоритму (табл. 2.8).

Таблиця 2.8 – Результати дослідження соціально-психологічного клімату колективу ДП «Євразія-Агро» за комплексною методикою (сформовано автором)

№	Прізвище та ім'я	Соціальний елемент	Психологічний елемент	Соціально-психологічний елемент
1	Захаров Володимир	16	14	15
2	Підлужний Павло	15	11	11
3	Черняк Кирило	17	13	10
4	Забелін Станіслав	18	15	10
5	Попов Олександр	16	14	15
6	Цвітков Іван	15	10	12
7	Литвиненко Олександр	14	11	10
8	Самець Антон	13	11	16
9	Кирилов Андрій	17	12	13
10	Зайцев Володимир	15	10	11
Середня оцінка		15,6	12,1	12,3

Як бачимо в табл. 2.8, соціальний елемент соціально-психологічного клімату трудового колективу ДП «Євразія-Агро» характеризує оцінка вище середнього. Тобто, члени колективу мають активну громадську позицію, є адаптованими до вимог сучасного суспільства, трудовий колектив тісно взаємодіє з навколишнім середовищем (іншими колективами, громадськими, політичними організаціями тощо). Оцінка психологічного елемента в рамках середньої свідчить про сприятливу атмосферу в колективі, достатній рівень знань та відповідність займаній посаді членів колективу, а також може свідчити про недостатню задоволеність працівників умовами праці. Соціально-психологічний елемент колективу ДП «Євразія-Агро» характеризується оцінкою, що знаходиться в діапазоні середньої. Така оцінка свідчить про згуртованість колективу, вміння співпрацювати задля досягнення спільної мети, але й говорить про не надто близькі відносини членів колективу поза роботою.

Згідно з даними табл. 2.8, загальна середня оцінка соціально-психологічного клімату досліджуваного колективу дорівнює 13,3 бала. Вона характеризує стан соціально-психологічного клімату трудового колективу ДП «Євразія-Агро» не набагато вище середнього показника, тобто він є позитивним, працівники активно взаємодіють та працюють в колективі. Але необхідно поліпшувати стан соціально-психологічного клімату задля того, щоб він був не лише умовою злагодженої трудової діяльності персоналу, але й фактором підвищення продуктивності праці.

2.2 Дослідження емоційного інтелекту співробітників ДП «Євразія-Агро»

З огляду на те, що існує два основних підходи до оцінки емоційного інтелекту, а саме «об'єктивні» тести, що складаються із завдань з однією правильною відповіддю, та опитувальники, є доцільним досліджувати

емоційний інтелект трудового колективу ДП «Євразія-Агро» за допомогою двох методик.

Для оцінки рівня емоційного інтелекту співробітників ДП «Євразія-Агро» було використано тест «MSCEIT» (Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test), сформований групою науковців у складі Дж. Майера, П. Саловея та Д. Карузо, та опитувальник «ЕмІн» Д. Люсіна.

Першим етапом оцінки рівня емоційного інтелекту трудового колективу ДП «Євразія-Агро» чисельністю 10 чоловік було проведення тестування за методикою «MSCEIT».

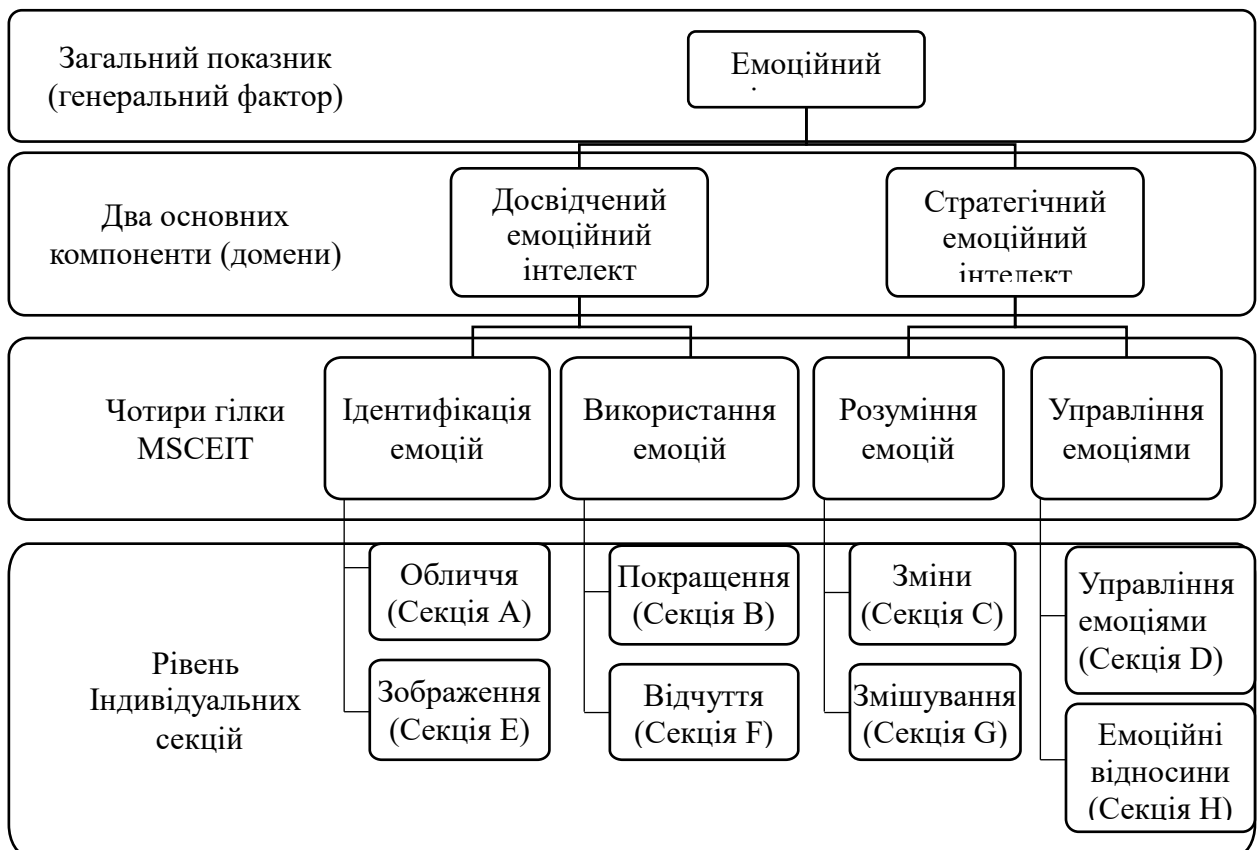


Рисунок 2.4 – Структура методики MSCEIT [50]

Методика MSCEIT налічує 141 завдання, по дві секції на кожну з чотирьох гілок (рис. 2.4):

1. Гілка, спрямована на діагностування здатності сприймати, оцінювати і виражати емоції або ідентифікувати емоції, містить секції А і Е.

2. Гілка, яка вимірює здатність використовувати свій актуальний емоційний стан з метою підвищення ефективності мислення і продуктивності діяльності, містить секції В та F.

3. Гілка, спрямована на діагностування здатності розуміти і аналізувати емоції, включає секції С і G.

4. Гілка, яка вимірює здатність свідомого управління емоціями, містить секції D і H.

Результати тестування за даною методикою інтерпретуються за консенсусом, тобто інтерпретація відповідей передбачає існування якогось «групового експерта». Відповідь кожного респондента зіставляється з відповіддю середньостатистичної більшості. При цьому кожній відповіді приписується бал, що дорівнює відсотку респондентів, які дали таку саму відповідь.

Після переведення всіх сирих балів у відповідні бали за методом консенсусу необхідно обчислити 8 первинних шкал (по одній на кожену секцію тесту).

Таблиця 2.9 – Результати опитування трудового колективу ДП «Євразія-Агро» за методикою MSCEIT, обчислені за секціями (сформовано автором)

Респондент	Секції							
	A	B	C	D	E	F	G	H
Захаров Володимир	0,48	0,35	0,35	0,27	0,44	0,44	0,43	0,27
Підлужний Павло	0,48	0,37	0,41	0,32	0,51	0,41	0,49	0,29
Черняк Кирило	0,50	0,41	0,38	0,26	0,41	0,38	0,53	0,30
Забелін Станіслав	0,53	0,32	0,34	0,29	0,45	0,31	0,46	0,31
Попов Олександр	0,34	0,24	0,35	0,31	0,35	0,35	0,58	0,25
Цвітков Іван	0,41	0,36	0,36	0,32	0,47	0,41	0,51	0,22
Литвиненко Олександр	0,48	0,35	0,37	0,29	0,43	0,35	0,42	0,26
Самець Антон	0,38	0,37	0,31	0,28	0,31	0,39	0,46	0,31
Кирилов Андрій	0,44	0,29	0,33	0,31	0,43	0,44	0,49	0,28
Зайцев Володимир	0,41	0,35	0,41	0,27	0,46	0,41	0,47	0,27
Середнє значення	0,44	0,34	0,36	0,29	0,43	0,39	0,48	0,28

Далі підраховуються бали за кожну гілку, які представляють собою середнє між балами за секції. Загальний бал обчислюється як середнє всіх 8 секцій тесту.

Таблиця 2.10 – Нормативні значення тесту MSCEIT для чоловіків 25-60 років [42]

Рівні емоційного інтелекту	Ідентифікація емоцій	Використання емоцій	Розуміння емоцій	Управління емоціями	Загальний бал
Низький	0,34 і нижче	0,29 і нижче	0,38 і нижче	0,29 і нижче	0,35 і нижче
Середній	0,35-0,49	0,30-0,38	0,39-0,48	0,30-0,34	0,36-0,41
Високий	0,50 і вище	0,39 і вище	0,49 і вище	0,35 і вище	0,42 і вище

Наступним кроком інтерпретації результатів дослідження рівня емоційного інтелекту працівників є зіставлення отриманих даних з нормативними значеннями (табл. 2.10), в нашому випадку норми показників взяті для чоловіків 25-60 років.

Таблиця 2.11 – Кінцеві результати опитування трудового колективу ДП «Євразія-Агро» за методикою MSCEIT (сформовано автором)

Респондент	Ідентифікація емоцій	Використання емоцій	Розуміння емоцій	Управління емоціями	Загальний бал
Захаров Володимир	0,46	0,40	0,39	0,27	0,38
Підлужний Павло	0,49	0,39	0,45	0,31	0,41
Черняк Кирило	0,46	0,39	0,46	0,28	0,40
Забелін Станіслав	0,49	0,32	0,40	0,30	0,38
Попов Олександр	0,34	0,29	0,47	0,28	0,35
Цвітков Іван	0,44	0,39	0,44	0,27	0,38
Литвиненко Олександр	0,46	0,35	0,40	0,28	0,37
Самець Антон	0,35	0,38	0,39	0,30	0,35
Кирилов Андрій	0,43	0,37	0,41	0,30	0,38
Зайцев Володимир	0,44	0,38	0,44	0,27	0,38
Середнє значення	0,43	0,36	0,42	0,28	0,38

Опираючись на дані табл. 2.11, можна зазначити, що бали за гілкою «Ідентифікація емоцій» знаходяться в межах середніх значень, тобто члени колективу ДП «Євразія-Агро» володіють здатністю сприймати, оцінювати і виражати або ідентифікувати емоції. Показники, що відображають гілки

використання та розуміння емоцій респондентами також відповідають середнім нормативним значенням, тобто здатність використовувати свій актуальний емоційний стан з метою підвищення ефективності мислення і продуктивності діяльності та здатність розуміти і аналізувати емоції наявна в опитуваних. Середній бал за гілкою «Управління емоціями» дорівнює 0,28, а отже знаходиться в діапазоні низьких значень цього показника. Тобто здатність свідомого управління емоціями не досить розвинена в працівників колективу ДП «Євразія-Агро». Загальний показник емоційного інтелекту відповідає середнім нормативним значенням.

Інтерпретація результатів визначення рівня емоційного інтелекту за опитувальником «EmIn» відбувається наступним чином. Отримані за підсумком опитування бали за субшкалами підсумовуються, а розраховані показники за шкалами пояснюються у відповідності до заданих критеріїв (табл. 2.12). Після розрахунку значень за шкалами вони аналізуються та формулюється висновок стосовно рівня емоційного інтелекту опитуваних та напрямків його розвитку.

Таблиця 2.12 – Значення балів, отриманих за опитувальником «EmIn», балів [43]

Шкали, субшкали	Дуже низьке значення	Низьке значення	Середнє значення	Високе значення	Дуже високе значення
Розуміння чужих емоцій (MP)	0-19	20-22	23-26	27-30	31 і вище
Управління чужими емоціями (MU)	0-14	15-17	18-21	22-24	25 і вище
Розуміння своїх емоцій (BP)	0-13	14-16	17-21	22-25	26 і вище
Управління своїми емоціями (BU)	0-9	10-12	13-15	16-17	18 і вище
Контроль експресії (BE)	0-6	7-9	10-12	13-15	16 і вище
Міжособистісний емоційний інтелект (MEI)	0-34	35-39	40-46	47-52	53 і вище
Внутрішньоособистісний емоційний інтелект (BEI)	0-33	34-38	39-47	48-54	55 і вище
Розуміння емоцій (PE)	0-34	35-39	40-47	48-53	54 і вище
Управління емоціями (UE)	0-33	34-39	40-47	48-53	54 і вище
Інтегральний загальний показник емоційного інтелекту (OEI)	0-71	72-78	79-92	93-104	105 і вище

Результати, отримані за підсумком опитування співробітників ДП «Євразія-Агро», було згруповано та підраховано. Бали за шкалами та субшкалами методики «ЕмІн» трудового колективу ДП «Євразія-Агро» виглядають наступним чином (табл. 2.13).

Таблиця 2.13 – Результати опитування колективу ДП «Євразія-Агро» за методикою «ЕмІн», балів (сформовано автором)

Респондент	MP	BP	MY	BY	BE	MEI	BEI	PE	YE	OEI
Захаров Володимир	30	22	17	5	15	47	42	52	37	89
Підлужний Павло	29	29	21	12	8	50	49	58	41	99
Черняк Кирило	10	16	9	13	7	19	36	26	29	55
Забелін Станіслав	11	21	12	11	4	23	36	32	27	59
Попов Олександр	22	20	19	11	12	41	43	42	42	84
Цвітков Іван	29	20	16	3	6	45	29	49	25	74
Литвиненко Олександр	18	14	13	11	7	31	32	32	31	63
Самець Антон	21	19	16	16	11	37	46	40	43	83
Кирилов Андрій	21	16	17	11	8	38	35	37	36	73
Зайцев Володимир	28	9	20	9	2	48	20	37	31	68
Середнє значення	21,9	18,6	16	10,2	8	37,9	36,8	40,5	34,2	74,7

За даними таблиці 2.13 видно, що показник за субшкалою BP інтерпретується як середній, отже розуміння своїх емоцій, здатність до їх усвідомлення, розпізнавання та ідентифікації, розуміння причин їх виникнення наявні в членів досліджуваного трудового колективу в достатній мірі. Середній бал субшкали BY знаходиться в діапазоні низьких значень, отже співробітники недостатньо вправні в управлінні своїми емоціями, мають невисоку здатність викликати і підтримувати бажані емоції і тримати під контролем небажані.

Середнє значення за субшкалою MP є низьким, тобто працівники мають невиражену здатність розуміти емоційний стан інших людей на основі зовнішніх проявів емоцій та низький рівень чуйності до оточуючих. Опитування показало низьке значення за субшкалою MY, яка визначає здатність до управління чужими емоціями та здатність викликати у інших людей ті чи інші емоції, знижувати інтенсивність небажаних емоцій. За субшкалою BE, що відображає контроль експресії, також отримано низький

середній показник по колективу. Це означає, що працівники не здатні контролювати зовнішні прояви своїх емоцій.

Низькі значення характеризують показники за шкалами МЕІ, ВЕІ та УЕ (37,9; 36,8 та 34,2 бали відповідно). Тобто респонденти володіють низьким міжособистісним та внутрішньоособистісним інтелектом та невираженою здатністю до управління своїми і чужими емоціями. Зважаючи на інтерпретацію балів за шкалою РЕ як середнього показника, можна сказати, що у членів трудового колективу ДП «Євразія-Агро» наявна здатність до розуміння власних емоцій та емоцій інших людей.

Середнє значення інтегрального показника загального емоційного інтелекту (ОЕІ) колективу ДП «Євразія-Агро» дорівнює 74,7 бала, отже знаходиться в діапазоні низьких значень. Наведені дані свідчать, що більшість працівників не вміють управляти своїми емоціями і настроями, відчувати емоції і настрої інших людей, розуміти їх точку зору і проявляти активний інтерес до їх потреб, а також впливати на емоційний стан інших людей.



Рисунок 2.5 – Структура значень інтегрального показника загального емоційного інтелекту, % опитуваних (сформовано автором)

Якщо детальніше розглянути загальний показник емоційного інтелекту (рис. 2.5), можна побачити, що 40% опитуваних отримали дуже низьке значення за цим показником, а 20% – низьке значення. Наведені значення демонструють низький рівень розвитку емоційної сфери цих працівників. Можливо, така ситуація є наслідком переважання важкої фізичної праці, негнучкого робочого графіку та незадовільних умов праці. Середнім рівнем емоційного інтелекту володіють 30% співробітників, їх поведінку характеризує вміння розпізнавати свої емоції, настрої, потреби, сильні і слабкі сторони, тип особистості, індивідуальний стиль спілкування, звички, переваги та інші особливості, а також доволіно управляти своїми емоціями і настроями. 10% респондентів (1 працівник) характеризується високим рівнем емоційного інтелекту, тобто спостерігається здатність до ідентифікації своїх та чужих емоцій, їх регуляції, емпатія, співчуття, вміння будувати ефективні стосунки з людьми.

Отже, показники емоційного інтелекту, отримані за результатами опитування членів трудового колективу ДП «Євразія-Агро» за методиками MSCEIT Дж. Майера, П. Саловея та Д. Карузо та «ЕмІн» Д. Люсіна, мають деякі розбіжності. Зокрема, загальний показник емоційного інтелекту за першою згаданою методикою був визначений як середній, а за другою – мав низьке значення. Основна складність використання «об'єктивних» тестів, що складаються із завдань з однією правильною відповіддю по аналогії з традиційними тестами інтелекту, полягає у відсутності переконливих підстав для визначення правильної відповіді. Не існує впевненості в тому, що обрана відповідь в повній мірі відобразить дійсний стан справ.

Головним недоліком опитувальників є опора на самозвіт, що входить в протиріччя зі спробою вимірювати емоційний інтелект як один з видів інтелектуальних здібностей. Це можна пояснити тим, що однією з проблем використання опитувальників на визначення рівня емоційного інтелекту є те, що вони, слабо корелюються з інтелектуальними тестами і значно тісніше – з

особистісними опитуваннями. Тобто, опитувальники вимірюють швидше особисті інтереси і схильності людини, тому що спираються на самозвіт респондента. «Об'єктивні» тести орієнтовані на визначення комбінації особистісних рис, тому є більш точними.

2.3 Оцінювання впливу емоційного інтелекту на соціально-психологічний клімат колективу ДП «Євразія-Агро»

Зв'язок між емоційним інтелектом працівників та соціально-психологічним кліматом в колективі становить значний інтерес для багатьох науковців. Зокрема, Д. Гоулман в своїй праці [52] визначив, що емоційний інтелект лідерів має безпосередній вплив на створення соціально-психологічного клімату для організації. Під соціально-психологічним кліматом можна розуміти сприйняття зовнішніх особливостей культури організації. Саме сприйняття та ставлення працівника до своєї організації в певний час – це клімат організації. Емоційний інтелект включає в себе здатності до розуміння та визнання своїх емоцій та емоцій інших людей, а також їх сприйняття та управління. Емоційний інтелект менеджера має великий вплив на сприйняття та ставлення персоналу, що в свою чергу формує соціально-психологічний клімат. Керівники з високим емоційним інтелектом можуть проявляти характеристики, які позитивно впливають на соціально-психологічний клімат.

С. Шарма в ході свого емпіричного дослідження встановив, що між соціально-психологічним кліматом колективу та емоційним інтелектом його членів існує позитивна кореляція. Тобто, високий рівень емоційного інтелекту працівників є чинником формування позитивного соціально-психологічного клімату в колективі. Здатність до усвідомлення працівником своєї ролі в організації, важливості трудової діяльності, ролі у стосунках з іншими та визначення ролей інших співробітників в організації зростає із

підвищенням рівня емоційного інтелекту та підсвідомою здатністю людини створювати позитивні відносини з іншими та з самим собою, контролюючи те, як хтось реагує на навколишній світ, створюючи сприятливий соціально-психологічний клімат [51].

Кореляційний аналіз, наведений в науковій праці [53], підтверджує наявність сильного впливу емоційного інтелекту на соціально-психологічний клімат організації. Результати регресійного аналізу показують, що серед факторів емоційного інтелекту соціальна свідомість та самосвідомість мають значний вплив на соціально-психологічний клімат, тоді як серед факторів соціально-психологічного клімату на довіру членів колективу найбільше впливає емоційний інтелект менеджера. Вищезазначене підтверджує наявність міцного взаємозв'язку між емоційним інтелектом та соціально-психологічним кліматом колективу.

З метою виявлення впливу рівня емоційного інтелекту працівників на соціально-психологічний клімат в трудовому колективі організації було проведено кореляційний аналіз показників, отриманих в результаті дослідження (табл. 2.14).

Таблиця 2.14 – Результати кореляційного аналізу впливу показників емоційного інтелекту працівників на соціально-психологічний клімат колективу ДП «Євразія-Агро» (сформовано автором)

Показник емоційного інтелекту	Показник соціально-психологічного клімату	Коефіцієнт кореляції	Інтерпретація коефіцієнта кореляції
Загальне значення за тестом «MSCEIT»	Коефіцієнт згуртованості Сішора	0,511	Середня кореляція
Загальне значення за тестом «MSCEIT»	Соціально-психологічний компонент авторської методики	0,646	Середня кореляція
Загальне значення за методикою «ЕмІн»	Емоційний компонент методикою О. С. Михалюк, А. Ю. Шалито	0,739	Сильна кореляція
Загальне значення за методикою «ЕмІн»	Соціально-психологічний компонент авторської методики	0,613	Середня кореляція

З таблиці 2.14 видно, що між станом соціально-психологічного клімату та рівнем емоційного інтелекту співробітників існує позитивний зв'язок. Тобто підвищення рівня емоційного інтелекту спричинить поліпшення стану соціально-психологічного клімату. Середні показники кореляції характеризують зв'язок показників рівня емоційного інтелекту, отриманих за тестом «MSCEIT», та коефіцієнт згуртованості колективу, визначеного за методикою Сішора; загального значення емоційного інтелекту за тестом «MSCEIT» та показників соціально-психологічного компоненту клімату в колективі, отриманих за авторською методикою; загальних показників емоційного інтелекту за методикою «EmIn» і показників соціально-психологічного компоненту клімату в колективі, отриманих за авторською методикою. Сильний зв'язок виявлено між підсумковими результатами аналізу емоційного інтелекту за методикою «EmIn» та показниками емоційного компонента соціально-психологічного клімату, визначеними за методикою О. С. Михалюк, А. Ю. Шалито.

Таким чином, можна стверджувати, що одним з факторів впливу на формування певного стану соціально-психологічного клімату в трудовому колективі є рівень емоційного інтелекту його членів.

Зважаючи на те, що елементами структури соціально-психологічного клімату є емоційне сприйняття трудової діяльності, колективу та середовища, а також міжособистісні відносини в колективі та ставлення працівника до себе [38], можна припустити, що рівень емоційного інтелекту членів трудового колективу здійснює вплив на формування певного типу соціально-психологічного клімату в організації (рис. 2.6).

За даними дослідження соціально-психологічного клімату трудового колективу ДП «Євразія-Агро» за методикою О. С. Михалюк, А. Ю. Шалито було визначено низьке значення емоційного компоненту соціально-психологічного клімату. Тобто працівники досліджуваного колективу не завжди контролюють емоції та здатні до розуміння та сприйняття емоцій інших людей, а також обмежуються спілкуванням з ділових питань та мало

спілкуються у вільний час поза роботою. Загальна оцінка характеризує соціально-психологічний клімат колективу як невизначений, тобто присутні певні недоліки, що порушують позитивну емоційну атмосферу.



Рисунок 2.6 – Вплив показників емоційного інтелекту працівників на соціально-психологічний клімат колективу ДП «Євразія-Агро» (сформовано автором)

Можна припустити, що такі показники спричинені низькими значеннями деяких елементів емоційного інтелекту колективу співробітників ДП «Євразія-Агро», визначених за результатами дослідження за методикою Д. Люсіна «ЕмІн». А саме значення за здатністю управління своїми емоціями, розуміння емоцій інших людей, управління чужими емоціями та контролю

над проявом емоцій знаходяться в діапазоні показників низького рівня. Це характеризує працівників як тих, хто недостатньо вправні в управлінні своїми емоціями, мають невисоку здатність викликати і підтримувати бажані емоції і тримати під контролем небажані, мають невиражену здатність розуміти емоційний стан інших людей на основі зовнішніх проявів емоцій та низький рівень чуйності до оточуючих, рідко здатні викликати у інших людей ті чи інші емоції, знижувати інтенсивність небажаних емоцій, в більшості випадків не можуть контролювати зовнішні прояви своїх емоцій.

В процесі аналізу соціально-психологічного клімату досліджуваного колективу було визначено середній рівень групової згуртованості за методикою Сішора. Тобто, трудовий колектив ДП «Євразія-Агро» характеризує дружня, спокійна атмосфера, але існує можливість виникнення негативних ситуацій між колегами. Однією з причин такої злагодженості може бути середній рівень емоційного інтелекту у більшості працівників колективу. Факторами виникнення непорозумінь цілком можливо будуть низький рівень здатності співробітників до контролю зовнішнього прояву емоцій, управління своїми емоціями та сприйняття і розуміння емоцій колег.

Щодо недостатньо високого показника настрою членів трудового колективу ДП «Євразія-Агро», визначено за допомогою методики «САН», можна вважати, що вплив на нього можуть чинити невисока здатність працівників до свідомого управління емоціями, невиражена здатність викликати і підтримувати бажані емоції і тримати під контролем небажані та розуміти емоційний стан інших людей на основі зовнішніх проявів емоцій.

Соціально-психологічний елемент колективу ДП «Євразія-Агро» характеризується оцінкою, що знаходиться в діапазоні середніх значень. Така оцінка свідчить про згуртованість колективу, вміння співпрацювати задля досягнення спільної мети, але й говорить про не надто близькі відносини членів колективу поза роботою. Це може бути спричинено невисоким рівнем емпатії, чуйності працівників один до одного.

Таким чином, недостатньо високий рівень емоційного інтелекту співробітників є причиною частих перепадів настрою працівників, можливих непорозумінь між членами трудового колективу, між керівником та підлеглими, що в свою чергу заважає формуванню позитивного соціально-психологічного клімату колективу ДП «Євразія-Агро».

Міжособистісний зв'язок між працівниками може бути зміцнений шляхом розвитку здатності будувати міцну мережу кооперативних та взаємовигідних відносин між працівниками. Співробітники повинні бути орієнтовані на взаємоповагу та уважність один до одного, щоб зрозуміти потреби та занепокоєння інших, щоб розвинути співчуття один до одного. Організація повинна зосередитися на побудові високих рівнів довіри серед працівників, щоб запобігти виникненню негативних емоцій, які можуть спричинити або посилити недовіру серед співробітників та призвести до несприятливого соціально-психологічного клімату, шляхом розвитку таких здібностей емоційного інтелекту, як чуйність до інших, розуміння емоцій оточуючих. Це покращить рівень довіри та співпраці між працівниками, що призведе до створення позитивного соціально-психологічного клімату. Розвиток та підвищення рівня компетенцій емоційного інтелекту щодо міжособистісних зв'язків, самосвідомості та оптимізму допоможуть працівникам стикатися з постійним тиском, конфліктами та обмеженнями, роблячи соціально-психологічний клімат сприятливим та позитивним.

Збільшуючи частоту обговорень емоційного усвідомлення та емоційного інтелекту, працівники можуть досліджувати свої здібності та обирати роботу з іншим набором критеріїв. Співробітники матимуть змогу визначити свої потреби та бажання, а також сильні та слабкі сторони. Вони можуть використовувати свій емоційний інтелект для підвищення пізнавальних та професійних навичок. Зрештою, вони отримуватимуть більше задоволення від роботи та будуть розвиватися у вибраній професії. Забезпечуючи більш високий рівень задоволеності персоналу на

індивідуальному рівні, організації будуть підвищувати показники своєї діяльності та укріплювати конкурентні позиції на ринку.

Співробітники, які покращують свій рівень емоційного інтелекту, зможуть не тільки бути більш ефективними тренерами або наставниками для інших, але й підтримуватимуть чесність та високі етичні стандарти, щоб інші розуміли, що їм можна довіряти. Ці навички допоможуть створити лідерів, які зможуть керувати іншими та допоможуть їм виконати свої професійні обов'язки більш ефективно. Високий рівень емоційного інтелекту може допомогти керівникам та менеджерам створити такий соціально-психологічний клімат в колективі, який сприятиме підвищенню продуктивності праці його членів, зростанню рівня задоволеності працею.

Підсумовуючи все вищевикладене, можна зробити висновок, що з одного боку, підвищення рівня емоційного інтелекту працівників покращить відносини між колегами та якість командної роботи. А з іншого, вдосконалення компетенцій емоційного інтелекту щодо розвитку міжособистісних зв'язків, стійкості, оптимізму та самосвідомості дозволить працівникам передавати позитивні емоції у вербальному та невербальному середовищах та створити атмосферу відкритого та чіткого спілкування та позитивний соціально-психологічний клімат в колективі.

Висновки до розділу 2

З метою оцінювання впливу емоційного інтелекту співробітників на соціально-психологічний клімат трудового колективу ДП «Євразія-Агро» було спочатку здійснено діагностику стану соціально-психологічного клімату колективу, що проводилась в 4 етапи. За експрес-методикою О. С. Михалюк, А. Ю. Шалито соціально-психологічний клімат колективу ДП «Євразія-Агро» характеризується як невизначений, а отже потребує вдосконалення. Індекс групової згуртованості, визначений за методикою

Сішора, характеризується показником на рівні середнього і свідчить про злагоджену атмосферу в колективі, але припускається наявність недостатньо міцних позитивних взаємозв'язки всередині колективу. За методикою САН стан працівників всередині колективу характеризується в рамках середньої оцінки, але показники за категоріями активність та настрої потребують вдосконалення. За авторською комплексною методикою загальна оцінка соціально-психологічного клімату досліджуваного колективу знаходиться в рамках середніх значень. Тобто працівники активно взаємодіють та працюють в колективі, але існує необхідність поліпшувати стан соціально-психологічного клімату з метою більш ефективної діяльності колективу в цілому.

Дослідження емоційного інтелекту співробітників колективу ДП «Євразія-Агро» було проведене за допомогою методик, що відображають два основних підходи до оцінки емоційного інтелекту: «об'єктивний» тест та опитувальник. За результатами аналізу рівня емоційного інтелекту за допомогою тесту «MSCEIT» Дж. Майера, П. Саловея та Д. Карузо було визначено, що загальний показник емоційного інтелекту колективу ДП «Євразія-Агро» відповідає середнім нормативним значенням. За підсумками діагностики емоційного інтелекту за опитувальником «EmIn» Д. Люсіна встановлено, що середнє значення інтегрального показника загального емоційного інтелекту колективу ДП «Євразія-Агро» знаходиться в межах низьких значень. Наведені дані свідчать, що більшість працівників не вміють управляти своїми емоціями і настроями, відчувати емоції і настрої інших людей, розуміти їх точку зору і проявляти активний інтерес до їх потреб, а також впливати на емоційний стан інших людей.

Встановлено, що рівень емоційного інтелекту членів трудового колективу здійснює вплив на формування певного типу соціально-психологічного клімату в організації. Недостатньо високий рівень емоційного інтелекту співробітників є причиною не дуже тісних міжособистісних взаємозв'язків в колективі, виникнення непорозумінь між

членами трудового колективу, появи поганого настрою у працівників, зниження рівня задоволеності працею та трудовим середовищем, що перешкоджає створенню сприятливого соціально-психологічного клімату колективу ДП «Євразія-Агро».

РОЗДІЛ 3

ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ СПІВРОБІТНИКІВ ДП «ЄВРАЗІЯ-АГРО» З МЕТОЮ ПОКРАЩЕННЯ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО КЛІМАТУ КОЛЕКТИВУ

3.1 Вдосконалення методики діагностики соціально-психологічного клімату

В процесі діагностики стану соціально-психологічного клімату колективу ДП «Євразія-Агро» було використано авторську методику. Дослідження проводилось за допомогою анкети, в якій питання розподілені на три блоки відповідно до структурних елементів соціально-психологічного клімату, які відображають спрямованість особистісної діяльності членів колективу, а саме:

- соціальний;
- психологічний;
- соціально-психологічний [39].

З огляду на результати кореляційного аналізу, представленого в пункті 2.3, було вдосконалено комплексну методику діагностики стану соціально-психологічного клімату шляхом включення четвертого структурного елемента – емоційної складової.

Таким чином, за основу при розробці анкети автором було взято ключові аспекти використаних раніше методик (експрес-методика дослідження стану соціально-психологічного клімату О. С. Михалюк, А. Ю. Шалито, методика для визначення індексу групової згуртованості Сішора, методика для визначення стану працівника всередині колективу САН, методика для аналізу емоційного інтелекту Д. Люсіна «EmIn»).

Анкета (додаток Є) містить 16 питань і складена за принципом оцінки певного твердження (1 бал – абсолютно не згодний, 5 балів – повністю

згодний). В результаті отримано шкалу оцінок відповідей в діапазоні від 1 до 5.

Бали за кожний з елементів групуються наступним чином: до соціального елемента відносять бали за питання 1, 5, 9 і 13; до психологічного – бали за 2, 6, 10 та 14 питання; до соціально-психологічного – 3, 7, 11 і 15 питання; до емоційного – 4, 8, 12, 16 питання.

Оцінки, отримані в результаті опитування за комплексною методикою аналізу соціально-психологічного клімату, інтерпретуються за наступними критеріями: 4-7 балів – низька оцінка, несприятливий соціально-психологічний клімат; 8-11 балів – оцінка стану клімату нижче середнього; 12 балів – середня оцінка, нейтральний соціально-психологічний клімат; 13-16 балів – оцінка стану клімату вище середнього; 17-20 балів – висока оцінка, сприятливий соціально-психологічний клімат.

В результаті використання комплексної методики діагностики стану соціально-психологічного клімату отримано результати опитування, які було інтерпретовано та систематизовано відповідно до наведеного вище алгоритму (табл. 3.1).

Таблиця 3.1 – Результати дослідження соціально-психологічного клімату колективу ДП «Євразія-Агро» за комплексною методикою (сформовано автором)

№	Прізвище та ім'я	Соціальний елемент	Психологічний елемент	Соціально-психологічний елемент	Емоційний елемент
1	Захаров Володимир	16	14	15	14
2	Підлужний Павло	15	11	11	14
3	Черняк Кирило	17	13	10	10
4	Забелін Станіслав	18	15	10	11
5	Попов Олександр	16	14	15	13
6	Цвітков Іван	15	10	12	9
7	Литвиненко Олександр	14	11	10	10
8	Самець Антон	13	11	16	13
9	Кирилов Андрій	17	12	13	10
10	Зайцев Володимир	15	10	11	14
Середня оцінка		15,6	12,1	12,3	11,8

Як бачимо в табл. 3.1, соціальний елемент соціально-психологічного клімату трудового колективу ДП «Євразія-Агро» характеризує оцінка вище середнього. Тобто, члени колективу мають активну громадську позицію, є адаптованими до вимог сучасного суспільства, трудовий колектив тісно взаємодіє з навколишнім середовищем (іншими колективами, громадськими, політичними організаціями тощо). Оцінка психологічного та соціально-психологічного елементів в рамках середньої свідчить про нормальну атмосферу в колективі, достатній рівень знань та відповідність займаній посаді членів колективу, про задоволеність працівників умовами праці, а також про згуртованість колективу, вміння співпрацювати задля досягнення спільної мети, але й говорить про не надто близькі відносини членів колективу поза роботою. Емоційний елемент колективу ДП «Євразія-Агро» характеризується найнижчою оцінкою порівняно з вищенаведеними елементами, вона майже досягає значення середньої. Така оцінка свідчить про недостатньо розвинуті здатності членів колективу до розуміння та сприйняття своїх та чужих емоцій, управління своїми емоціями та емоціями інших людей.

Згідно з даними табл. 3.1, загальна середня оцінка соціально-психологічного клімату досліджуваного колективу дорівнює 12,95 бала. Вона характеризує стан соціально-психологічного клімату трудового колективу ДП «Євразія-Агро» в рамках середнього показника, тобто можна сказати, що він є позитивним. Але спостерігаються суттєві недоліки у формуванні почуття згуртованості у працівників, а також психологічної та емоційної атмосфери в трудовому колективі.

3.2 Рекомендації щодо поліпшення соціально-психологічного клімату колективу ДП «Євразія-Агро»

Оптимізація соціально-психологічного клімату в групі сприяє зниженню ймовірності виникнення напруги при виконанні трудових функцій, дозволяє зберігати емоційну стабільність в стресових ситуаціях всередині колективу і благополучно управляти реакцією на проблеми, зберігає емоційне здоров'я і оптимістичний настрій працівників в кризових ситуаціях. Як результат співробітники не втрачають здатності раціонально мислити і ефективно взаємодіяти в будь-яких обставинах.

Для того, щоб підтримувати сприятливий стан соціально-психологічного клімату трудового колективу, не знижуючи при цьому ефективності праці, керівник повинен звернути увагу на наступні рекомендації:

- частіше аналізувати оцінку здібностей співробітників, її точність, також замислюватися про схильності, особливості характеру співробітників;
- організувати чіткий розподіл функцій і відповідальності;
- демонструвати свою довіру до співробітників і підтримувати їх;
- при невдачах співробітників оцінювати в першу чергу обставини, в яких діяла людина, а не її особисті якості;
- в спілкуванні з підлеглими не застосовувати тиск, примушення, вміти йти на компроміс, поступки;
- забезпечувати наявність зворотного зв'язку в процесі виконання поставлених завдань;
- активно використовувати усні засоби нематеріальної мотивації персоналу;
- не дозволяти собі використовувати сарказм, іронію, гумор по відношенню до підлеглого;
- якщо виникла необхідність критики певного співробітника, використовувати правила конструктивної й етичної критики;
- проводити моніторинг емоційного стану підлеглих, брати до уваги проблеми відпочинку співробітників, можливості їх емоційної розрядки, розваг тощо.

Тревіс Бредберрі, президент компанії «TalentSmart» і співавтор книги «Емоційний інтелект 2.0» протестував понад мільйон людей і виявив, що верхні ешелони максимальної продуктивності заповнені працівниками з високим рівнем емоційного інтелекту. Якщо бути точним, за результатами досліджень це практично 90% провідних фахівців.

Т. Бредберрі сформував 9 порад, які дозволять співробітникам збільшити свій рівень емоційного інтелекту і продуктивність. Вони будуть корисними для розвитку у членів колективу ДП «Євразія-Агро» здатностей до розуміння та регуляції своїх емоцій та емоцій колег.

1. Не обмежувати свої позитивні емоції. Коли емоційно розумні працівники відчувають задоволення від зробленої роботи, вони нікому не дозволяють вважати, що ці досягнення здобуті за рахунок інших.

2. Прощати, не забуваючи. Емоційно інтелектуальні люди швидко прощають, але це не означає, що вони забувають. У їх розумінні пробачити – це відпустити сформований інцидент і рухатися далі.

3. Не гинути в боротьбі. Емоційно інтелектуальні працівники розуміють, як важлива для них кожна боротьба, а конфліктні ситуації можуть завдати серйозної психологічної шкоди. Якщо людина керує своїми емоціями, вона може мудро вибирати битви, щоб бути впевненим у своїх діях.

4. Не робити досконалість пріоритетом. «Немає межі досконалості», – цей відомий вислів повинен бути одним з головних пунктів особистісного та професійного розвитку працівника.

5. Не жити минулим. Емоційно інтелектуальна людина розуміє, що успіх полягає в здатності розвиватися в умовах невдачі. Однак, якщо зациклюватися на минулих невдачах, то відчуття невпевненості може завадити в процесі досягнення нових, хороших результатів.

6. Не зациклюватися на проблемах. Об'єкт зосередження уваги людини визначає її емоційний стан. Коли працівник зосереджений на вирішенні проблеми, що склалася, то у нього з'являється відчуття особистої значущості.

Дії будуть набагато ефективнішими, якщо зосередитись не на проблемі, а на її вирішенні.

7. Оточувати себе людьми з оптимістичною точкою зору. Людина, що заглибилася в свої проблеми, нездатна зосередитися на вирішенні ситуації. Як правило, подібні люди скаржаться всім, щоб у своєму колі «невдах» не відчувати себе самотніми.

8. Не накопичувати образи. Від однієї думки про несприятливу ситуацію організм людини перемикається в «режим боротьби». Коли загроза неминуча, то подібна реакція мозку важлива для виживання, але коли в цьому немає необхідності – подібні стани мають руйнівні наслідки для організму. Необхідно навчитися відпускати образи. Це не тільки допоможе емоційно краще себе почувати, але і збереже здоров'я працівників.

9. Припинити завжди говорити «так». Дослідження, проведені в університеті Каліфорнії в Сан-Франциско, показують: чим важче людині сказати «ні», тим вище ймовірність того, що вона зіткнеться зі стомлюваністю, стресом або навіть з депресією. Потрібно навчитися відмовляти [59].

Відповідно до даних, наведених в підрозділі 3.1, соціально-психологічний клімат трудового колективу ДП «Євразія-Агро» характеризується сприятливим станом, але ступінь розвитку міжособистісних неформальних зв'язків та емоційного інтелекту членів колективу є низьким.

У зв'язку з цим, ефективним заходом вдосконалення соціально-психологічного клімату є формування єдиної для колективу, інтегральної системи цінностей і інтересів. В рамках наведеного вище доцільно організувати міжособистісні контакти співробітників в неформальній обстановці. Це можливо здійснити шляхом організації поїздки в місця групового відпочинку, культмасових походів, колективного святкування державних свят, днів народжень співробітників, створення певного стилю поведінки в колективі тощо.

Для підтримки позитивного морального стану та створення стійкої системи тісних неформальних взаємовідносин членів колективу в процесі трудової діяльності керівному органу підприємства необхідно взяти до уваги спеціальні соціально-психологічні методи стабілізації взаємовідносин працівників (табл. 3.2).

Таблиця 3.2 – Проблеми, виявлені в колективі ДП «Євразія-Агро», і запропоновані заходи для їх усунення (сформовано автором)

Проблеми	Запропоновані заходи
Зниження трудової активності працівників протягом робочого дня, емоційна напруга, погіршення самопочуття.	Створення кімнати психологічного розвантаження.
Недостатня розвиненість або відсутність неформальних зв'язків між членами колективу.	Організація дискусійного форуму під час обіду.
Відсутність спільних інтересів працівників колективу поза роботою, низький рівень емоційного, недостатній розвиток професійних компетенцій	Організація клубу любителів кіно.
Низький рівень розвитку особистих взаємовідносин між членами колективу, недостатній ступінь спрацьованості.	Проведення тренінгу з метою формування ефективної команди.
Низький рівень емоційного інтелекту працівників	Проведення онлайн-тренінгу з метою розвитку емоційного інтелекту

Беручи до уваги наведене в табл. 3.2, є доцільним детально розглянути запропоновані заходи поліпшення стану соціально-психологічного клімату в колективі ДП «Євразія-Агро».

Першим з наведених вище заходів є тілесна психотерапія, яка заснована на існуванні тісного зв'язку між психічними і фізіологічними процесами, що виражається шляхом прояву особистісних характеристик в позах, жестах, рухах. В управлінні тілесна психотерапія застосовується шляхом організації на підприємствах кімнат психологічного розвантаження, метою створення яких є оптимізація психічного стану персоналу, підвищення працездатності та ефективності професійної діяльності.

Кімнати психологічного розвантаження були розроблені в Голландії в кінці 1970-х років. і вважалися тільки засобом розваги, а не терапії. До кінця 1980-х років в Англії реабілітологи стали використовувати кімнати

психологічного розвантаження як засіб регулювання морального стану співробітників і констатували позитивні терапевтичні результати їх використання [54].

Отже, створення кімнат психологічного розвантаження на підприємстві є дієвим засобом гармонізації соціально-психологічного стану працівників протягом трудового процесу та чинником підвищення ефективності професійної діяльності та рівня продуктивності праці.

Кімната психологічного розвантаження – це організований за певними вимогами простір, метою застосування якого виступає стабілізація емоційного стану працівників, зняття перевтоми та підняття рівня працездатності (табл. 3.3).

Даний метод заснований на комплексному підході з метою оптимізації психічних процесів, який включає в себе психологічні та фізіологічні засоби відновлення працездатності, запобігання перевтоми та емоційного вигорання [55]. Кімнату психологічного розвантаження можна встановлювати на будь-якому підприємстві, адже даний психологічний метод є універсальним.

Таблиця 3.3 – Вимоги до облаштування та функції кімнат психологічного розвантаження (складено автором на основі [55])

Вимоги до облаштування	Функції
Кімната повинна знаходитись на невеликій відстані від робочих кабінетів та службових приміщень.	– створення позитивного настрою, гарного самопочуття;
Вікна кімнати повинні бути розташовані таким чином, щоб забезпечити максимальне попадання сонячного світла, а штучне освітлення має бути регульованим.	– зняття нервової напруги;
Кімната має бути обладнана системою звукоізоляції, кондиціонерами, зволожувачами.	– покращення стану організму (усунення головного болю, поліпшення сну тощо);
Колір стін та підлоги має бути підібраний в спокійних, нейтральних тонах (зелено-голуба, бежева палітра).	– зниження тривожності, конфліктності;
Оформлення інтер'єру має бути естетичним, необхідно підбирати зручні меблі.	– відновлення працездатності, запобігання перевтоми;
Кімнату можна обладнати великим екраном для показу слайдів, приладами для ароматерапії, тактильним обладнанням, аудіо та відео приладами тощо.	– вирішення внутрішніх особистісних проблем;
	– зниження напруги внаслідок міжособистісних конфліктів.

З табл. 3.3 очевидно, що для повної реалізації функцій, які можливо здійснити шляхом створення кімнати психологічного розвантаження на підприємстві, необхідно дотримуватись вимог щодо її облаштування. Загальна вартість обладнання, матеріалів та робіт для ремонту приміщення та формування на його базі кімнати психологічного розвантаження становить 100000 гривень [56].

Для оптимізації стану соціально-психологічного клімату в колективі ДП «Євразія-Агро» є доцільним використовувати методи покращення неформальних відносин працівників, необхідність застосування яких в процесі розвитку трудового колективу будь-якого підприємства зумовлена тим, що міжособистісні стосунки працівників досить суттєво впливають на рівень продуктивності роботи колективу в цілому і, відповідно, це здійснює вплив і на кінцевий результат діяльності підприємства [57].

На сьогоднішній день існує значна кількість соціально-психологічних методів, що сприяють збільшенню рівня згуртованості колективу, формуванню тісних неформальних зв'язків між його членами, створенню загальної системи інтересів, поглядів і цінностей колективу. Серед них виділяють наступні:

– Дискусійний форум під час обіду. Працівників шляхом жеребкування розподіляють на групи, в складі яких вони мають обідати за одним столом. Для обговорення може бути запропонована тема особистого або професіонального характеру. Таким чином, працівники не тільки ближче познайомляться один з одним, але також дізнаються багато нової інформації (особливо, якщо тема розмови буде стосуватися трудової діяльності колективу).

– Клуб любителів кіно. В рамках даного методу організуються щотижневі зустрічі, на яких працівники обговорюють фільм або декілька серій серіалу, які вони дивились протягом тижня. Для перегляду можна запропонувати документальні, наукові фільми, щоб члени колективу не тільки налагоджували стосунки за інтересами, а й набували різносторонніх

знань. Перегляд та обговорення таких фільмів сприятимуть вдосконаленню професійних компетенцій та підвищенню рівня емоційного інтелекту співробітників.

– Семінари і тренінги з метою формування ефективної команди. Можна запросити фахівця з психології для ролі доповідача, який би виступив перед працівниками з тією чи іншою темою, або ж обрати одного з членів колективу (неформального лідера) в ролі лектора. Вартість тренінгу тривалістю 16 годин, який проводитиме запрошений спеціаліст, сягає близько 6500 грн, рекомендована періодичність проведення – 2 рази на рік [58]. Загальний інтерес завжди є причиною для згуртування колективу та посилює взаємодію між колегами, тому запропоновані заходи є доцільними для поліпшення неформальних відносин в трудовому колективі ДП «Євразія-Агро».

В даний час на сучасному ринку пропонують безліч корпоративних тренінгів для розвитку емоційного інтелекту. Тренінги в основному проводять консультанти з розвитку персоналу, бізнес-тренери в сфері продажів, експерти психодіагностики. Подібного роду тренінги орієнтовані на керівників різних компаній, фахівців відділів продажів і консультантів, які постійно спілкуються з людьми і прагнуть підвищити власну ефективність.

Метою таких тренінгів є допомога у створенні ефективних і емоційно збалансованих команд; розкриття колективного потенціалу через позитивні емоції; зміцнення морального духу співробітників і підвищення їх стійкості до стресів; навчання співробітників ефективно працювати разом в багатозадачному режимі.

Після проходження тренінгу фахівці гарантують, що персонал почне: краще розпізнавати емоційний настрій оточуючих, розуміти причини власних негативних емоцій і управляти ними, управляти емоційним інтелектом інших людей, усвідомлювати власну унікальність, постійно розвиватися і підвищувати рівень інтелекту [60].

Таким чином, застосування наведених вище методів є необхідною складовою управління соціально-психологічним кліматом для підтримання його на рівні, що є найбільш сприятливим для максимального використання трудового потенціалу співробітників і ефективної діяльності підприємства.

3.3 Розрахунок ефективності запропонованих заходів

Розвиток трудового потенціалу колективу підприємства в цілому і окремого працівника внаслідок сприятливого стану соціально-психологічного клімату є підставою для отримання додаткового результату від виробничої діяльності. Цей результат і є джерелом економічного ефекту, який може приймати різну форму і оцінюватися різними показниками. Ефект від впровадження заходів оптимізації стану соціально-психологічного клімату в колективі може знайти своє вираження в таких напрямках: підвищення рівня задоволеності працею (мотиваційний ефект) і, як наслідок, зростання показників ефективності трудової діяльності працівників; зменшення витрат від плинності кадрів у зв'язку зі стабілізацією відносин в колективі; зростання трудових показників внаслідок гармонізації емоційного стану працівників, зменшення нервової напруги та втоми.

Для визначення доцільності та економічної ефективності впровадження розроблених заходів поліпшення стану соціально-психологічного клімату необхідно розглянути динаміку обсягів прибутку ДП «Євразія-Агро» за період з 2016 по 2019 роки, наведену в табл. 3.4, та на її основі спрогнозувати величину прибутку в 2020 році.

Таблиця 3.4 – Динаміка обсягів прибутків ДП «Євразія-Агро» за період 2016-2019 рр.

Показник	Роки			
	2016	2017	2018	2019
Обсяг прибутку, млн. грн	31,3	46,1	53,4	58,3

Розрахунок прогнозного значення наведеного вище показника проводився за допомогою інструментів методу екстраполяції. Таким чином, в результаті екстраполяції розрахований обсяг прибутку в 2020 році становитиме 69,35 млн. грн.

Для оцінки приросту прибутку внаслідок впровадження запропонованих заходів був застосований експертний метод. В ролі експертів виступали висококваліфіковані працівники керівної ланки фінансового відділу, бухгалтерії, відділу кадрів ДП «Євразія-Агро».

Таблиця 3.5 – Експертні оцінки пріоритетності заходів поліпшення соціально-психологічного клімату колективу ДП «Євразія-Агро», отримані методом парних порівнянь

Запропоновані заходи	Оцінка пріоритетності				
	1 експерт	2 експерт	3 експерт	4 експерт	5 експерт
1. Кімната психологічного розвантаження.	0,47	0,415	0,597	0,487	0,395
2. Дискусійний форум під час обіду.	0,05	0,045	0,06	0,1	0,07
3. Клуб любителів кіно.	0,08	0,04	0,033	0,053	0,06
4. Тренінг з метою формування ефективної команди.	0,11	0,19	0,14	0,08	0,22
5. Онлайн-тренінг для підвищення рівня емоційного інтелекту	0,29	0,31	0,17	0,28	0,255
Всього	1	1	1	1	1

Таблиця 3.6 – Результати розрахунку узгодженості експертних оцінок заходів поліпшення соціально-психологічного клімату, отримані методом рангової кореляції

Запропоновані заходи	E1	E2	E3	E4	E5	Сума рангів, S_j	Відхилення, d_j	d_j^2
1. Кімната психологічного розвантаження.	2	3	1	2	3	11	-12,4	153,8
2. Дискусійний форум під час обіду.	6,5	5	5	6	5,5	28	4,6	21,16
3. Клуб любителів кіно.	6	5,5	6	5,5	5,5	28,5	5,1	26,01
4. Тренінг з метою формування ефективної команди.	6	5	5,5	6	5	27,5	4,1	16,81
5. Онлайн-тренінг для підвищення рівня емоційного інтелекту	4	4	5,5	4	4,5	22	-1,4	1,96

Всього	-	-	-	-	-	117	-	219,7
Сер. Значення	-	-	-	-	-	23,4	-	-

Для розрахунку коефіцієнта конкордації необхідно знайти суму рівних рангів. В результаті розрахунку отримано $\sum T = 30$.

Останнім кроком є розрахунок коефіцієнта узгодженості експертів (коефіцієнта конкордації):

$$K_{\text{кон}} = \frac{12 \cdot 219,7}{5^2 \cdot (5^3 - 5) - 5 \cdot 30} = 0,925 \quad (3.1)$$

Таким чином, коефіцієнт конкордації дорівнює $0,925 > 0,75$, що свідчить про високий ступінь узгодженості експертів.

За результатами проведення експертного аналізу були отримані індивідуальні експертні оцінки за кожним із заходів, які наведені в табл. 3.7.

Таблиця 3.7 – Експертна оцінка приросту прибутку в результаті впровадження запропонованих заходів (сформовано автором)

Запропоновані заходи	Очікуваний приріст прибутку, %					
	1 експерт	2 експерт	3 експерт	4 експерт	5 експерт	Сер. Значення
1. Кімната психологічного розвантаження.	0,0017	0,0011	0,0019	0,00168	0,00287	0,00185
2. Дискусійний форум під час обіду.	0,000001	0,000003	0,0000025	0,000003	0,0000015	0,0000022
3. Клуб любителів кіно.	0,000009	0,000002	0,000007	0,000005	0,0000011	0,00000882
4. Тренінг з метою формування ефективної команди.	0,000179	0,000193	0,000386	0,000291	0,000269	0,0002636
5. Онлайн-тренінг для підвищення рівня емоційного інтелекту	0,0003	0,00033	0,00047	0,00035	0,00042	0,000374

Згідно з даними, представленими в табл. 3.7, результатом впровадження комплексу запропонованих заходів буде зростання прибутку ДП «Євразія-Агро» на $0,00249862\%$ або на $173279,29$ грн.

Розрахунок економічного ефекту та ефективності запропонованих заходів здійснюється за наступними формулами:

– Економічний ефект від впровадження запропонованих заходів:

$$E_e = \Pi_p - B, \quad (3.2)$$

де E_e – економічний ефект від запропонованих заходів,
 Π_p – приріст прибутку внаслідок запропонованих заходів,
 B – витрати на впровадження заходів.

– Економічна ефективність запропонованих заходів:

$$E_\phi = \frac{E_e}{B} * 100\%, \quad (3.3)$$

де E_ϕ – економічна ефективність запропонованих заходів,
 E_e – економічний ефект від запропонованих заходів,
 B – витрати на впровадження заходів.

В табл. 3.8 наведено значення зазначених вище показників для кожного заходу та для комплексу запропонованих шляхів поліпшення стану соціально-психологічного клімату трудового колективу ДП «Євразія-Агро»

Таблиця 3.8 – показники ефективності впровадження запропонованих заходів (сформовано автором)

Запропоновані заходи	Орієнтовна вартість (витрати), грн/рік	Економічний ефект, грн	Економічна ефективність, %
1. Кімната психологічного розвантаження.	100000+7000=107000	21297,5	19,90
2. Дискусійний форум під час обіду.	–	152,57	0
3. Клуб любителів кіно.	–	611,67	0
4. Тренінг з метою формування ефективної команди.	6500*2=13000	5280,66	40,62
5. Онлайн-тренінг для підвищення рівня емоційного інтелекту	4000*2=8000	9936,9	62,10
Усього за комплекс заходів	136000	37279,29	27,41

Виходячи з даних табл. 3.8, можна стверджувати, що запропоновані заходи поліпшення стану соціально-психологічного клімату трудового колективу ДП «Євразія-Агро» є доцільними та економічно ефективними. За результатами розрахунків найбільший економічний ефект та найвищий рівень ефективності (25936,9 грн. та 62,1 % відповідно), матиме проведення

онлайн-тренінгу з метою підвищення рівня емоційного інтелекту для працівників колективу. Організація дискусійного форуму під час обіду та створення клубу любителів кіно належать до заходів, які не потребують витрат на впровадження, але можуть бути джерелом річного економічного ефекту обсягом 152,57 грн. та 611,66 грн. відповідно. Тренінг з метою формування ефективної команди є заходом, що не потребує значних витрат, чинить сприятливий вплив на рівень ефективності спільної діяльності трудового колективу й економічний ефект якого становить 5280,66 грн. Створення кімнати психологічного розвантаження є найбільш вартісним заходом вдосконалення соціально-психологічного клімату в колективі, але її економічний ефект довготривалий та не вимірюється приростом прибутку за один рік.

Висновки до розділу 3

Вдосконалення методичних підходів аналізу соціально-психологічного клімату здійснювалося шляхом розробки комплексної методики, що базується на розширеній характеристиці структурних елементів соціально-психологічного клімату, а саме: соціального, психологічного, соціально-психологічного та емоційного. Результати дослідження за даною методикою показали, що стан соціально-психологічного клімату трудового колективу ДП «Євразія-Агро» є позитивним, але спостерігаються негативні тенденції стосовно емоційного елемента.

На основі проведеного аналізу були розроблені наступні рекомендації щодо вдосконалення соціально-психологічного клімату колективу ДП «Євразія-Агро»: застосування методу тілесної психотерапії, а саме створення кімнати психологічного розвантаження, метою якої є стабілізація емоційного стану працівників, зняття перевтоми та підняття рівня працездатності; використання методів покращення неформальних відносин працівників, до

яких належать створення дискусійного форуму під час обіду, клубу любителів кіно, проведення семінарів і тренінгів з метою згуртування колективу та підвищення рівня емоційного інтелекту працівників.

За результатами аналізу економічної ефективності впровадження запропонованих заходів поліпшення стану соціально-психологічного клімату трудового колективу ДП «Євразія-Агро» було визначено, що зазначені заходи є доцільними, фінансово ефективними та сприятимуть покращенню емоційної атмосфери в колективі, формуванню системи неформальних відносин працівників, зростанню показників трудової діяльності, попередженню розвитку втоми, нервової напруги.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі магістра на основі обґрунтування теоретико-методичних положень щодо сутності та методів дослідження емоційного інтелекту розроблено рекомендації щодо підвищення рівня емоційного інтелекту співробітників з метою поліпшення соціально-психологічного клімату колективу. Загальні висновки, одержані в результаті дослідження, зводяться до наступного:

1. Визначено, що науковці не дійшли до спільної концепції трактування емоційного інтелекту, незважаючи на велику кількість та різноманітність напрямків визначення досліджуваного терміну. Тому автором розроблено наступне визначення: емоційний інтелект – це сукупність компетенцій, що складається зі здатності до виявлення, розуміння та регуляції своїх емоційних станів, здатності сприймати і ефективно використовувати ірраціональні зовнішні сигнали та оперувати емоційною інформацією, здатності розуміти відносини інших людей, що репрезентуються в емоціях, і яка сприяє гармонійному розвитку особистості, формуванню мотивації і прагнення до мети, емоційного досвіду, виробленню стратегії поведінки для успішної адаптації соціумі, побудові ефективних стосунків з людьми, забезпеченню можливості для самореалізації та розкриття особистісного потенціалу.

Виділено низку функцій, які виконує емоційний інтелект, серед них: інтерпретативна, регулятивна, адаптивна та активізуюча функції. Встановлено, що емоційний інтелект людини формується внаслідок існування певних біологічних та соціальних передумов. До перших можна віднести рівень емоційного інтелекту батьків, спадкові задатки емоційної сприйнятливості, здатність до «правопівкульного мислення» та особливості переробки інформації. Група соціальних передумов включає синтонію (інстинктивне співставлення з оточенням), ступінь розвитку самосвідомості

дитини, впевненість у своїй емоційній компетентності, рівень освіти батьків і сімейний дохід, емоційно благополучні відносини між батьками, андрогінність, зовнішній локус та релігійність.

2. Визначено, що існує дві альтернативні групи моделей емоційного інтелекту: модель здібностей та змішані моделі. Змішані моделі емоційного інтелекту включають когнітивні, особистісні та мотиваційні риси, завдяки чому вони виявляються тісно пов'язаними з адаптацією до реального життя, до них належать моделі Д. Гоулмана, Р. Бар-Она, Д. Люсіна, С. Дерев'янка та І. Андрєєвої. Моделі здібностей визначають емоційний інтелект як набір здібностей (модель П. Саловея і Дж. Майєра). Виділено два основних підходи до оцінки емоційного інтелекту відповідно до класифікації моделей емоційного інтелекту: визначення за допомогою «об'єктивних» тестів, що складаються із завдань з однією правильною відповіддю по аналогії з традиційними тестами інтелекту та визначення рівня емоційного інтелекту за допомогою опитувальників. Розглянуто методикау тесту «MSCEIT» та опитувальника «EmIn».

3. Досліджено теоретичні основи соціально-психологічного клімату та сформовано наступне визначення: соціально-психологічний клімат колективу – це спільне сприйняття працівниками сукупності внутрішніх, емоційних, психологічних, світоглядно-культурних, трудових умов організації, яка сприяє або перешкоджає продуктивній діяльності колективу та особистісному, феліцитарному розвитку його членів.

Визначено, що структура соціально-психологічного клімату інтерпретується в залежності від ознаки групування елементів соціально-психологічного клімату. Встановлено, що на соціально-психологічний клімат колективу здійснює вплив значна кількість факторів, серед яких: фактори макро- і мікросередовища, чинники сумісності та особливості взаємовідносин членів колективу, задоволеності роботою, умовами праці, стиль керівництва, професійно-кваліфікаційні фактори, правові фактори,

феліцитарна політика, інформаційні фактори, світоглядно-культурні фактори, особистісний розвиток та емоційний інтелект колективу.

4. Здійснено діагностику стану соціально-психологічного клімату трудового колективу ДП «Євразія-Агро» з метою оцінювання впливу емоційного інтелекту співробітників на соціально-психологічний клімат колективу. За експрес-методикою О. С. Михалюк, А. Ю. Шалито соціально-психологічний клімат колективу ДП «Євразія-Агро» охарактеризовано як невизначений; за індексом групової згуртованості за методикою Сішора – отримано показники в рамках середніх, отже припускається наявність недостатньо міцних позитивних взаємозв'язки всередині колективу; а методикою САН – отримана середня оцінка, але показники за категоріями активність та настрої потребують вдосконалення; за авторською комплексною методикою загальна – оцінка знаходиться в рамках середніх значень, тобто працівники активно взаємодіють та працюють в колективі, але існує необхідність поліпшувати стан соціально-психологічного клімату.

5. Було проведено дослідження емоційного інтелекту співробітників колективу ДП «Євразія-Агро» за допомогою методик, що відображають два основних підходи до оцінки емоційного інтелекту: «об'єктивний» тест та опитувальник. За результатами аналізу рівня емоційного інтелекту за допомогою тесту «MSCEIT» Дж. Майера, П. Саловея та Д. Карузо було визначено, що загальний показник емоційного інтелекту відповідає середнім нормативним значенням; за підсумками діагностики емоційного інтелекту за опитувальником «EmIn» Д. Люсіна – середнє значення інтегрального показника загального емоційного інтелекту знаходиться в межах низьких значень. Отже більшість працівників не вміють управляти своїми емоціями і настроями, відчувати емоції і настрої інших людей, розуміти їх точку зору і проявляти активний інтерес до їх потреб, а також впливати на емоційний стан інших людей.

6. Встановлено, що рівень емоційного інтелекту членів трудового колективу здійснює вплив на формування певного типу соціально-

психологічного клімату в організації. Недостатньо високий рівень емоційного інтелекту співробітників є причиною не дуже тісних міжособистісних взаємозв'язків в колективі, виникнення непорозумінь між членами трудового колективу, появи поганого настрою у працівників, зниження рівня задоволеності працею та трудовим середовищем, що перешкоджає створенню сприятливого соціально-психологічного клімату колективу ДП «Євразія-Агро».

7. Було вдосконалено методичні підходи до аналізу соціально-психологічного клімату шляхом розробки комплексної методики на основі розширення ряду структурних елементів соціально-психологічного клімату, а саме включення емоційного компонента. За результатами дослідження встановлено, що стан соціально-психологічного клімату трудового колективу ДП «Євразія-Агро» є позитивним, але виявлено найнижчий показник у емоційного компонента.

8. Розроблено ряд рекомендацій щодо вдосконалення соціально-психологічного клімату колективу ДП «Євразія-Агро»: створення кімнати психологічного розвантаження, метою якої є стабілізація емоційного стану працівників, зняття перевтоми та підняття рівня працездатності; використання методів покращення неформальних відносин працівників, до яких належать створення дискусійного форуму під час обіду, клубу любителів кіно, з метою згуртування колективу, розширення професійних знань та зростання показників емоційного інтелекту; проведення семінарів і тренінгів з метою формування та зміцнення міжособистісних зв'язків в колективі та підвищення рівня емоційного інтелекту працівників.

9. Економічна ефективність є важливим показником доцільності та правильності вибору рекомендацій щодо поліпшення стану соціально-психологічного клімату трудового колективу. З метою обґрунтування вибору та доцільності наведених вище заходів здійснено аналіз ефективності запропонованих заходів, за результатами якого сумарний економічний ефект наведених заходів становить 37279,29 грн. Таким чином, запропоновані

заходи підвищення рівня емоційного інтелекту та вдосконалення соціально-психологічного клімату в трудовому колективі ДП «Єврахія-Агро» є доцільними та вигідними для підприємства, адже економічний ефект зазначених заходів є вищим, ніж витрати на їх впровадження.

**Декларація
академічної доброчесності
здобувача вищої освіти ЗНУ**

Я, Захарова Катерина Володимирівна,

студент(ка) 2 курсу,

денної форми навчання,

економічного факультету,

спеціальності «Управління персоналом та економіка праці»,

адреса електронної пошти katerina.zaharoova@gmail.com,

- підтверджую, що написана мною кваліфікаційна робота на тему «Дослідження впливу емоційного інтелекту співробітників на соціально-психологічний клімат колективу ДП «Євразія-Агро»»

відповідає вимогам академічної доброчесності та не містить порушень, що визначені у ст. 42 Закону України «Про освіту», зі змістом яких ознайомлений/ознайомлена;

- заявляю, що надана мною для перевірки електронна версія роботи є ідентичною її друкованій версії;

- згоден/згодна на перевірку моєї роботи на відповідність критеріям академічної доброчесності у будь-який спосіб, у тому числі за допомогою Інтернет-системи, а також на архівування роботи в базі даних цієї системи.

Дата _____

Підпис _____

ПІБ (студент)

Захарова К.В.

Дата _____

Підпис _____

ПІБ (науковий

керівник) Калюжна

Ю.В.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Salovey, P., & Mayer, J. D. 1990. Emotional intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*, 9, 185-211.
2. Mayer, J. D., & Salovey, P. 1997. What is emotional intelligence? Emotional development and emotional intelligence: Educational implications pp. 3–31. New York: Basic Books
3. Андреева, И.Н. Предпосылки развития эмоционального интеллекта. *Вопросы психологии*. 2007. № 5. С. 57-65. URL: <https://andreeva.by/predposylki-razvitiya-emocionalnogo-intellekta.html>
4. Манойлова М. А. Акмеологическое развитие эмоционального интеллекта у студентов педагогических вузов. *Акмеология*. 2003. №3. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/akmeologicheskoe-razvitie-emotsionalnogo-intellekta-u-studentov-pedagogicheskikh-vuzov>.
5. Власова, О.І. Психологія соціальних здібностей: структура, динаміка, чинники розвитку: моногр. Київ: Видавничо-поліграф. центр «Київський університет», 2005. 308 с.
6. Андреева, И.Н. Понятие и структура эмоционального интеллекта. *Социально-психологические проблемы ментальности: 6-я Международная научно-практическая конференция*. Смоленск, СГПУ, 2004. Ч. 1. С. 22–26. URL: <https://andreeva.by/ponyatie-i-struktura-emocionalnogo-intellekta.html>
7. Goleman, D. 1995. *Emotional intelligence*. Bantam Books, Inc. 352 p.
8. Мещерякова, И. Н. Развитие эмоционального интеллекта студентов-психологов в процессе обучения в вузе : диссертация ... кандидата психологических наук : 19.00.07. Курск, 2011. 239 с.
9. Степанов И. С. Психологические условия формирования эмоционального интеллекта личности : на примере лиц, занимающихся управленческой деятельностью : диссертация ... кандидата психологических наук : 19.00.01. Новосибирск, 2010. 192 с.

10. Bar-On, R., & Parker, J.D.A. 2000. Handbook of emotional intelligence: Theory, development, assessment and application at home, school and in the workplace. San Francisco: Jossey-Bass.

11. Синельникова Елена Семеновна. Эмоциональный интеллект как фактор взаимодействия в конфликте: кросс-культурный аспект: диссертация ... кандидата психологических наук: 19.00.05. Санкт-Петербург, 2015. 195 с.

12. Петровская А. С. Эмоциональный интеллект как детерминанта результативных параметров и процессуальных характеристик управленческой деятельности : диссертация ... кандидата психологических наук : 19.00.03 Ярославль, 2007. 225 с.

13. Бобкова Н. Г. Эмоциональный интеллект как ключевая компетенция современного менеджера. Бизнес-образование в экономике знаний. 2016. №2 (4). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/emotsionalnyu-intellekt-kak-klyuchevaya-kompetentsiya-sovremennogo-menedzhera>

14. Чернобай Л. І., Широн Ю. О. Емоційний інтелект в системі менеджменту. Бізнес Інформ. 2019. №5. С. 227–232.

15. Пивень Н. Д. В лабиринтах возникновения термина «эмоциональный интеллект». Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія : Психологічні науки. 2014. Вип. 2(1). С. 108-112. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvkhp_2014_2%281%29__22

16. Мерсино Э. Эмоциональный интеллект для менеджеров проектов. «Манн, Иванов и Фербер (МИФ)», 2013. 360 с.

17. Гривз Д. Эмоциональный интеллект 2.0. «Манн, Иванов и Фербер (МИФ)», 2009. 159 с.

18. Кроль Л. М. Эмоциональный интеллект лидера. «Альпина Диджитал», 2019. 220 с.

19. Гарскова Г. Г. Введение понятия «эмоциональный интеллект» в психологическую теорию. Ананьевские чтения-99: Тезисы научно-практической конференции. СПб., 1999. С. 25-26.

20. Шабанов С. Эмоциональный интеллект. «Манн, Иванов и Фербер (МИФ)», 2013. 386 с.
21. Дерев'янюк С. П. Феноменологія емоційного інтелекту: навч.-метод. посіб. Чернігів: Поліграф, 2016. 312 с.
22. Bar-On R. The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*. 2006;18 Suppl:13-25.
23. Люсин, Д. В. Современные представления об эмоциональном интеллекте. Социальный интеллект: теория, измерение, исследования. М.: Институт психологии РАН, 2004. С. 29 – 36.
24. Буркало Н. І. Психологічні особливості емоційного інтелекту. *Психологічний часопис*. 2019. Т. 5, № 7. С. 34-49. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/psch_2019_5_7_5
25. Андреева, И.Н. Структура и типология эмоционального интеллекта: автореферат диссертации ... доктора психологических наук: 19.00.01 – общая психология, психология личности, история психологии. Белорусский государственный университет. Минск, 2017. 46 с.
26. Бреус Ю.В. Емоційний інтелект як чинник професійного становлення майбутніх фахівців соціономічних професій у вищих навчальних закладах : автореф. ...к.психол.н.: 19.00.07. К.: Київський університет імені Б. Грінченка, 2015. 20 с.
27. Собченко О. М. Здібності у структурі емоційного інтелекту як фактор формування особистості. *Наука. Релігія. Суспільство*. 2010. № 4. С. 84-87.
28. Парыгин Б. Д. Социальная психология. Проблемы методологии, истории и теории : монография. Санкт-Петербург : ИГУП, 1999. 592 с.
29. Неймер Ю. Л. Социально-психологический климат коллектива предприятия. *Социологические исследования*. 1990. № 11. С. 81-88.
30. Шепель В. М. Человековедческая компетентность менеджера. *Управленческая антропология*. Москва : Дом педагогики, 2000. 544 с.

31. Андреева Г.М. Социальная психология : учебник. 5-е изд., испр. и доп. Москва : Аспект Пресс, 2010. 363 с.
32. Москаленко В. В. Соціальна психологія : підручник. 2-ге вид., перероб. та доп. Київ : ЦУЛ, 2008. 688 с.
33. Бігун Н. І. Соціальна психологія : навч.-метод. посіб. Кам'янець-Подільський : Медобори, 2011. 108 с.
34. McGregor D. The Human Side of Enterprise. New York : McGraw-Hill Book Company, 1960.
35. Forehand G. A., Von Haller G. Environmental variation in studies of organizational behavior. Psychol. Bull. 1964. № 62. P. 361.
36. Лозниця В. С. Психологія менеджменту : навч. посіб. Київ : ТОВ «УВГПС ЕксСб», 2000. 512 с.
37. Бандурка А. М., Бочарова С. П., Землянська Е. В. Психологія управління: навч. посіб. Харків : Фортуна-прес, 1998. 340 с.
38. Романов А. Д. Дослідження факторів впливу на соціально-психологічну домінанту системи управління персоналом. Науковий вісник Ужгородського університету. Серія : Економіка. 2015. № 2. С. 229-233. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvuiес_2015_2_40 (дата звернення 25.03.2019).
39. Карамушка Л. М. Психологія управління : навч. посіб. Київ : Міленіум, 2003. 344 с.
40. Коломінський Н. Л. Психологія педагогічного менеджменту : навч. посіб. Київ : МАУП, 1996. 176 с.
41. Психологія : учебник. под ред. А. А. Крылова. Москва : Проспект, 2001. 584 с.
42. Сергиенко Е. А. Тест Дж. Мэйера, П. Сэловея, Д. Карузо «Эмоциональный интеллект» (MSCEIT v. 2.0). М. : Изд-во «Институт психологии РАН», 2010. 176 с.
43. Люсин Д. В. Новая методика для измерения эмоционального интеллекта : опросник ЭМИн. Психологическая диагностика. 2006. № 4. С. 3–22.

44. Досьє ДП «Євразія-Агро». 2020. URL: <https://ca.ligazakon.net/document/31878616/statements>
45. Михалюк О. С., Шалыто А. Ю. Изучение социально-психологического климата в трудовом коллективе с помощью «экспресс-методики». Социально-психологические проблемы производственного коллектива. 1983. С. 187-197.
46. Seashore C. E. Elementary experiments in psychology. New York : Н. Holt and Co, 1998.
47. Доскин В. А., Лаврентьева Н. А., Мирошников М. П., Шарай В. Б. Тест дифференцированной самооценки функционального состояния. Вопросы психологии. 1973. № 6. С. 141-145.
48. Фетискин Н. П., Козлов В. В., Мануйлов Г. М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп : учеб. пособие. Москва : Изд-ство Института Психотерапии, 2002. 339 с.
49. Карамушка Л. М. Психологія управління : навч. посіб. Київ : Міленіум, 2003. 344 с.
50. Сергиенко Е.А., Хлевная Е.А., Ветрова И.И., Никитина А.А. Тест эмоционального интеллекта - русскоязычная методика. Социальная психология и общество. 2019. Том 10. № 3. С. 177–192.
51. Sharma S. To find a relation of Organizational climate with emotional intelligence and socio economic status teacher educator teach in affiliated colleges of Panjab University. International Journal of Advanced Education and Research, 2017, Vo. 2, Issue 4, p. 107-110. URL: <http://www.alleducationjournal.com/archives/2016/vol1/issue7/2-4-58>
52. Goleman D. Emotional intelligence: Issues in paradigm building. In C. Cherniss & D. Goleman (Eds.), the emotionally intelligent workplace . San Francisco: Jossey-Bass. 2001, 1-13. URL: http://www.eiconsortium.org/pdf/emotional_intelligence_paradigm_building.pdf

53. Momeni N. The relation between managers' emotional intelligence and the organizational climate they create. *Public Personnel Management*. 2009, 38(2), 35-48.

54. Anita C. Bundy, Shelly J. Lane, Elizabeth A. Murray. *Sensory integration : theory and practice*. 2nd ed. Philadelphia : F. A. Davis. 2002. 496 p.

55. Кімната психологічного розвантаження : Електронна технічна енциклопедія E-Tech. URL: <http://e-tech.pp.ua/2233-kmnata-psiologchne-rozvantazheniya.html>

56. Державні та комерційні закупівлі України. Поточний ремонт кімнати психологічного розвантаження будівлі штабу НГУ. URL: <https://www.dzo.com.ua/contracts/2689360>

57. Вереїна Л. В. Соціально-психологічний тренінг як шлях підвищення рівня згуртованості трудового колективу соціальних працівників. Теоретичні і прикладні проблеми психології : зб. наук. праць. №1 (24). 2010. URL: http://www.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/Tipp/2010_1/index.html

58. Тренінговий портал. Тренінг «Від колективу до команди». URL: <https://www.trn.ua/trainings/75970/>

59. Т. Бредберрі. 9 речей, які не будуть робити успішні люди. 2014. URL: <https://www.linkedin.com/pulse/20140818190427-50578967-9-things-successful-people-won-t-do/>

60. Курс для практиків з розвитку емоційного інтелекту та емпатійного спілкування. 2020. URL: <https://heartlanguage.vostrova.pro/course>

ДОДАТКИ

Додаток А

Тест «MSCEIT»

Секція А



Інструкція: наскільки виражені наведені нижче почуття в цьому обличчі.
Будь ласка, дайте відповідь по кожній шкалі.

Відсутність щастя	1	2	3	4	5	Величезне щастя
Відсутність страху	1	2	3	4	5	Сильний страх
Відсутність здивування	1	2	3	4	5	Крайній ступінь здивування
Відсутність відрази	1	2	3	4	5	Повна відраза
Відсутність хвилювання	1	2	3	4	5	Сильне хвилювання

Продовження додатка А



Інструкція: наскільки виражені наведені нижче почуття в цьому обличчі.
Будь ласка, дайте відповідь по кожній шкалі.

Відсутність щастя	1	2	3	4	5	Величезне щастя
Відсутність страху	1	2	3	4	5	Сильний страх
Відсутність здивування	1	2	3	4	5	Крайній ступінь здивування
Відсутність відрази	1	2	3	4	5	Повна відраза
Відсутність хвилювання	1	2	3	4	5	Сильне хвилювання

Продовження додатка А



Інструкція: наскільки виражені наведені нижче почуття в цьому обличчі.
Будь ласка, дайте відповідь по кожній шкалі.

Відсутність щастя	1	2	3	4	5	Величезне щастя
Відсутність страху	1	2	3	4	5	Сильний страх
Відсутність здивування	1	2	3	4	5	Крайній ступінь здивування
Відсутність відрази	1	2	3	4	5	Повна відраза
Відсутність хвилювання	1	2	3	4	5	Сильне хвилювання

Продовження додатка А



Інструкція: наскільки виражені наведені нижче почуття в цьому обличчі.
Будь ласка, дайте відповідь по кожній шкалі.

Відсутність щастя	1	2	3	4	5	Величезне щастя
Відсутність страху	1	2	3	4	5	Сильний страх
Відсутність здивування	1	2	3	4	5	Крайній ступінь здивування
Відсутність відрази	1	2	3	4	5	Повна відраза
Відсутність хвилювання	1	2	3	4	5	Сильне хвилювання

Продовження додатка А

Секція В

Будь ласка, виберіть відповідь на кожне з питань:

1. Який настрій допоміг би створенню нового, незвичного інтер'єру для святкування дня народження?

	Не допомагає				Допомагає
а. роздратування	1	2	3	4	5
б. нудьга	1	2	3	4	5
с. радість	1	2	3	4	5

2. Який настрій допоміг би створенню натхненної мелодії військового маршу?

	Не допомагає				Допомагає
а. гнів	1	2	3	4	5
б. схвилювання	1	2	3	4	5
с. невдоволення	1	2	3	4	5

3. Який настрій допоміг би приготуванню страви за дуже складним і трудомістким рецептом?

	Не допомагає				Допомагає
а. напруга	1	2	3	4	5
б. сум	1	2	3	4	5
с. нейтральний настрій	1	2	3	4	5

4. Який настрій допоміг би з'ясуванню причини бійки трьох маленьких дітей? Кожен з дітей пояснює причину бійки по-своєму. Для розуміння того, що сталося, необхідна увага до деталей різних варіантів історій і порівняння багатьох фактів.

	Не допомагає				Допомагає
а. щастя	1	2	3	4	5
б. здивування	1	2	3	4	5
с. засмучення	1	2	3	4	5

5. Який настрій допоміг би лікарю при виборі плану лікування пацієнта із злоякісною пухлиною? Лікар повинен застосувати кілька відомих, але несумісних між собою методів в лікуванні пухлини.

	Не допомагає				Допомагає
а. щастя	1	2	3	4	5
б. нейтральний настрій	1	2	3	4	5
с. гнів і виклик	1	2	3	4	5

Секція С

Завершіть речення, вибравши найбільш підходяще слово зі списку.

1. Марію охопило почуття сорому, і вона почала відчувати свою нікчемність. Потім вона відчула себе ...

- a. пригнобленою
- b. пригніченою
- c. присоромленою
- d. соромливою
- e. засмученою

2. Микола відчув задоволення, розмірковуючи про своє життя, і чим більше він думав про те хороше, що зміг зробити для інших людей, тим більше він відчував почуття ...

- a. здивування
- b. пригніченості
- c. причетності
- d. щастя
- e. подиву

3. За все своє життя Наталія ніколи ще не відчувала такого сильного шоку. Але, трохи оговтавшись і зрозумівши, що могла б отримати деяку вигоду від ситуації, що склалася, якщо ретельно її спланує, вона ...

- a. здивувалася
- b. зніяковіла
- c. відмовилася прийняти ситуацію
- d. стала вичікувати
- e. задумалась

4. Кирило був засмучений новинами з дому і хотів висловити своє щире співчуття. Коли він дізнався те, що йому сказали не всю правду і що справи йдуть гірше, ніж він спочатку припускав, він відчув ...

- a. гнів і здивування
- b. сум і побоювання
- c. потрясіння і співчуття
- d. страх і огиду
- e. гнів і співчуття

5. Ренат був цілком щасливий на роботі, і вдома у нього теж все складалося добре. Він думав, що він і його колеги отримують справедливую зарплату і з ними добре поводяться. Сьогодні всі співробітники його відділу отримали невелику надбавку в рамках загального коригування зарплати. Ренат відчув ...

- a. здивування і потрясіння
- b. умиротворення і спокій
- c. задоволення і радість
- d. приниження і почуття провини
- e. гордість і власну значимість

6. Галина любила Діму, який, як вона вважала, належить тільки їй. Вона сприймала його як повну досконалість, майже абсолютний ідеал. Вона...

- a. поважала його
- b. захоплювалася ним
- c. заздрила йому
- d. обожнювала його
- e. була ображена на нього

7. Тетяна була роздратована тим, що її колега взяв кредит для якихось своїх цілей, і, коли він зробив це знову, вона відчула ...

Продовження додатка А

- a. злість
- b. роздратування
- c. розлад
- d. переляк
- e. депресію

8. Після того як у Георгія викрали машину, він встановив на своєму новому автомобілі сигналізацію. Коли викрали і його новий автомобіль, він спочатку відчув шок і сильне розчарування, а потім відчув ...

- a. здивування
- b. безпорадність, відчай і гнів
- c. гнів і огиду
- d. ревнощі і заздрість
- e. пригніченість і презирство

9. Коли Степан побачив, що кілька однокласників списують на іспитах, він подумав, що це нечесно. Коли він сказав про це вчителю, то той відповів, що нічого не може з цим вдіяти. Степан планував продовжити обговорення цього питання зі шкільним завучем, тому що він відчував ... від того, що сталося.

- a. наснагу
- b. сказ
- c. відразу
- d. пригніченість
- e. гіркоту

10. Матвій був сильно ображений одним з його найближчих друзів і сердився на нього. Матвій розповів одному про свої переживання, але коли один знову вчинив так само, Матвій ...

- a. розсердився
- b. злякався
- c. був дуже роздратований
- d. розхвилювався
- e. сказився

11. Аліса дивилася телевизор, стежачи за просуванням урагану по узбережжю близько того місця, де жили її батьки. Коли ураган рушив у напрямку будинку її батьків, її охопила тривога і почуття безпорадності. Але в останню хвилину ураган відхилився, пішовши в сторону, залишивши цю берегову смугу неушкодженою. Вона відчула ...

- a. полегшення і вдячність
- b. здивування і шок
- c. напруга і звільнення
- d. побоювання і занепокоєння
- e. передчуття спокою

12. Жінка, яка була впевнена в собі і чудово ладнала з оточуючими, через деякий час відчула себе пригніченою. З чим це пов'язано?

- a. вона прийняла на свій рахунок комплімент, призначений комусь іншому
- b. вона виявила, що чоловік її обманював
- c. у неї захворіла подруга
- d. посилка, яку вона відправила подрузі, була доставлена іншій людині
- e. вона засмутилася, оскільки погано виконала свою роботу

13. Дитина, яка радісно чекала свого дня народження, після нього засумувала. Через що це могло статися?

- a. її образив поганий хлопчик, і вони побилися
- b. двоє друзів, яких вона запросила, не прийшли на його день народження
- c. вона з'їла дуже багато торта
- d. мати поставила її в незручне становище перед іншими дітьми
- e. батько звинуватив її в тому, чого вона не робила

14. Жінка середніх років була щаслива, але незабаром після цього відчула незадоволення. Через що це могло статися?

Продовження додатка А

- a. її син отримав невелику травму в процесі роботи
- b. вона зрозуміла, що образила близьку подругу
- c. її невістка запізнилася на сімейний обід
- d. чоловік розкритикував її
- e. вона втратила необхідну їй книгу

15. Людина перебувала в розслабленому стані, а потім відчула захват. Через що це могло статися?

- a. під час відпочинку вона знайшла вирішення важливої проблеми, з якою зіткнулась на роботі
- b. вона почула про чемпіона, що встановив новий світовий рекорд
- c. її друг подзвонив їй, щоб повідомити, що щойно купив новий дорогий спортивний автомобіль
- d. вона отримала посилку з подарунком від матері
- e. подзвонив її лікар і повідомив, що її аналізи хороші і вона здорова

16. Жінка була сповнена очікувань, а потім її охопило почуття любові. Чим це могло бути викликано?

- a. вона зробила пожертвування і подумала про людей, яким повинна допомагати
- b. вона купила сукню, яке їй дуже пасує
- c. вона прочитала в журналі про зірку, якою вона захоплювалася
- d. її мати зателефонувала і сказала, що послала їй на день народження подарунок, а який саме – вона дізнається, коли його отримає
- e. вона пішла на побачення і зрозуміла, що у неї багато спільного з чоловіком, який їй дуже подобається

17. Керуючий корпорації був роздратований, а потім відчув обурення. Чим це могло бути викликано?

- a. підлеглий не зумів досягти в термін заданого обсягу продажів
- b. інший співробітник компанії, якого він вважав некомпетентним, отримав значно більше підвищення зарплати, ніж він сам
- c. він прочитав статтю про людей, що живуть в бідності в іншій частині світу, і про те, що бажання людей надати їм допомогу наштовхується на безліч перешкод
- d. його дружина допомагала дітям приготувати домашні завдання
- e. ніхто, здається, не любить його

18. Жінка сердилась, а пізніше відчула себе винною. Через що це могло статися?

- a. вона втратила номер телефону друга, який був їй дуже близький
- b. вона не встигла завершити роботу, як сподівалася, оскільки їй не вистачило часу
- c. вона сердилась на свою подругу, яка, як вона згодом дізналася, не зробила їй нічого образливого
- d. вона втратила близького друга
- e. вона була сердита на людину, що поширює про неї плітки, але потім дізналася, що інші говорили те ж саме

19. Людина любила свого друга, а потім стала зневажати його. Через що це могло статися?

- a. її друг втратив дорогу книгу, яку вона йому дала
- b. її друг обдувив її чоловіка
- c. її друг отримав підвищення, якого не заслуговував
- d. її друг сказав, що переїжджає жити в інше місце
- e. людина зрозуміла, що образила його, але частково її друг сам був в цьому винен

20. Жінка любила когось, а потім відчула себе більш впевнено. Через що це могло статися?

- a. вона зрозуміла, що і він теж її любить
- b. вона вирішила не показувати своїх почуттів
- c. її любов пройшла
- d. вона сказала іншій людині, що любить його

е. її любов сама дала їй відчуття спокою і безтурботності

Секція D

Будь ласка, виберіть відповідь для кожної дії.

1. Майя прокинулася в хорошому настрої. Вона добре виспалася, відчувала себе такою, що відпочила, ніщо її не турбувало. Оцініть, якою мірою кожна з перерахованих дій може допомогти їй зберегти цей настрій?

Дія 1: Вона гарно вбралася і насолоджувалася цим весь день.

- a. дуже неефективно
- b. досить неефективно
- c. нейтрально
- d. досить ефективно
- e. дуже ефективно

Дія 2: Будучи в прекрасному настрої, Майя вирішила пригадати все хороше, що у неї було.

- a. дуже неефективно
- b. досить неефективно
- c. нейтрально
- d. досить ефективно
- e. дуже ефективно

Дія 3: Вона вирішила, що краще не спокушатися, так як це все одно не може довго тривати.

- a. дуже неефективно
- b. досить неефективно
- c. нейтрально
- d. досить ефективно
- e. дуже ефективно

Дія 4: На хвилі свого піднесеного настрою вона вирішила подзвонити своїй матері, яка була в пригніченому настрої, щоб спробувати підтримати її.

- a. дуже неефективно
- b. досить неефективно
- c. нейтрально
- d. досить ефективно
- e. дуже ефективно

2. Андрій трудиться не менше, а швидше за все навіть більше, ніж будь-який з його колег. Його ідеї зазвичай приносять компанії більшу вигоду. Його колега виконує не дуже відповідальну роботу, але заради просування по службі бере активну участь у громадському житті колективу. Коли начальник Андрія оголосив, що щорічна премія за найкращі досягнення дістається цьому колезі, Андрій сильно розлютився. Оцініть, якою мірою кожне з перерахованих дій може допомогти Андрію подолати цей настрій?

Дія 1: Андрій сів і згадав про все хороше, що є в його житті і на роботі.

- a. дуже неефективно
- b. досить неефективно
- c. нейтрально
- d. досить ефективно
- e. дуже ефективно

Дія 2: Андрій склав список позитивних і негативних рис свого колеги.

- a. дуже неефективно
- b. досить неефективно
- c. нейтрально
- d. досить ефективно
- e. дуже ефективно

Продовження додатка А

Дія 3: Андрій прийшов в жах від того, що він так злиться, і він сказав собі, що не можна так засмучуватися через події, на які він ніяк не в змозі вплинути.

- a. дуже неефективно
- b. досить неефективно
- c. нейтрально
- d. досить ефективно
- e. дуже ефективно

Дія 4: Андрій вирішив оповістити оточуючих, що його колега працює погано і не заслуговує премії. Андрій зібрав необхідні докази своєї правоти, так щоб це були не тільки слова.

- a. дуже неефективно
- b. досить неефективно
- c. нейтрально
- d. досить ефективно
- e. дуже ефективно

3. Женя не знала, скільки винна по рахунках, скільки їх ще має прийти найближчим часом і чи зможе вона їх оплатити. До того ж її автомобіль став видавати дивний шум і механік сказав, що ремонт автомобіля встане в таку велику суму, що навряд чи це того варто. Женя з працею засинає, вона прокидається кілька разів за ніч, вона постійно перебуває в напрузі. Оцініть, наскільки ефективним повинно бути кожна із перелічених дій, щоб зменшити її занепокоєння?

Дія 1: Женя спробувала розібратися з тим, за що вона повинна платити, скільки вона заборгувала і коли треба віддати борг.

- a. дуже неефективно
- b. досить неефективно
- c. нейтрально
- d. досить ефективно
- e. дуже ефективно

Дія 2: Женя навчилася технікам глибокого розслаблення, щоб заспокоїтися.

- a. дуже неефективно
- b. досить неефективно
- c. нейтрально
- d. досить ефективно
- e. дуже ефективно

Дія 3: Женя звернулася до фахівця, щоб той допоміг їй з керуванням її фінансами.

- a. дуже неефективно
- b. досить неефективно
- c. нейтрально
- d. досить ефективно
- e. дуже ефективно

Дія 4: Вона вирішила пошукати роботу, яка приносила б більше грошей.

- a. дуже неефективно
- b. досить неефективно
- c. нейтрально
- d. досить ефективно
- e. дуже ефективно

4. Нічого доброго не відбувається в житті Едуарда. Мало що його радує або приносить йому якийсь задоволення. Оцініть ефективність кожного з перерахованих дій, щоб в майбутньому році Едуард відчував себе трохи краще.

Дія 1: Едуард почав телефонувати друзям, з якими він довго не спілкувався, і зібрався зустрітися з кількома з них.

Продовження додатка А

- a. дуже неефективно
- b. досить неефективно
- c. нейтрально
- d. досить ефективно
- e. дуже ефективно

Дія 2: Він почав краще їсти, раніше лягати спати і більше займатися фізкультурою.

- a. дуже неефективно
- b. досить неефективно
- c. нейтрально
- d. досить ефективно
- e. дуже ефективно

Дія 3: Едуард відчував, що він псує людям настрій, і вирішив трохи менше спілкуватися, поки не зможе розібратися з тим, що його турбує. Він відчував, що повинен побути один.

- a. дуже неефективно
- b. досить неефективно
- c. нейтрально
- d. досить ефективно
- e. дуже ефективно

Дія 4: Едуард прийшов до висновку, що вечір перед телевізором з пляшкою пива дійсно допоможе йому відчувати себе краще.

- a. дуже неефективно
- b. досить неефективно
- c. нейтрально
- d. досить ефективно
- e. дуже ефективно

5. Коли Роберт їхав додому з роботи, його підрізала вантажівка з довгим причепом. Він навіть не встиг засигналізувати. Роберт швидко звернув праворуч, щоб уникнути зіткнення. Він був розлючений. Оцініть ефективність кожної їх перерахованих дій, що допомагають впоратися з гнівом?

Дія 1: Роберт дав водієві вантажівки урок, наздогнавши його через кілька миль і також підрізав.

- a. дуже неефективно
- b. досить неефективно
- c. нейтрально
- d. досить ефективно
- e. дуже ефективно

Дія 2: Роберт сказав собі, що такі речі трапляються, і поїхав додому.

- a. дуже неефективно
- b. досить неефективно
- c. нейтрально
- d. досить ефективно
- e. дуже ефективно

Дія 3: Він кричав на повний голос, посилаючи прокльони водієві вантажівки.

- a. дуже неефективно
- b. досить неефективно
- c. нейтрально
- d. досить ефективно
- e. дуже ефективно

Дія 4: Він поклявся ніколи більше не їздити по цьому шосе.

- a. дуже неефективно
- b. досить неефективно
- c. нейтрально
- d. досить ефективно
- e. дуже ефективно

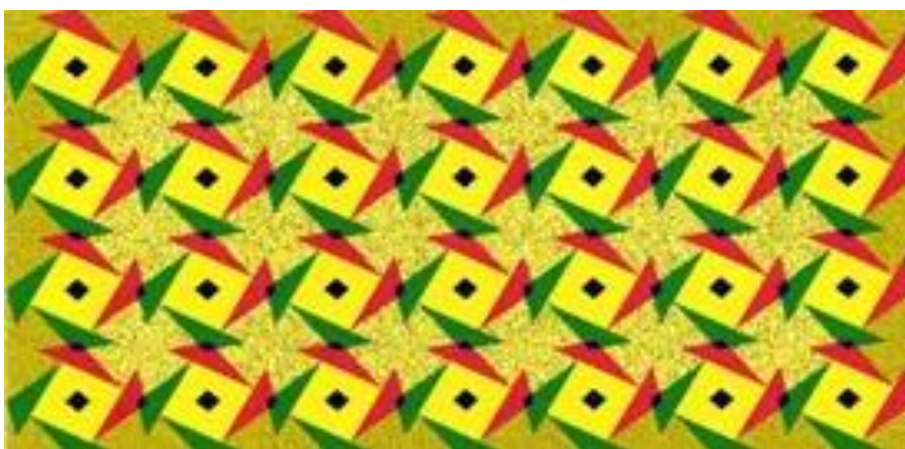
Продовження додатка А

Секція Е



Інструкція: оцініть, наскільки сильно виражене кожне з почуттів, наведених нижче, на цьому зображенні (Будь ласка, виберіть відповідь за кожним з пунктів).

Почуття	1	2	3	4	5
1. Сум					
2. Злість					
3. Задоволення					
4. Відраза					
5. Збудження					



Інструкція: оцініть, наскільки сильно виражене кожне з почуттів, наведених нижче, на цьому зображенні (Будь ласка, виберіть відповідь за кожним з пунктів).

Почуття	1	2	3	4	5
1. Щастя					
2. Сум					
3. Страх					
4. Злість					
5. Відраза					

Продовження додатка А

Секція F

У кожному з наведених нижче пунктів вам треба спробувати представити певні почуття. Відповідайте навіть в тому випадку, якщо ви не здатні уявити собі це почуття.

1 Уявіть собі, що ви відчуваєте провину, за те, що ви забули відвідати друга, який важко хворий. В середині дня ви розумієте, що ви зовсім забули, що треба відвідати вашого друга в лікарні. Оцініть схожість між вашим почуттям провини і наступними характеристиками.

	Не схоже				Дуже схоже
а. холодний	1	2	3	4	5
б. синій	1	2	3	4	5
с. солодкий	1	2	3	4	5

2 Уявіть, що ви переповнені почуттями в такий чудовий день, отримавши приголомшливі новини про вашу роботу і сім'ю. Оцініть схожість між вашим почуттям задоволення і наступними характеристиками.

	Не схоже				Дуже схоже
а. теплий	1	2	3	4	5
б. фіолетовий	1	2	3	4	5
с. солоний	1	2	3	4	5

3 Уявіть, що ви відчуваєте себе виснаженим, загальмованим і запеклим. Оцініть схожість між цим вашим почуттям і наступними характеристиками.

	Не схоже				Дуже схоже
а. спантеличений	1	2	3	4	5
б. самотній	1	2	3	4	5
с. здивований	1	2	3	4	5

4 Уявіть, що ви відчуваєте себе жвавим, значним, витонченим і готовим до нового. Оцініть схожість між цим вашим почуттям і наступними характеристиками.

	Не схоже				Дуже схоже
а. збуджений	1	2	3	4	5
б. ревнивий	1	2	3	4	5
с. наляканий	1	2	3	4	5

5 Уявіть, що ви відчуваєте себе замкнутим, похмурим і заціпенілим. Оцініть схожість між цим вашим почуттям і наступними характеристиками.

	Не схоже				Дуже схоже
а. сумний	1	2	3	4	5
б. задоволений	1	2	3	4	5
с. заспокоєний	1	2	3	4	5

Продовження додатка А

Секція G

Виберіть найкращий варіант відповіді для кожного з питань.

1. Почуття стурбованості найближче об'єднує наступний набір емоцій ...
 - a. любов, турботу, здивування, гнів
 - b. здивування, гордість, гнів, страх
 - c. співпричетність, занепокоєння, страх, наснагу
 - d. страх, радість, здивування, збентеження
 - e. занепокоєння, турбота, нетерпимість
2. «Постійне очікування хорошого» – це, іншими словами, ...
 - a. оптимізм
 - b. щастя
 - c. задоволеність
 - d. радість
 - e. здивування
3. Визнання, радість, і теплоту часто позначають словом ...
 - a. кохання
 - b. здивування
 - c. передчуття
 - d. задоволеність
 - e. визнання
4. Почуття відрази і гніву об'єднуються в відчутті ...
 - a. провини
 - b. гніву
 - c. сорому
 - d. ненависті
 - e. презирства
5. Неприємна несподіванка призводить до ...
 - a. розчарування
 - b. подиву
 - c. гніву
 - d. побоювання
 - e. жалю
6. Сум, вину і співчуття позначають словом ...
 - a. горі
 - b. роздратування
 - c. пригніченість
 - d. каяття
 - e. нещастя
7. Розслаблення, захищеність і умиротворення – все частини ...
 - a. любові
 - b. втоми
 - c. надії
 - d. спокою
 - e. передчуття
8. Боязнь, радість, здивування і збентеження – все це частини ...
 - a. шанування
 - b. побожного страху
 - c. замішання
 - d. поваги
 - e. симпатії
9. Сором, здивування і збентеження об'єднуються в відчутті ...

Продовження додатка А

a. ревнощів

b. печалі

c. провини

d. заздрості

e. приниження

10. Захоплення, любов і турбота – все це частини ...

a. ревнощів

b. печалі

c. злоби

d. гордості

e. занепокоєння

11. Радість, хвилювання і невпевненість – все це частини почуття ...

a. життєрадісності

b. очікування

c. занепокоєння

d. спокою

e. умиротворення

12. Сум і задоволення – обидва іноді становлять почуття ...

a. ностальгії

b. занепокоєння

c. очікування

d. пригніченості

e. презирства

Продовження додатка А

Секція Н

Будь ласка, виберіть відповідь по кожному пункту.

1. Протягом минулого року Іван був наставником по роботі свого близького друга і колеги. Сьогодні цей друг сильно здивував його, повідомивши, що його взяли на роботу в іншу компанію і він повинен переїхати. Він не говорив, що шукає іншу роботу. Оцініть, наскільки ефективні в даній ситуації дії Івана, спрямовані на збереження хороших відносин між ними.

Відповідь 1: Іван порадив за друга і сказав йому, що він задоволений, що той отримав нову роботу. У наступні кілька тижнів Іван зробив все, щоб розсіяти всі сумніви і зберегти їх приятельські стосунки.

- a. дуже неефективно
- b. досить неефективно
- c. нейтрально
- d. досить ефективно
- e. дуже ефективно

Відповідь 2: Іван засмутився з приводу того, що його друг їде, але він вирішив, що це сталося через те, що він не дуже дорожив їхньою дружбою. Він же не згадував про те, що шукає роботу. Змирившись, що його друг їде, Іван зробив вигляд, що нічого не відбувається і став шукати нових друзів на роботі.

- a. дуже неефективно
- b. досить неефективно
- c. нейтрально
- d. досить ефективно
- e. дуже ефективно

Відповідь 3: Іван дуже розсердився на те, що його друг нічого не сказав. Він виказав своє несхвалення, вирішивши не помічати свого друга, поки той не пояснить свій вчинок. Іван подумав, що якщо його друг не дасть пояснення з ним, то це лише підтвердить думку Івана, що з ним не варто розмовляти.

- a. дуже неефективно
- b. досить неефективно
- c. нейтрально
- d. досить ефективно
- e. дуже ефективно

2. Вчителька зателефонувала батькам Роми, щоб поговорити про погану поведінку їхнього сина в школі. Вона повідомила їм, що на уроках їх син всіх зводить з розуму, всіх перериває і не може сидіти спокійно. Ця вчителька не справляється з активними хлопчиками, і батьки Роми намагаються зрозуміти, що ж відбувається насправді. Коли ж вчителька сказала, що якщо їх син не виправиться, то він буде залишений на другий рік, батьки дуже розсердилися. Оцініть, наскільки ефективно допоможуть їх синові такі батьківські дії.

Відповідь 1: Батьки сказали вчительці, що вони вражені, так як вони в перший раз чують, що є якісь проблеми. Вони попросили зустрічі з нею, а також висловили побажання, щоб на зустріч прийшов ще й директор школи.

- a. дуже неефективно
- b. досить неефективно
- c. нейтрально
- d. досить ефективно
- e. дуже ефективно

Відповідь 2: Батьки сказали вчительці, що, якщо вона загрожуватиме, що залишить їх сина на другий рік, то вони звернуться з цим питанням до директора. Вони сказали:

Продовження додатка А

«Якщо наш син буде залишений на другий рік, ми будемо вважати вас особисто відповідальною за це. Ви – вчитель, і ваша робота – викладати, а не звинувачувати учнів».

- a. дуже неефективно
- b. досить неефективно
- c. нейтрально
- d. досить ефективно
- e. дуже ефективно

Відповідь 3: Батьки Роми не стали говорити з вчителькою, а зв'язалися з директором. Вони поскаржилися на погрози вчительки і попросили, щоб їх син був переведений в інший клас.

- a. дуже неефективно
- b. досить неефективно
- c. нейтрально
- d. досить ефективно
- e. дуже ефективно

3. У Лізи все йде добре. Поки інші скаржилися з приводу роботи, Ліза отримала підвищення і пристойну надбавку до зарплати. Її діти здорові і добре вчаться в школі, її шлюб стійкий і дуже щасливий. Лізу розпирає від гордості, і вона відчуває бажання похвалитися перед своїми друзями. Оцініть, наскільки ефективним буде кожен з її аргументів для збереження хороших відносин з друзями.

Відповідь 1: Так як все дуже добре, цілком нормально пишатися цим. Але Ліза також розуміє, що деякі люди сприймуть це як хвастощі або можуть позаздрити їй. Тому вона поділилася своїми почуттями тільки з найближчими друзями.

- a. дуже неефективно
- b. досить неефективно
- c. нейтрально
- d. досить ефективно
- e. дуже ефективно

Відповідь 2: Ліза подумала про те, що в майбутньому все може піти не так добре, і вона ясно представила свої перспективи. Вона зрозуміла, що гарне часто буває недовговічне.

- a. дуже неефективно
- b. досить неефективно
- c. нейтрально
- d. досить ефективно
- e. дуже ефективно

Відповідь 3: Увечері Ліза поділилася своїми почуттями з чоловіком. У неї зміцніло рішення, що сім'я повинна провести разом вихідні і спільно вирішувати всі сімейні проблеми.

- a. дуже неефективно
- b. досить неефективно
- c. нейтрально
- d. досить ефективно
- e. дуже ефективно

Додаток Б

Опитувальник «ЕмІн» Д. В. Люсіна

Вам пропонується заповнити анкету, що складається з 46 тверджень. Читайте уважно кожне твердження і ставте «+» в тій колонці, яка найкраще відображає Вашу думку.

№	Твердження	Зовсім не згоден	Скоріше не згоден	Швидше згоден	Повністю згоден
1	Я помічаю, коли близька людина переживає, навіть якщо він (вона) намагається це приховати				
2	Якщо людина на мене ображається, я не знаю, як відновити з нею хороші стосунки				
3	Мені легко здогадатися про почуття людини по виразу її обличчя				
4	Я добре знаю, чим зайнятися, щоб поліпшити собі настрій				
5	У мене зазвичай не виходить вплинути на емоційний стан свого співрозмовника				
6	Коли я дратуюся, то не можу стриматися, і говорю все, що думаю				
7	Я добре розумію, чому мені подобаються чи не подобаються ті чи інші люди				
8	Я не відразу помічаю, коли починаю злитися				
9	Я вмю поліпшити настрій оточуючих				
10	Якщо я захоплююся розмовою, то кажу занадто голосно і активно жестикулюю				
11	Я розумію душевний стан деяких людей без слів				
12	У екстремальній ситуації я не можу зусиллям волі взяти себе в руки				
13	Я легко розумію міміку і жести інших людей				
14	Коли я злюся, я знаю, чому				
15	Я знаю, як підбадьорити людину, що знаходиться у важкій ситуації				
16	Оточуючі вважають мене занадто емоційною людиною				
17	Я здатний заспокоїти близьких, коли вони знаходяться в напруженому стані				
18	Мені буває важко описати, що я відчуваю по відношенню до інших				
19	Якщо я ніяковію при спілкуванні з незнайомими людьми, то можу це приховати				
20	Дивлячись на людину, я легко можу зрозуміти її емоційний стан				
21	Я контролюю вираження почуттів на своєму обличчі				

Продовження додатка Б

22	Буває, що я не розумію, чому відчуваю те чи інше почуття				
23	У критичних ситуаціях я вмію контролювати вираз своїх емоцій				
24	Якщо треба, я можу розлютити людину				
25	Коли я відчуваю позитивні емоції, я знаю, як підтримати цей стан				
26	Як правило, я розумію, яку емоцію відчуваю				
27	Якщо співрозмовник намагається приховати свої емоції, я відразу відчуваю це				
28	Я знаю як заспокоїтися, якщо я розлютився				
29	Можна визначити, що відчуває людина, просто прислухаючись до звучання його голосу				
30	Я не вмію керувати емоціями інших людей				
31	Мені важко відрізнити почуття провини від почуття сорому				
32	Я вмію точно вгадувати, що відчувають мої знайомі				
33	Мені важко справлятися з поганим настроєм				
34	Якщо уважно стежити за виразом обличчя людини, то можна зрозуміти, які емоції вона приховує				
35	Я не знаходжу слів, щоб описати свої почуття друзям				
36	Мені вдається підтримати людей, які діляться зі мною своїми переживаннями				
37	Я вмію контролювати свої емоції				
38	Якщо мій співрозмовник починає дратуватися, я часом помічаю це занадто пізно				
39	За інтонацією мого голосу легко здогадатися про те, що я відчуваю				
40	Якщо близька людина плаче, я гублюся				
41	Мені буває весело або сумно без будь-якої причини				
42	Мені важко передбачити зміну настрою в оточуючих мене людей				
43	Я не вмію долати страх				
44	Буває, що я хочу підтримати людину, а вона цього не відчуває, не розуміє				
45	У мене бувають почуття, які я не можу точно визначити				
46	Я не розумію, чому деякі люди на мене ображаються				

Ключі до тесту діагностики емоційного інтелекту

(+ Пряме запитання, – зворотне)

№	Твердження	Субшкала	Ключ
1	Я помічаю, коли близька людина переживає, навіть якщо він (вона) намагається це приховати	MP	+
2	Якщо людина на мене ображається, я не знаю, як відновити з нею хороші стосунки	МУ	-
3	Мені легко здогадатися про почуття людини по виразу її обличчя	MP	+
4	Я добре знаю, чим зайнятися, щоб поліпшити собі настрій	ВУ	+
5	У мене зазвичай не виходить вплинути на емоційний стан свого співрозмовника	МУ	-
6	Коли я дратуюся, то не можу стриматися, і говорю все, що думаю	ВЕ	-
7	Я добре розумію, чому мені подобаються чи не подобаються ті чи інші люди	ВР	+
8	Я не відразу помічаю, коли починаю злитися	ВР	-
9	Я вмю поліпшити настрій оточуючих	МУ	+
10	Якщо я захоплююся розмовою, то кажу занадто голосно і активно жестикулюю	ВЕ	-
11	Я розумію душевний стан деяких людей без слів	MP	+
12	У екстремальній ситуації я не можу зусиллям волі взяти себе в руки	ВУ	-
13	Я легко розумію міміку і жести інших людей	MP	+
14	Коли я злюся, я знаю, чому	ВР	+
15	Я знаю, як підбадьорити людину, що знаходиться у важкій ситуації	МУ	+
16	Оточуючі вважають мене занадто емоційною людиною	ВЕ	-
17	Я здатний заспокоїти близьких, коли вони знаходяться в напруженому стані	МУ	+
18	Мені буває важко описати, що я відчуваю по відношенню до інших	ВР	-
19	Якщо я ніяковію при спілкуванні з незнайомими людьми, то можу це приховати	ВЕ	+
20	Дивлячись на людину, я легко можу зрозуміти її емоційний стан	MP	+
21	Я контролюю вираження почуттів на своєму обличчі	ВЕ	+
22	Буває, що я не розумію, чому відчуваю те чи інше почуття	ВР	-
23	У критичних ситуаціях я вмю контролювати вираз своїх емоцій	ВЕ	+
24	Якщо треба, я можу розлютити людину	МУ	+
25	Коли я відчуваю позитивні емоції, я знаю, як підтримати цей стан	ВУ	+
26	Як правило, я розумію, яку емоцію відчуваю	ВР	+
27	Якщо співрозмовник намагається приховати свої емоції, я відразу відчуваю це	MP	+
28	Я знаю як заспокоїтися, якщо я розлютився	ВУ	+

29	Можна визначити, що відчуває людина, просто прислухаючись до звучання його голосу	MP	+
----	---	----	---

Продовження додатка Б

30	Я не вмію керувати емоціями інших людей	МУ	-
31	Мені важко відрізнити почуття провини від почуття сорому	BP	-
32	Я вмію точно вгадувати, що відчувають мої знайомі	MP	+
33	Мені важко справлятися з поганим настроєм	ВУ	-
34	Якщо уважно стежити за виразом обличчя людини, то можна зрозуміти, які емоції вона приховує	MP	+
35	Я не знаходжу слів, щоб описати свої почуття друзям	BP	-
36	Мені вдається підтримати людей, які діляться зі мною своїми переживаннями	МУ	+
37	Я вмію контролювати свої емоції	ВУ	+
38	Якщо мій співрозмовник починає дратуватися, я часом помічаю це занадто пізно	MP	-
39	За інтонацією мого голосу легко здогадатися про те, що я відчуваю	BE	-
40	Якщо близька людина плаче, я гублюся	МУ	-
41	Мені буває весело або сумно без будь-якої причини	BP	-
42	Мені важко передбачити зміну настрою в оточуючих мене людей	MP	-
43	Я не вмію долати страх	ВУ	-
44	Буває, що я хочу підтримати людину, а вона цього не відчуває, не розуміє	МУ	-
45	У мене бувають почуття, які я не можу точно визначити	BP	-
46	Я не розумію, чому деякі люди на мене ображаються	MP	-

Додаток В

Анкета для визначення соціально-психологічного клімату в трудовому колективі (експрес-методика О. С. Михалюк, А. Ю. Шалито)

Просимо Вас взяти участь в дослідженні, метою якого є вдосконалення соціально-психологічного клімату в вашому колективі. Для відповіді на запропоновані запитання необхідно уважно прочитати варіанти відповіді, вибрати один з них, найбільш правильний вашу думку, а потім поставити знак «+» напроти обраної вами відповіді.

1. Відзначте, будь ласка, з яким з наведених нижче тверджень ви найбільше згодні:
 - більшість членів нашого колективу – хороші, симпатичні люди;
 - в нашому колективі є всякі люди;
 - більшість членів нашого колективу – люди малоприємні.
2. Чи вважаєте ви, що було б добре, якби члени вашого колективу жили близько один від одного:
 - ні, звичайно;
 - скоріше ні, ніж так;
 - не знаю, не замислювався(лась) над цим;
 - скоріше так, ніж ні;
 - так, звичайно.
3. Як вам здається, могли б ви дати досить повну характеристику:
 - ділових якостей більшості членів колективу
 - так;
 - мабуть, так;
 - не знаю, не замислювався(лась) над цим;
 - мабуть, ні;
 - ні.
 - особистих якостей більшості членів колективу
 - так;
 - мабуть, так;
 - не знаю, не замислювався(лась) над цим;
 - мабуть, ні;
 - ні.
4. Зверніть увагу на наведену нижче шкалу. Цифра 1 характеризує колектив, який вам дуже подобається, а цифра 9 – колектив, який вам дуже не подобається. Біля якої цифри розташовувалася б оцінка вашого колективу, надана вами:
 - 1 2 3 4 5 6 7 8 9
5. Якби у вас виникла можливість провести відпустку разом з членами вашого колективу, то як би ви до цього поставилися:
 - це б мене цілком влаштувало;
 - не знаю, не замислювався(лась) над цим;
 - це б мене абсолютно не влаштувало.
6. Чи могли б ви з достатньою впевненістю сказати про більшість членів вашого колективу, з ким вони охоче спілкуються з ділових питань:
 - ні, не зміг(ла) би;
 - не знаю, не замислювався(лась) над цим;
 - так, зміг(ла) би.
7. Яка атмосфера зазвичай переважає у вашому колективі? На наведеній нижче шкалі цифра 1 відповідає нездоровій, нетовариській атмосфері, а 9, навпаки, атмосфері взаємодопомоги, взаємної поваги. Напроти якої цифри розташовувалася б оцінка вашого колективу, надана вами:
 - 1 2 3 4 5 6 7 8 9
8. Як ви думаєте, якби ви вийшли на пенсію або довго не працювали з якої-небудь причини, прагнули б ви зустрічатися з членами вашого колективу:
 - так, звичайно;
 - скоріше так, ніж ні;
 - важко відповісти;
 - скоріше ні, ніж так;
 - ні, звичайно.

Додаток Г

Визначення індексу групової згуртованості Сішора

Оберіть, будь-ласка, один варіант відповіді на кожне питання.

I. Як би Ви оцінили, свою приналежність до колективу?

1. Відчуваю себе його членом, частиною колективу (5).
2. Беру участь у більшості видів діяльності (4).
3. Беру участь лише в окремих видах діяльності (3).
4. Не відчуваю себе членом колективу (2).
5. Живу і існую окремо від нього (1).
6. Не знаю, важко відповісти (1).

II. Чи перейшли би Ви в інший колектив, якщо трапилася би така можливість?

1. Так, дуже хотів(ла) би перейти (1).
2. Швидше перейшов(ла) би, ніж зостався (2).
3. Не бачу ніякої різниці (3).
4. Швидше залишився(лась) б у своєму колективі (4).
5. Дуже хотів(ла) би залишитись у своєму колективі (5).
6. Не знаю, важко відповісти (1).

III. Які стосунки у членів вашої колективу?

1. Кращі ніж у більшості колективів (3).
2. Приблизно такі ж, як у більшості колективів (2).
3. Гірші ніж у більшості колективів (1).
4. Не знаю, важко відповісти (1).

IV. Які у вас стосунки з керівником?

1. Кращі, ніж у більшості колективів (3).
2. Приблизно такі ж, як у більшості колективів (2).
3. Гірші ніж у більшості колективів (1).
4. Не знаю (1).

V. Яке ставлення до праці у вашому колективі?

1. Кращі ніж у більшості колективів (3).
2. Приблизно такі ж, як у більшості колективів (2).
3. Гірші ніж у більшості колективів (1).
4. Не знаю (1).

Додаток Д

Методика діагностики соціально-психологічного клімату САН

Інструкція. Вам пропонується описати свій стан в даний момент за допомогою таблиці, що складається з 30 пар полярних ознак. Ви повинні в кожній парі вибрати ту характеристику, яка найбільш точно описує Ваш стан, і відзначити її цифрою, яка відповідає ступеню вираженості даної характеристики.

Типова карта методики САН

Прізвище, ім'я _____
 Стать _____, Вік _____
 Дата _____, Час _____

Самопочуття добре	3 2 1 0 1 2 3	Самопочуття погане
Почуваюся сильним	3 2 1 0 1 2 3	Почуваюся слабким
Пасивний	3 2 1 0 1 2 3	Активний
Малорухливий	3 2 1 0 1 2 3	Рухливий
Веселий	3 2 1 0 1 2 3	Сумний
Добрий настрої	3 2 1 0 1 2 3	Поганий настрої
Працездатний	3 2 1 0 1 2 3	Розбитий
Сповнений сил	3 2 1 0 1 2 3	Знесилений
Повільний	3 2 1 0 1 2 3	Швидкий
Бездіяльний	3 2 1 0 1 2 3	Діяльний
Щасливий	3 2 1 0 1 2 3	Нещасливий
Життєрадісний	3 2 1 0 1 2 3	Похмурий
Напружений	3 2 1 0 1 2 3	Розслаблений
Здоровий	3 2 1 0 1 2 3	Хворий
Байдужий	3 2 1 0 1 2 3	Захоплений
Спокійний	3 2 1 0 1 2 3	Схвильований
Захоплений	3 2 1 0 1 2 3	Сумовитий
Радісний	3 2 1 0 1 2 3	Печальний
Відпочивший	3 2 1 0 1 2 3	Стомлений
Свіжий	3 2 1 0 1 2 3	Виснажений
Сонливий	3 2 1 0 1 2 3	Збуджений
Бажання відпочити	3 2 1 0 1 2 3	Бажання працювати
Спокійний	3 2 1 0 1 2 3	Стурбований
Оптимістичний	3 2 1 0 1 2 3	Песимістичний
Витривалий	3 2 1 0 1 2 3	Втомлений
Бадьорий	3 2 1 0 1 2 3	Млявий
Думати важко	3 2 1 0 1 2 3	Думати легко
Розсіяний	3 2 1 0 1 2 3	Уважний
Сповнений сподівань	3 2 1 0 1 2 3	Розчарований
Задоволений	3 2 1 0 1 2 3	Незадоволений

Додаток Е

Авторська комплексна методика дослідження соціально-психологічного клімату

Вам пропонується анкета, що складається з 12 тверджень, кожне з яких Ви маєте оцінити за наведеною п'ятибальною шкалою:

- 5 балів – «Повністю згодний».
- 4 бали – «Скоріше згодний, ніж не згодний».
- 3 бали – «Згодний і не згодний, важко сказати».
- 2 бали – «Скоріше не згодний, ніж згодний».
- 1 бал – «Зовсім не згодний».

№	Твердження	Оцінка				
		1	2	3	4	5
1	Значна частина членів колективу має активну громадську позицію.					
2	Колектив характеризується творчою атмосферою, кожен з учасників вільно виражає свої думки.					
3	У колективі панує згуртованість, єдність.					
4	Члени колективу виховані, відповідальні, мають стійкі моральні принципи.					
5	Члени колективу ерудовані, мають достатню кваліфікацію для виконання своїх обов'язків.					
6	Члени колективу часто проводять вільний час (поза роботою) разом.					
7	У членів колективу спостерігається інтерес до політичних подій.					
8	Більшість членів колективу цілеспрямовані, мають бажання долати труднощі.					
9	Відносини у колективі характеризуються доброзичливістю, взаємодопомогою, співробітництвом.					
10	Колектив активно спілкується і співпрацює з іншими колективами.					
11	Члени колективу задоволені своєю роботою та умовами праці.					
12	Члени колективу мають подібні думки, інтереси, є близькими за принципами.					

Додаток Є

Авторська комплексна методика дослідження соціально-психологічного клімату

Вам пропонується анкета, що складається з 12 тверджень, кожне з яких Ви маєте оцінити за наведеною п'ятибальною шкалою:

5 балів – «Повністю згодний».

4 бали – «Скоріше згодний, ніж не згодний».

3 бали – «Згодний і не згодний, важко сказати».

2 бали – «Скоріше не згодний, ніж згодний».

1 бал – «Зовсім не згодний».

№	Твердження	Оцінка				
		1	2	3	4	5
1	Я та значна частина моїх колег маємо активну громадську позицію.					
2	Колектив характеризується творчою атмосферою, кожен з учасників вільно виражає свої думки.					
3	У колективі панує згуртованість, єдність.					
4	Я добре розумію, чому мені подобаються чи не подобаються ті чи інші люди					
5	Я та значна частина моїх колег виховані, відповідальні, мають стійкі моральні принципи.					
6	Я та значна частина моїх колег ерудовані, маємо достатню кваліфікацію для виконання своїх обов'язків.					
7	Я та значна частина моїх колег часто проводимо вільний час (поза роботою) разом.					
8	Я вмю контролювати свої емоції					
9	У мене та значної частини моїх колег спостерігається інтерес до політичних подій.					
10	Я та значна частина моїх колег цілеспрямовані, маємо бажання долати труднощі.					
11	Відносини у колективі характеризуються доброзичливістю, взаємодопомогою, співробітництвом.					
12	Мені легко здогадатися про почуття колеги по виразу його/її обличчя					
13	Колектив активно спілкується і співпрацює з іншими колективами.					
14	Я та значна частина моїх колег задоволені своєю роботою та умовами праці.					
15	Я та значна частина моїх колег маємо подібні думки, інтереси, є близькими за принципами.					
16	Я здатний заспокоїти колегу, коли він/вона знаходиться в напруженому стані					