

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

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ ТА УПРАВЛІННЯ

КАФЕДРА СОЦІОЛОГІЇ

**Кваліфікаційна робота
магістра**

**ФЕНОМЕН ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ
ТРУДОВОГО КОЛЕКТИВУ ПРИВАТНОГО
ПІДПРИЄМСТВА**

Виконав: студент, II курсу,
групи 8.0540
спеціальності 054 «Соціологія»
освітньої програми «Соціологія»
В.В. Прокопов

Керівник: доцент
кафедри соціології, к.філос.н.,
О.С. Сорокіна

Рецензент: доцент кафедри
соціології, к.соц.н.,
М.А. Кулик

Запоріжжя – 2021

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет Соціології та управління
Кафедра Соціології
Рівень вищої освіти Магістр
Спеціальність 054 «Соціологія»
Освітня програма «Соціологія»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

В.О. Скворець _____

18 червня 2021 року

ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТОВІ

Прокопову Володимирі Вікторовичу

1. Тема роботи (проекту) Феномен емоційного інтелекту трудового колективу приватного підприємства

Керівник роботи Сорокіна О.С., к.філос.н., доцент кафедри соціології

Затверджені наказом ЗНУ від 17 червня 2021 року № 896-с

2. Строк подання студентом роботи 29 листопада 2021 р.

3. Вихідні дані до роботи 1. Андреева И.Н. Предпосылки развития эмоционального интеллекта. Вопросы психологии. 2007. No 5. С. 57-65. 2. Гоулман Д. Эмоциональный интеллект в бизнесе. Москва: Манн Иванов и Фербер, 2013. 497 с. 3. Bar-On R. Emotional Intelligence Inventory (EQ-i): Technical Manual. Toronto. Canada: Multi-Health Systems. 1997. 456 p. 4. Mayer J.D., Salovey P. Emotional intelligence, 2005. 650 p.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити):

1. Уточнити зміст понять: «емоційний інтелект», «трудоий колектив», «приватне підприємство». 2. Охарактеризувати сучасний стан дослідження феномену емоційного інтелекту у діяльності трудового колективу приватного підприємства. 3. Обґрунтувати методологічні підходи до дослідження феномену емоційного інтелекту у діяльності трудового колективу приватного підприємства. 4. Визначити сутність та зміст емоційного інтелекту. 5. Виділити специфіку емоційного інтелекту у трудовому колективі. 6. Проаналізувати феномен емоційного інтелекту у діяльності трудового колективу приватного підприємства. 7. Обґрунтувати використання експертного опитування за методом як метод дослідження феномену емоційного інтелекту у діяльності трудового колективу приватного підприємства. 8. Проаналізувати та інтерпретувати результати дослідження феномену емоційного інтелекту у діяльності трудового колективу приватного підприємства. 9. Розробити рекомендації що до використання потенціалу емоційного інтелекту у діяльності трудового колективу приватного підприємства.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)

Таблиць – 4

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1	Сорокіна О.С., доцент кафедри соціології	27.08.21	27.08.21
Розділ 2	Сорокіна О.С., доцент кафедри соціології	21.09.21	21.09.21
Розділ 3	Сорокіна О.С., доцент кафедри соціології	02.11.21	02.11.21

7. Дата видачі завдання 18 червня 2021 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	Вибір та формулювання теми роботи	Червень 2021	<i>виконано</i>
2.	Опрацювання наукових джерел	Червень-Серпень 2021	<i>виконано</i>
3.	Робота над вступом	Серпень 2021	<i>виконано</i>
4.	Робота над першим розділом	Серпень-Вересень 2021	<i>виконано</i>
5.	Робота над другим розділом	Вересень-Жовтень 2021	<i>виконано</i>
6.	Проведення соціологічного дослідження	Жовтень-Листопад 2021	<i>виконано</i>
7.	Робота над третім розділом	Листопад 2021	<i>виконано</i>
8.	Робота над висновками	Листопад 2021	<i>виконано</i>

Студент _____ В.В. Прокопов

Керівник роботи (проекту) _____ О.С. Сорокіна

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____ Т. О. Ратушна

РЕФЕРАТ

Дипломна робота: складається з 74 сторінок, 47 позиції у списку літератури, 4 таблиць, 2 додатків.

ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ, ТРУДОВИЙ КОЛЕКТИВ, ПРИВАТНЕ ПІДПРИЄМСТВО

Мета наукового дослідження: визначити специфіку феномену емоційного інтелекту у діяльності трудового колективу приватного підприємства.

Об'єкт наукового дослідження: емоційний інтелект у діяльності трудового колективу приватного підприємства.

Предмет наукового дослідження: трудовий колектив приватного підприємства.

Методи наукового дослідження: історичний, системний, діяльнісний та синергетичний підходи, експертне опитування.

Гіпотеза дослідження: емоційний інтелект трудового колективу приватного підприємства наявний як на індивідуальному так і на груповому рівні.

Висновки: 1. Емоційний інтелект – це здатність людини тлумачити власні емоції та емоції оточуючих, про те, щоб використовувати отриману інформацію для реалізації власних цілей.

2. Феномен емоційного інтелекту у діяльності трудового колективу приватного підприємства проявляється багатогранно та системно. Основний чинник успіху сьогоденних підприємств, організацій, стартапів, бізнес середовищ з високим рівнем інновацій – людський чинник, прямо витікаючий з емоційного інтелекту.

3. Емоційний інтелект здатний підвищувати стресостійкість, зміцнювати згуртованість колективу. Це відображається у посиленні гнучкості у відносинах із зовнішніми суб'єктами (постачальниками, покупцями, партнерами тощо). В компаніях, що займаються прямими продажами послуг або товарів дуже важливо розвивати у співробітників емоційний інтелект, тому що вони безпосередньо взаємодіють з людьми.

SUMMARY

Diploma thesis consists of 74 pages, 47 literature sources, 4 tables, 2 annexes.

EMOTIONAL INTELLIGENCE, LABOR TEAM, PRIVATE ENTERPRISE

Research purpose is to determine the specifics of the phenomenon of emotional intelligence in the work of the private enterprise.

Research object is emotional intelligence in the work of the labor collective of a private enterprise.

Research subject is the staff of a private enterprise.

Research methods are historical, systemic, activity and synergetic approaches, expert survey.

Research hypothesis emotional intelligence of the labor collective of a private enterprise is available both at the individual and group level.

Conclusions: 1. Emotional intelligence is a person's ability to interpret their own emotions and the emotions of others, to use the information to achieve their own goals.

2. The phenomenon of emotional intelligence in the activities of the labor collective of a private enterprise is manifested in many ways and systematically. The main factor in the success of today's enterprises, organizations, startups, business environments with a high level of innovation - the human factor, directly derived from emotional intelligence.

3. Emotional intelligence is able to increase stress resistance, strengthen team cohesion. This is reflected in written flexibility in relations with external entities (suppliers, customers, partners, etc.). In companies that directly sell services or goods, it is very important to develop emotional intelligence in employees, because they interact directly with people.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ФЕНОМЕНУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТРУДОВОГО КОЛЕКТИВУ ПРИВАТНОГО ПІДПРИЄСТВА.....	6
1.1. Уточнення змісту понять: «емоційний інтелект», «трудоий колектив», «приватне підприємство».....	11
1.2. Сучасний стан дослідження феномену емоційного інтелекту у діяльності трудового колективу приватного підприємства.....	18
1.3. Методологічні підходи до дослідження феномену емоційного інтелекту у діяльності трудового колективу приватного підприємства.....	27
РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ФЕНОМЕНУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТРУДОВОГО КОЛЕКТИВУ ПРИВАТНОГО ПІДПРИЄСТВА.....	34
2.1. Сутність та зміст емоційного інтелекту.....	34
2.2. Специфіка емоційного інтелекту у трудовому колективі.....	41
2.3. Феномен емоційного інтелекту у діяльності трудового колективу приватного підприємства.....	50
РОЗДІЛ 3. ПРИКЛАДНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ФЕНОМЕНУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТРУДОВОГО КОЛЕКТИВУ ПРИВАТНОГО ПІДПРИЄСТВА...	59
3.1. Експертне опитування за методом як метод дослідження феномену емоційного інтелекту у діяльності трудового колективу приватного підприємства.....	59
3.2. Аналіз та інтерпретація результатів дослідження феномену емоційного інтелекту у діяльності трудового колективу приватного підприємства.....	62
3.3. Рекомендації що до використання потенціалу емоційного інтелекту у діяльності трудового колективу приватного підприємства.....	65
ВИСНОВКИ.....	68
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ.....	71
ДОДАТКИ.....	75

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Феномен емоційного інтелекту і діяльності трудового колективу приватного підприємства України є актуальним питанням по-перше з наукового поля інтересів, що є малодослідженим явищем. По-друге з практичного поля діяльності власне приватних підприємств та отримання останніми якісних та кількісних показників діяльності за рахунок використання явища емоційного інтелекту у діяльності трудового колективу.

Одним з факторів прийому на роботу, у світові компанії, дедалі більше стає емоційний інтелект. Класичне сприйняття діяльності працівника через критерій фактичного інтелекту – доповнюється вимогами та рівнем емоційного інтелекту. І доволі часто підприємство, установа, організація, висувають вимоги згідно цього показника, самі того ж не усвідомлюючи та відчуваючи підсвідоме, поверхнєве розуміння компонентів емоційного інтелекту.

Рівень інтелекту напрочуд добре визначає, чи зможемо ми впоратися з когнітивними проблемами, що виникають під час виконання певної роботи. Сотні, а можливо й тисячі досліджень показали, що за допомогою інтелекту можна передбачити, скільки кар'єрних сходинок людина здатна подолати. Це беззаперечний факт.

Проте рівень інтелекту відходить на задній план, коли мова йде про те, щоб визначити, хто серед цілої низки талановитих кандидатів у межах інтелектуально вимогливої професії зможе стати найсильнішим лідером. Частково це відбувається через «ефект сита»: усі професіонали й люди на найвищих посадах у великих організаціях уже пройшли добір за рівнем інтелекту й досвіду. На таких посадах високий рівень інтелекту стає «критичною» здібністю, необхідною, щоб потрапити й залишитись в грі.

Д. Гоулман описував у своїй книзі «Робота з емоційним інтелектом» (1998), що саме емоційні здібності, а не інтелект чи інші технічні навички найточніше визначають, хто саме з групи дуже розумних людей зможе стати вправним лідером. Якщо ми проаналізуємо вкомплектований різними

незалежними організаціями список здібностей, які характеризують їхніх найуспішніших лідерів, то виявимо, що чим вищу посаду обіймає людина, тим менш вагомими стають рівень інтелекту та технічні вміння (вони згадуються наприкінці списку). (інтелект і технічні вміння є набагато кращими індикаторами успішного виконання роботи на нижчих посадах.)

На найвищому рівні керівництва, моделі компетентного управління, як правило складаються більш як на 80% зі здібностей, котрі ґрунтуються на емоційному інтелекті. За словами одного керівника відділу досліджень у фірмі, яка займається добором персоналу на керівні посади, «виконавчих директорів наймають, беручи до уваги їхні інтелектуальні здібності й досвід у веденні бізнесу, а звільняють за відсутність емоційного інтелекту»

Загалом управлінські та виконавчі навички ґрунтовані на інтелекті це інструмент який потребує синергії та налаштування емоційного інтелекту. Ігноруючи вище наведене, якісний та кількісний зміст та вимір діяльності без емоційного інтелекту, починає пригнічуватись або впирається в точки зламу.

Такі основи емоційного інтелекту, як: самосвідомість, самоконтроль, соціальна свідомість та вміння налагоджувати стосунки – допомагають досягати результатів у роботі та діяльності, які перевершують суто логічний вимір чистого інтелекту.

Якщо рівень емоційного інтелекту у середньому за компанією не високий, то спостерігається «швидка зміна кадрів» та зниження результативності. Керуючим посадам необхідно розвивати свій емоційний інтелект, для того щоб процеси в колективі або ж команді не саботувались через людський фактор. Керівник аналізує ситуацію та розуміє як покращити загальний стан підлеглих та справ у діяльності. Розвинутий емоційний інтелект – це засада успішної та результативної комунікації та партнерства, у кінцевому результаті лідерства.

Лідерства за методом Дж. Колрізера «Надійна база. Лідерство для керівників» ґрунтується на основах та компетенціях емоційного інтелекту, відкриваючи потенціал в безлічі галузей від топ менеджменту вищого рівня,

особистісному розвитку, до переговорів що до вкрай важливої угоди чи звільненню заручників.

Загалом емоційний інтелект нагадує приборкання власної «соціальної енергії» задля синергії, впливу та взаємодії із соціальним «широкого загалу та проявів».

Проблемна ситуація. Сучасний стан дослідження та впровадження концепції емоційного інтелекту у діяльності трудового колективу приватних підприємств України є малодослідженим. Немає чіткого відокремленого напрямку або офіційної практики використання концепцій емоційного інтелекту у трудових процесах підприємств а також в HR структурах.

Доволі низька лідерська культура керівництва заснована на засадах емоційного інтелекту або використання концепцій емоційного інтелекту. Загалом, якщо ми спостерігаємо підприємство яке хоча б частково використовує основи емоційного інтелекту у свої діяльності то це нажаль здебільшого неусвідомлена практика діяльності.

Проблеми трудового вигорання, текучості кадрів, неефективного управління, результативності діяльності трудового колективу та приватних підприємств. Внутрішній соціальний клімат організацій та колективів має безліч проблем починаючи від недовіри до жорсткого суперництва. Результативність та ініціативність колективів часто зосереджується на декількох ключових фігурах, постійному контролю та недовірі до персоналу, перевірки, наради заради нарад, надмірна звітність що іноді доходять до бюрократичного маразму. Ставлення трудового колективу до діяльності як такової та до контрагентів (споживачів, постачальників, тощо). Це тільки початок великого кола питань які зараз переживають приватні підприємства та їх колективи. Зазначаючи жорстких умов праці та результатів, заснованих на здебільшого на застарілих поглядах управління скрізь призму сухої статистики, цифр, та директивному стилі керівництва – трудовий колектив та водночас приватні підприємства грають у підкидання монети з виграшною стороною тактик та дій без урахування важливої

соціальної складової а саме емоцій та компетенцій до їх опанування та покращення діяльності за рахунок них.

Роль емоційного інтелекту у діяльності трудового колективу приватних підприємств України є мало дослідженою, не усвідомленою та недооцінюваною.

Об'єкт. Емоційний інтелект у діяльності трудового колективу приватного підприємства.

Предмет. Трудовий колектив приватного підприємства.

Мета дослідження: визначити специфіку феномену емоційного інтелекту у діяльності трудового колективу приватного підприємства.

Реалізація поставленої мети вимагає розв'язання наступних наукових завдань:

– уточнити зміст понять: «емоційний інтелект», «трудовий колектив», «приватне підприємство»;

– охарактеризувати сучасний стан дослідження феномену емоційного інтелекту у діяльності трудового колективу приватного підприємства;

– обґрунтувати методологічні підходи до дослідження феномену емоційного інтелекту у діяльності трудового колективу приватного підприємства;

– визначити сутність та зміст емоційного інтелекту;

– виділити специфіку емоційного інтелекту у трудовому колективі;

– проаналізувати феномен емоційного інтелекту у діяльності трудового колективу приватного підприємства;

– обґрунтувати використання експертного опитування за методом як метод дослідження феномену емоційного інтелекту у діяльності трудового колективу приватного підприємства;

– проаналізувати та інтерпретувати результати дослідження феномену емоційного інтелекту у діяльності трудового колективу приватного підприємства;

– розробити рекомендації що до використання потенціалу емоційного інтелекту у діяльності трудового колективу приватного підприємства.

Гіпотеза дослідження. Емоційний інтелект трудового колективу приватного підприємства наявний як на індивідуальному так і на груповому рівні.

Допоміжна гіпотеза: емоційний інтелект трудового колективу приватного підприємства охоплює частково або повністю одну з моделей, концепцій ЕІ.

Структура роботи. Дипломна робота складається зі змісту, вступу, трьох розділів, висновків, списку літератури та додатків.

РОЗДІЛ 1.

МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ФЕНОМЕНУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ У ДІЯЛЬНОСТІ ТРУДОВОГО КОЛЕКТИВУ ПРИВАТНОГО ПІДПРИЄМСТВА

1.1 Уточнення основних понять: «емоційний інтелект», «трудовий колектив», «приватне підприємство»

Щодо визначення емоційного інтелекту, то доречним буде розглядати поняття емоційного інтелекту через наступні моделі. Як показує історія розвитку уявлень про емоційний інтелект, кожна група дослідників прагне по-своєму визначити досліджуване поняття. Але все ж таки, узагальнюючи дані, можна побачити, що всі концепції так чи інакше потрапляють в одну з двох груп.

Дж. Мейер, Д. Карузо та П. Саловей такі групи назвали «моделі здібностей» (EI розуміється як суто когнітивний феномен) і «змішані моделі» (EI утворюється шляхом комбінації особистісних характеристик та розумових здібностей).

Також існує ще один поділ всіх концепцій емоційного інтелекту на дві групи, запропонований К.В. Петрідесом та Е. Фернхем. У ньому є класи «емоційний інтелект як здатність» та «емоційний інтелект як риса». Дані групи різняться за способом виміру емоційного інтелекту.

Модель П. Саловея, Дж. Майєра, Д. Карузо. Ця концепція належить до моделей здібностей, тобто автори сприймають емоційний інтелект як феномен, що насамперед відноситься до інтелекту.

Емоційний інтелект для них – це група навичок, що дозволяють точно сприймати, розуміти та регулювати свої та чужі емоції, і висловлювати їх, а також використовувати емоції для збільшення ефективності мислення та розвитку інтелектуальної та емоційної сфер [21, с. 22].

Дані дослідники вважають, що емоційний інтелект є поєднанням чотирьох здібностей:

1) сприйняття й ідентифікація емоцій (своїх та інших емоцій людей), вираження емоцій. Це вміння розпізнати тип емоційного стану у себе по загальному самопочуттю, думкам та почуттям, а також ідентифікувати емоції інших людей шляхом оцінки зовнішнього вигляду, поведінки, мови, звуків, проявів мистецтва. Крім цього, ця навичка дозволяє точно виявляти емоції та потреби, пов'язані з цими почуттями; розрізняти справжні та хибні виявлення почуттів;

2) фасилітація мислення. Ця здатність полягає у використанні емоцій для збільшення продуктивності мислення. Наприклад, вона дозволяє пробудити конкретну емоцію і, контролюючи її, застосовувати для спрямування уваги на цінну інформацію та її запам'ятовування. Крім цього, зміна настрою з позитивного на негативний чи навпаки допомагає бачити проблему під різними кутами.

3) розуміння емоцій. Це вміння відносити емоційне переживання до певного класу, розпізнавати значення емоцій, бачити спільне між емоціями та словами, осмислювати складні неоднозначні почуття, помічати зміну однієї емоції на іншу, відстежувати емоції;

4) управління своїми емоціями та почуттями інших людей. Ця здатність полягає в умінні усвідомлено регулювати емоції, бути готовим сприймати як позитивні, так і негативні почуття, оцінивши користь та інформацію, що міститься в них, продукувати емоції чи абстрагуватися від їх переживання. Вона передбачає навички усвідомлення переживань, оцінки їхньої визначеності, корисності, схожості, а також контролю негативних та збільшення позитивних емоцій без зміни інформації, що вони у собі несуть.

Автори вважають, що для того, щоб мати високий емоційний інтелект, необхідно безперервно розвивати відносини з оточуючими, враховувати різноманітні можливості прояву почуттів, постійно долати емоційну нестабільність, залишаючись при цьому психологічно гнучким.

Модель емоційного інтелекту Д. Гоулмана. Д. Гоулман завдяки серії своїх книг зробив поняття «емоційний інтелект» дуже популярним і дав поштовх для

поширення цього конструкту у різних прикладних сферах діяльності людини (організаційне консультування, тренінгова робота, та багато інших). Його концепція відноситься до змішаних моделей.

Д. Гоулман сформулював чотири грані емоційного інтелекту:

1. Самосвідомість.

А. Емоційна самосвідомість: це вміння індивіда відстежувати свої відчуття та почуття, і те, як вони впливають на його психологічний стан та характеристики діяльності. Воно дозволяє бачити ситуацію цілком і вибирати найбільш ефективний варіант вирішення проблемної ситуації.

Б. Точна самооцінка: дана якість дозволяє людині адекватно оцінювати свої сили, адекватно приймати критику, визнавати свої слабкі сторони та бути готовим до їх вдосконалення.

2. Контроль.

А. Впевненість у собі: ця здатність тісно пов'язана з самооцінкою, оскільки на основі знання про свої переваги та недоліки у людини формується уявлення, за рахунок яких сторін своєї особистості, він може досягти успіху у справах.

Б. Приборкання емоцій: це вміння керувати своїми руйнівними емоціями, направляючи їх на підвищення ефективності діяльності.

В. Відкритість: це вміння чесно виявляти свої почуття та думки, що дозволяє відповідати власним цінностям, визнавати помилкові вчинки, бути готовим до покращення своєї поведінки та поведінки оточуючих.

Г. Адаптивність: це здатність відповідати вимогам, що пред'являються життям без витрати енергії, а також комфортно почуватися в ситуаціях невизначеності.

Д. Воля до перемоги: дана якість характеризується безперервним прагненням до розвитку та вдосконалення своїх можливостей, а також умінням ставити оптимальні цілі та досягати їх.

Е. Ініціативність: це вміння, керуючись метою, вибирати відповідні умови для її реалізації, а якщо таких немає, то самостійно їх формувати.

Ж. Оптимізм: завдяки цій рисі, людина здатна бачити в будь-якій проблемі вдалу можливість, позитивно ставиться до оточуючих, і через це стимулювати їх на відповідність певному образу.

3. Соціальна чуйність.

А. Співпереживання: здатність сприймати великий діапазон емоцій, розуміти почуття інших, вмючи уявити себе на чужому місці.

Б. Ділова поінформованість: вміння відчувати зміни в життя організації, відстежувати соціальні зв'язки та ієрархію, помічати латентні причини поведінки колег.

В. Передбачливість: готовність зробити все необхідне, щоб співрозмовники відчували себе комфортно, уважне ставлення до них.

4. Управління взаємовідносинами.

А. Натхнення: вміння працювати з ентузіазмом, заражаючи їм усіх оточуючих.

Б. Вплив: здатність підібрати до кожної людини свій підхід, отримати схвалення своїх ідей від оточуючих, притягувати людей на свій бік, бути харизматичним і вселяти довіру.

В. Допомога у самовдосконаленні: вміння бути наставником для своїх підлеглих, бачити їх сильні та слабкі сторони, знаходити їм правильне застосування.

Г. Сприяння змінам: здатність відчувати необхідність змін та реалізувати їх, незважаючи на можливе первісне несприйняття змін та супротив.

Д. Врегулювання конфліктів: вміння відчувати конфлікт, організувати довірчу бесіду, допомогти знайти прийнятне для всіх сторін рішення.

Е. Командна робота та співробітництво: вміння ефективно взаємодіяти у групі, а також сприяти створенню командного духу та довірчого ставлення в колективі [22, с. 115].

У даній моделі наголошується на властивостях вмілого та ефективного керівника. Тому за основу данного дослідження вважаю доцільним розглядати модель Д. Гоулмана та його концепцію емоційного інтелекту.

Емоційний інтелект за Д. Гоулманом – здатність людини розуміти власні емоції та емоції оточуючих, для того щоб використовувати отриману інформацію для реалізації власних чи колективних цілей. Складається з 4 основних складових (граней): самосвідомість, самоконтроль (також самомотивація), емпатія, навички кооперації та взаємовідносин.

В інших його роботах можна знайти і таке поняття емоційного інтелекту.

Емоційний інтелект – це здатність людини тлумачити власні емоції та емоції оточуючих, про те, щоб використовувати отриману інформацію для реалізації власних цілей [22, с. 158].

Д. Гоулман також запропонував свої теоретичні портрети людей із високими показниками розумового та емоційного інтелекту.

Чистий тип людини з високим коефіцієнтом розумового розвитку (тобто без урахування емоційного інтелекту) – майже пародія: інтелектуал, що чудово орієнтується в царстві розуму, але зовсім не пристосований до звичайного життя. Графіки особистісних показників чоловіків і жінок трохи різняться. Типового представника чоловічої статі з високим коефіцієнтом розумового розвитку відрізняє широке коло інтелектуальних запитів та здібностей. Він честолюбний і продуктивний, передбачуваний і наполегливий і не обтяжений турботами про себе. Ще він схильний до критики, вимогливий і стриманий, відчуває незручність від проявів сексуальності та чуттєвих переживань, зовні невиразний, тримається особняком, емоційно врівноважений.

Люди з високим емоційним інтелектом у соціальному середовищі врівноважені, дружелюбні і завжди перебувають у відмінному настрої, не схильні до страху і не схильні до тривожних роздумів. Вони відповідальні щодо людей і розпочатих справ, охоче беруть на себе відповідальність і дотримуються етичних принципів. У спілкуванні з іншими вони доброзичливі та дбайливі. Їхнє емоційне життя багате на події, але в певних межах. Вони перебувають у згоді із собою, із тим що відбувається з іншими та з суспільством, у якому вони живуть [22, с. 176].

Незважаючи на те, що портрети відображають крайнощі, можна легко простежити, що з двох факторів емоційний інтелект привносить набагато більше якостей, які роблять портрет людянішим.

Таким чином, підбиваючи підсумки, потрібно зазначити, що на сьогоднішній день існує кілька трактувань поняття «емоційний інтелект». Хотілося б виділити чотири визначення, які найповніше відображають його суть (табл. 1.1).

Таблиця 1.1.

Визначення емоційного інтелекту

№	Визначення	Автор
1	Це чітко обумовлена і вимірювана здатність інтелектуально переробляти інформацію, яку дають нам емоції, як наші так і оточуючих людей, вміння розпізнавати, аналізувати, управляти, використовувати емоції на вирішення конкретних завдань.	Д. Карузо, П.Саловей
2	Набір не когнітивних здібностей, компетенцій та навичок, що впливають на те, як людина справляється з викликами та тиском зовнішнього середовища.	Рувен Бар-Он
3	Здатність усвідомлювати свої емоції та емоції інших, щоб мотивувати себе та оточуючих, і добре управляти емоціями наодинці з собою та при взаємодії з іншими.	Д.Гоулман
4	Здатність людини контролювати свої або чужі емоції та почуття, розділяти їх та використовувати отримувану інформацію для управління думками та діями.	Д.Гоулман

Емоційний інтелект – поняття досить нове, на відміну від коефіцієнта розумового розвитку, який майже століття визначають у сотень тисяч людей. Поки що ніхто не може точно сказати, наскільки емоційний інтелект змінюється у різних людей протягом життя. Але, як показує науковий інтерес та данні до теми емоційного інтелекту – він може виявитися настільки ж сильним критерієм, як коефіцієнт розумового розвитку, а іноді й перевершувати його.

Трудовий колектив. Соціологія розглядає трудовий колектив як соціальну організацію та як соціальну спільноту. Для нашої проблематики більш доречним буде використовувати розуміння трудового колективу як соціальної спільноти – яка є сукупністю індивідів, що характеризуються відносною цілісністю, є самостійними суб'єктами соціальних дій та виконують певну діяльність разом [23; 24].

Трудовий колектив – це група людей, що об'єднані для спільної трудової діяльності (не завжди соціально значущої та корисної для суспільства), кінцеві результати якої залежать від кожного і яка зумовлена певною системою економічних, соціальних та психологічних відносин. Колектив характеризується спільними інтересами і цілями, почуттям солідарності, самовизначенням [23, с. 67; 24, с. 89].

Основні функції трудового колективу:

1. Виробничо-економічна.
2. Соціальна (задоволення потреб членів колективу).
3. Духовно-інтегративна (мотивація, розвиток, соціалізація, згуртованість колективу) [23, с. 45; 24, с. 64].

Типи трудових колективів за критеріями:

1. За організаційними зв'язками, 3 рівні: основний колектив (вищого рівня), суміжний (середнього рівня), первинний (нижчого рівня).
2. За стадією розвитку – колектив, що формується, і зрілий колектив.
3. За величиною – великі, середні та малі колективи [23, с. 84; 24, с. 86].

Приватне підприємство. Закон України «Про підприємництво» дає таке визначення: «Підприємництво – це безпосередня самостійна, систематична, на власний ризик діяльність по виробництву продукції, виконанню робіт, наданню послуг з метою отримання прибутку, яка здійснюється фізичними та юридичними особами, зареєстрованими як суб'єкти підприємницької діяльності у порядку, встановленому законодавством».

Приватне підприємство – суб'єкт підприємницької діяльності з правами юридичної особи, що діє на основі приватної власності одного або кількох

громадян та його (їх) праці чи з використанням найманої праці. Приватним також є підприємство, яке утворюється і функціонує на основі приватної власності суб'єкта господарювання – юридичної особи. Управління таким підприємством здійснюється власником або через уповноважений (призначений) ним орган. Зокрема, власник приватного підприємства може бути одночасно його керівником або призначати для управління іншу особу. Приватне підприємство самостійно здійснює свою господарську, фінансово-економічну діяльність, володіє, користується і розпоряджається майном відповідно до чинного законодавства України та у встановлених власником межах [25, с. 25].

Отже, ключовими поняттями роботи є «емоційний інтелект», «трудоий колектив», «приватне підприємство». Емоційний інтелект – це здатність людини тлумачити власні емоції та емоції оточуючих, про те, щоб використовувати отриману інформацію для реалізації власних цілей

Трудоий колектив – це група людей, що об'єднані для спільної трудової діяльності (не завжди соціально значущої та корисної для суспільства), кінцеві результати якої залежать від кожного і яка зумовлена певною системою економічних, соціальних та психологічних відносин. Колектив характеризується спільними інтересами і цілями, почуттям солідарності, самовизначенням.

Приватне підприємство – суб'єкт підприємницької діяльності з правами юридичної особи, що діє на основі приватної власності одного або кількох громадян та його (їх) праці чи з використанням найманої праці.

1.2. Сучасний стан дослідження «феномену емоційного інтелекту у діяльності трудового колективу приватного підприємства»

Ще давньогрецькі та східні філософи, а також представники різних релігійних течій замислювались про вплив емоцій на процеси пізнання, відмічали важливість контролю емоцій для духовного розвитку людини [1].

Витоки наукового розуміння емоційного інтелекту (EI) беруть свій початок ще в праці Ч. Дарвіна «Вираження емоцій у людей та тварин» 1872 року, де він

відмічає, що «розум» та «серце» при сильному збудженні дають взаємний вплив один на одного [2, с. 56].

На початку ХХ століття концепція інтелекту була виключно когнітивною й бурхливо розвивалась – з'явилися тести інтелект, які виміряли, здебільшого, вербальний та логічний інтелект. Емоції вивчали окремо від інтелекту. Їх дослідники намагались зрозуміти, що з'явилося раніше: емоційні реакції або їх фізіологічний компонент [3, с. 187].

У 1920 році Е. Торндайк виділяє особливу форму інтелекту, яка характеризується далекоглядністю у міжособистісних взаємовідносинах. Він назвав її «соціальний інтелект» і визначив її як здатність розуміти інших людей, а також мудро діяти по відношенню до них. Е. Торндайк вважав соціальний інтелект видом успішної взаємодії з людьми. Так як Е. Торндайк був представником біхевіоризму, то основною функцією соціального інтелекту він вважав прогнозування поведінки, а вивчення даного феномену він зводив до розуміння та управління цією поведінкою [4, с. 213].

Також вивченням соціального інтелекту займалися такі вчені як С.Штейн, Ч.Хант, Е.Долл, Г.Олпорт, Дж.Гілфорд, М.Салліван та інші [5, с. 32; 6, с. 45].

Ідея багатогранності сторін інтелекту с плином часу затвердилась у науці. Так, Л.Терстоун (1938) виділяє 7 «первинних інтелектуальних потенцій» (здатність до лічби, вербальне сприйняття та гнучкість, швидкість сприйняття, асоціативна пам'ять та орієнтація у просторі), але серед них не було жодної, яка б хоч якось мала відношення до афективної сторони інтелекту [7, с. 66]..

Але вже в 1940 році Д. Векслер у своїй статті «Неінтелектуальні фактори в загальному інтелекті» наголошував, що при розгорнутій оцінці інтелекту потрібно враховувати не інтелектуальні сторони мислення. Причому під «неінтелектуальними елементами» вчений розумів не тільки загальну діяльність психіки але і її афективно-регулятивні компоненти, за допомогою яких людина достатньо довго може втримувати свою увагу на задачі. В цій же праці, він описує «когнітивні» та «афективні» здатності – по суті, емоційний та соціальний

інтелект – які також важливі при вимірюванні інтелекту. Але ці фактори до тестів Векслера не потрапили через їх непопулярність за тих часів [8, с. 39].

А 1948 року інший американський дослідник Р. Ліпер виявив, що емоції впливають на діяльність, і висунув ідею «емоційної думки» яка бере повноправну участь у розумовому процесі [9, с. 94].

Поступово і в психотерапії емоції стали розглядатися за допомогою логічного аналізу – 1955 року А. Елліс почав розробляти раціонально-емотивну терапію. В основі цього напрямку лежить ідея А.Адлера про вплив переконань, ідеалів, принципів людини на його емоції [10, с. 213].

70-ті та 80-ті роки ХХ століття можна охарактеризувати як час досліджень впливу емоцій та мислення один на одного [11, с. 31].

Проблеми вираження емоцій привертають увагу дослідників у клінічній практиці. П/ Сіфнеос у 1973 році ввів термін по суті протилежний поняттю емоційного інтелекту – «алекситимія» – і визначив його як труднощі у визначенні почуттів та в їх описі [12, с. 58].

Емоції починають вивчати у рамках когнітивної психології: вони розглядаються як функція розуму, як підсистема свідомості, як фундамент основних структур свідомості. Також досліджується можливість автоматизованого розуміння емоцій у межах вивчення штучного інтелекту [13, с. 23; 14, с. 184; 15, с. 159].

Соціальний інтелект не виходить із поля зору вчених. Поступово у його структурі виділяють емпатію, емоційність (чутливість), соціальну тривожність та інші якості, тісно пов'язані з афектами [16, с. 32].

У 1983 році Г. Гарднер у своїй моделі інтелекту поряд з іншими виділяє «міжособистісний інтелект», який проявляється як здатність прогнозувати поведінку інших людей на основі спостереження за їхніми почуттями. Також даний дослідник відокремлює соціальний інтелект від загальних академічних здібностей, характеризуючи його як вміння розуміти інших та керувати ними [4, с. 67].

А через два роки Р. Бар-Он вводить позначення «коефіцієнт емоційності» емоційного інтелекту (emotional quotient) та створює анкету (EQ-i) для його вимірювання. Завдяки їй можна оцінювати некогнітивні здібності, компетенції та навички, які впливають на можливість людини справлятися з викликами та тиском зовнішнього середовища. Модель Бар-Вона поєднує розумові здібності (вирішення завдань) та особисті особливості (оптимізм) [17, с. 130].

На початку 90-х накопичилося безліч даних, що підтверджують існування емоційного інтелекту. Для виділення цього конструкту необхідно було поєднати існуючу інформацію, а також провести емпіричне обґрунтування його концепції [1, с. 12].

1990 рік ознаменувався виходом першої роботи П. Саловея і Дж. Мейєра, де вони дали визначення терміну «емоційний інтелект» та запропонували тест щодо його оцінки. Ця стаття вважається прем'єрною публікацією присвяченою емоційному інтелекту [4, с. 36]

Вони описали емоційний інтелект як різновид соціального інтелекту, який полягає у здатності визначати свої та чужі почуття та емоції, розрізняти їх і використовувати цю інформацію для спрямування мислення та дій [18, с. 48].

Пізніше було проведено значні дослідження, які дали можливість відокремити емоційний з поміж інших видів інтелекту.

У середині 90-х років інтерес до емоційного інтелекту дуже сильно зріс, а вивчення цього феномена стало дуже популярним. Причиною цьому стала книга Д. Гоулмана «Емоційний інтелект», що вийшла 1995 року.

У цій книзі автор дає визначення феномену, що вивчається. Емоційний інтелект, це здатність усвідомлювати емоції у себе та оточуючих людей, щоб мотивувати себе та інших, а також керувати емоціями у взаємодії і наодинці із собою. Також він вважає, що ЕІ можливо розвивати, тим самим підвищуючи успішність у різних сферах життя [19, с. 77].

Починаючи з кінця 90-х років і досі проводиться все більше досліджень, спрямованих на поглиблення уявлень про емоційний інтелект, з'являються різні

методики його виміру, пропонується велика кількість програм з розвитку даної здібності [20, с. 31].

Таким чином, у зарубіжній історії становлення уявлень про емоційний інтелект, що вивчається нами, можна виділити 5 періодів [1, с. 78]:

1) 1900 - 1969 роки - емоції та інтелект вивчалися окремо один від одного, хоча деякі дослідники висували припущення про їх взаємодію, також у цей період було виділено поняття «соціальний інтелект»;

2) 1970 – 1989 роки – активне вивчення емоцій з позиції когнітивної психології, соціальний інтелект не виходить із поля уваги вчених;

3) 1990 - 1993 роки - перша наукова публікація, присвячена емоційному інтелекту, визначення цього феномена, поява методик його оцінки;

4) 1994 - 1997 роки - активне дослідження емоційного інтелекта, його популяризація, знаходження практичного застосування в психології лідерства та інших сферах;

5) З 1998 року до теперішнього часу - «відбувається прояснення сутності феномена»;

Аналіз сучасних практик використання емоційного інтелекту у компаніях.

Незважаючи на те, що дослідження емоційного інтелекту почалися відносно недавно, багато компаній по всьому світу вирішили виміряти рівень емоційного інтелекту своїх співробітників, а деякі навіть почали вчитися підвищувати його.

Так перевірити емоційний інтелект у своїх співробітників у 2003 році вирішила компанія L'Oreal. Після чого для менеджерів з продажу проводилися тренінги, і в результаті прибуток кожного з них виріс приблизно на 91 000 \$.

ВПС США використовують опитувальник EQ-I для підбору рекрутерів у відділ персоналу. За результатами опитувань, можна зробити висновок про те, що найуспішніші рекрутери показали вищі результати за такими компетенціями: асертивність, емпатія, усвідомлення своїх емоцій. Таким чином, компанії вдалося збільшити здатність передбачати успішність майбутніх співробітників майже втричі і на 3 млн. скоротити витрати організації [28, с. 33].

Компанія Egon Zehnder International виміряла рівень емоційного інтелекту у 515 керівників фірм, причому керівники були з різних країн. У результаті дослідження, незалежно від культури, вдалося простежити взаємозв'язок між показником емоційної розвиненості та успіхами у компанії. У тих, у кого показники були найвищі, більше досягали успіху в компанії, ніж ті, хто показував кращі результати з інтелекту.

Взагалі компанія Egon Zehnder International має дуже цікавий підхід до підбору персоналу, який повністю ґрунтується на теорії емоційного інтелекту.

Кожен партнер компанії, який зустрічається з потенційними консультантами, оцінює їх за чотирма основними пунктами.

Перший пункт – суто когнітивний: здатність до прийняття рішень, логічного міркування та аналітики. Але решта трьох має пряме відношення до емоційного інтелекту. До них відносяться:

1) побудова робочих відносин: треба вміти продавати ідею, продуктивно співпрацювати; мати впевненість у собі, власний стиль; виявляти емпатію і бути добрим слухачем; мати високі моральні якості, бути зрілою людиною;

2) вміння досягати результатів: потрібно бути ініціативною людиною з наполегливістю, енергією та впевненістю в собі, які дає відчуття результативності; демонструвати розважливості та здоровий глузд; бути незалежним, заповзятливим; мати потенціал лідера та творчу уяву;

3) особиста придатність: потрібно володіти якостями надійного друга, колеги та партнера; бути чесним та вірним своїм цінностям; мати мотивацію та виявляти стриманість; бути комунікабельним з «блиском» і мати почуття гумору; жити повним особистим життям та мати сторонні інтереси; розуміти компанію та її цінності [29, с. 130].

Українські компанії також практикують досвід використання емоційного інтелекту при навчанні, наприклад менеджерів з продажу у компанії DniproM. Велику увагу приділяють розвитку у співробітників навичок вміло опрацьовувати заперечення покупців, підлаштовуватись під їх настрій. Підлаштовуватись під тип клієнта та його потреби та певні проблеми які він

бажає вирішити продукцією. У першу чергу надавати допомогу за потребами клієнта, вести клієнтів за певним «циклом клієнта» який перетворює покупця та консультанта на друзів, а першого в свою чергу на постійного клієнта. При навчанні та регулярних тренінгах з продажу часто наголошується важливість живого та наповненого емоціями спілкування, також з живою мімікою та не завченим сценарієм продажу або спічем. Наголошують на важливості мати істинне бажання допомогти та бути корисним кінцевому споживачеві від чого у виграші обидві сторони. Ключем до успіху у консультації є уважність та здатність слухати у 2 рази більше ніж говорити, розуміти та знати покупця від і до, чим він займається які має проблеми, які в нього хобі тощо... і на основі релевантної інформації спрямовувати остаточне рішення про покупку виходячи з потреби, особливостей людини та власного широкого асортименту.

Російська компанія «Пактор» відмовилася від обліку індивідуальних продажів. По-перше, завдяки цьому продавці спокійніші і не прагнуть будь-якими засобами продати що-небудь відвідувачу магазину, їм тепер вигідніше зацікавити його прийти ще раз і, можливо, згодом стати постійним клієнтом. По-друге, у колективі підтримується атмосфера взаємодопомоги: у ситуаціях, коли один продавець не справляється, інший приходить йому на допомогу.

Цікаву думку висловив віце-президент фірми American Express Financial Advisors, на його думку, для того, щоб людині досягти успіху, їй необхідні спеціальні здібності, які починаються з немалої потужності інтелекту і закінчуються повним розкриттям таланту через емоційну компетентність. Тому емоційну некомпетентність можна вважати основною причиною, через яку люди не досягають межі своїх можливостей.

Компанія Атосо дотримується цієї теорії, так до списку для керівників проектів в галузі інформаційних технологій компанія внесла п'ятнадцять головних компетенцій. Чотири з них опинилися у чистому вигляді когнітивними чи технічними, тоді як решта належала до категорії емоційних. Простий математичний розрахунок дає такий результат: 73 відсотки здібностей,

виділених Атосо як головні для виконання роботи на даній посаді на високому рівні, становили емоційні компетенції.

Емоційний інтелект дуже важливий у сфері продажів, так як там дуже активно відбувається процес комунікації з людьми. Тому людям, зайнятим у продажах, важливо розвивати у собі здатність відчувати емоції інших людей, підлаштовуватися під них, розвивати емпатію. Так, наприклад, П. Маккарті, керуючий мережею роздрібних магазинів Nordstrom, давно став живою легендою. Ця людина напрацювала собі особисту базу клієнтів розміром у 6 тисяч людей. Як він це зробив. П.Маккарті взяв за правило дзвонити певним клієнтам, коли в магазин надходили товари, які, на його думку, могли їх зацікавити. Більше того, він обдзвонював сім'ї своїх клієнтів із пропозицією ідей для подарунків, якщо у когось незабаром був день народження або намічалось сімейне свято. Річний обсяг продажів у П. Маккарті становить понад 1 мільйон доларів, тоді як середній обсяг продажів у даному сегменті не перевищує 80 тисяч доларів.

На нашу думку найвищий рівень обслуговування клієнтів, передбачає, що менеджер з продажу повинен мати здатність виявляти істинні, або ще не усвідомлені для покупця, потреби а надалі узгоджувати їх зі своїм асортиментом товарів або ж послуг.

Невеликій групі менеджерів, що ведуть рахунки клієнтів Radio Corporation of America, вдавалося щороку збагачувати своїх клієнтів на десятки мільйонів доларів, завдяки більшому обсягу продажів і зовсім не тому, що їхня технічна ерудиція була вищою, ніж у інших, просто вони мали чудові навички спілкування з людьми.

Д. Гоулман, проводячи своє дослідження в галузі емоційного інтелекту, зустрічався з керівником Radio Corporation of America, Л. Спенсером для обговорення ситуації, що склалася в його компанії. Л. Спенсер дав свою оцінку успіху роботи менеджерів: «Звичайні середні менеджери по роботі з рахунками клієнтів присвячували їм мінімум часу, стільки, скільки потрібно було для того, щоб переконатися, що клієнт задоволений. А «зірки» витрачали на своїх

підопічних багато часу: добивались їх інтересу, разом випивали, розповідали їм про нові технології та можливості, здатні покращити продукцію клієнтів. Тим самим вони не просто зберігали постійний рівень продажів, а й укладали більше торгових угод. Особливого значення надавалося вмінню налагоджувати відносини, безпомилково вгадувати слабкості та об'єкти пристрасної захопленості клієнтів. Розуміти, як краще на цьому зіграти, уміти узгоджувати потреби та бажання клієнта зі своєю продукцією».

Всім відома компанія PerciSo тестувала наявність професійних компетенцій у своїх управлінців та відділів. Загалом 87% керівників, які освоїли шість-сім компетенцій, входили до «третьої кращих співробітників» компанії. Найчастіше досягнення високого рівня успіху забезпечували такі емоційні компетенції як:

- 1) ініціативність, прагнення до досягнення мети та адаптивність;
- 2) уміння впливати, уміння вести за собою колектив та політична обізнаність;
- 3) емпатія, впевненість у собі та сприяння розвитку інших людей [29].

Таким чином, можна сказати, що практика застосування емоційного інтелекту в компаніях та повсякденному житті стає дедалі популярнішою. Незважаючи на те, що ефективність застосування практик емоційного інтелекту в компаніях дуже складно виміряти, немає сумніву в тому, що цей зв'язок існує. Різні компанії, які наводилися на приклад вище, є прямим доказом ефективності розвитку емоційного інтелекту в бізнесі. Позитивну динаміку видно: збільшується швидкість прийняття рішень, бюрократизм і тяганина йдуть у минуле. Щодо співробітників емоційний інтелект здатний підвищувати стресостійкість, зміцнювати згуртованість колективу. Не можна не сказати про посилення гнучкості у відносинах із зовнішніми суб'єктами (постачальниками, покупцями, партнерами тощо).

Вище вже згадувалося, що в компаніях, що займаються прямими продажами послуг або товарів дуже важливо розвивати у співробітників емоційний інтелект, тому що вони безпосередньо взаємодіють з людьми, далі в

роботі спробуємо ще раз довести цей зв'язок, але вже на прикладі персоналу, зайнятого безпосередньо продажами товарів або послуг.

1.3. Методологічні підходи до дослідження феномену емоційного інтелекту у діяльності трудового колективу приватного підприємства України

Основні методологічні підходи дослідження ролі емоційного інтелекту у діяльності трудового колективу приватного підприємства України:

Історичний підхід – передбачає вивчення об'єкту дослідження у хронологічній послідовності. У даній роботі визначається розвиток та становлення уявлень про емоційний інтелект через даний метод. Розглядається розвиток уявлень, понять, концепцій та наукових моделей.

Системний підхід – визначається як вивчення предметів та явищ, або елементів певної системи такими, що вони виступають структурними одиницями цілісного утворення. При цьому взаємодіючи один з одним, кожен елемент системи відкриває нові прояви системи, не маючи таких властивостей окремо один від одного. У цій роботі, це виявляється у системності емоційного інтелекту як цілісного явища та системи з певними елементами які у взаємодії й кристалізуються у власне емоційний інтелект. Та з іншого боку у взаємодії емоційного інтелекту та діяльності трудового колективу утворюють нову систему уявлень про результативність приватного підприємства. Також системний підхід надає можливість систематизації різноманіття концепцій та моделей емоційного інтелекту як явища.

Діяльнісний підхід – в загальному розумінні позначає, що за основу методу дослідження вибрано категорію діяльності людини як суб'єкта. Дозволяє розглядати емоційний інтелект, трудовий колектив та приватне підприємство як специфічний та комбінований вид соціальної, психологічної та економічної діяльності у контексті дослідження впливу емоційного інтелекту на діяльність трудового колективу приватного підприємства України.

Синергетичний підхід – полягає у поєднанні елементів певної системи або кількох систем у якісно нову цілісну систему з власними унікальними проявами. При цьому підкреслює взаємодію та результати до цього нелінійних систем між собою. У нашому випадку трьома системами виступають: емоційний інтелект, трудовий колектив та приватне підприємство. Таким чином можливо виокремити цільний синергетичний зв'язок трьох вище зазначених систем у вигляді якісно нової системи. Взаємний зв'язок та синергія виявляється у змінах результативності та життєвих процесах колективів, підприємств та організацій під впливом концепцій емоційного інтелекту.

Так як один з провідних інтересів даного дослідження є емоційний інтелект то доречним буде вказати методи вимірювання цього явища.

Після того, як вчені запровадили поняття «Емоційний інтелект», активно стали обговорювати його важливість для життя людини, гостро постало питання про те, як виміряти рівень емоційного інтелекту. Визначити рівень емоційного розвитку можна з допомогою коефіцієнта. Розраховуються такі коефіцієнти через проведення тестування.

У сучасних наукових працях з емоційного інтелекту методи його виміру умовно поділяють на три групи: методологія, заснована на вирішенні завдань, на самоаналізі, самооцінці та експертна оцінка.

Найбільш традиційними методами оцінки емоційного розвитку прийнято вважати саме вирішення завдань. Суть методу в тому, що піддослідні вирішують завдання, які здатні ідентифікувати емоції, встановлюють взаємозв'язок між емоціями. Запитання у тестах містять кілька варіантів відповідей, підрахунок балів здійснюють через задані стандарти.

Методологія оцінки, заснована на самооцінці та самоаналізі, пропонує піддослідним два варіанти розпізнавання свого інтелекту: вирішення абстрактних ситуацій («Зазвичай люди досить легко можуть довірити мені») та більш конкретно описані ситуації, особисто адресовані («У разі протистояння будь-кому, хто перебуває у стані агресії, я починаю панікувати»). Такі питання виключають різну поведінку у поставленій ситуації.

Експертна оцінка у діагностиці емоційного інтелекту є досить трудомісткою. Однак така оцінка може піддаватися сумнівам, оскільки експерти оцінюють піддослідного на основі власної взаємодії з ним, потенційні можливості залишаються не врахованими.

Існує безліч тестів визначення рівня емоційного інтелекту. Для початку розберемо найвідоміші.

Методика М. Холла.

Методика, пропонує відповіді на тридцять тверджень, які поєднують п'ять шкал, які описував Д. Гоулман:

1. Емоційна обізнаність.
2. Управління власними емоціями.
3. Самомотивація.
4. Емпатія.
5. Розпізнавання чужих емоцій.

Піддослідному пропонується відповідати на запитання, даючи відповіді за шкалою від -3 до $+3$ – «цілком не згоден» і «повністю згоден» відповідно.

Методика Self Report Emotional Intelligence Test (SREIT)

Методика спирається на моделі Д. Майєра та П. Саловея. Тест складається із 33 питань за трьома шкалами:

1. Оцінка та прояв емоцій.
2. Регуляція емоцій.
3. Використання емоцій при вирішенні проблем.

Для відповідей на запитання можна скористатися шкалою від 1 до 5, де 1 – «твердження абсолютно не про мене», 5 – «це точно про мене». Далі бали підсумовуються та за допомогою ключа переводяться в результати.

Тест емоційного інтелекту Д.Люсіна.

Д. Люсін визначає емоційний інтелект як здатність до розуміння своїх і чужих емоцій та управління ними. Автор вводить поняття внутрішньоособистісного та міжособистісного емоційного інтелекту, які, незважаючи на свої відмінності, мають бути пов'язані один з одним. Д. Люсін

запропонував власну модель емоційного інтелекту та тест, за яким можна його оцінити.

Тест пропонує 40 питань з відповідями по 4-бальній шкалі.

1. Міжособистісний емоційний інтелект

Шкала М1. Інтуїтивне розуміння чужих емоцій;

Шкала М2. Розуміння чужих емоцій через експресію;

Шкала М3. Загальна здатність до розуміння чужих емоцій.

2. Внутрішньоособистісний емоційний інтелект

Шкала В1. Усвідомлення власних емоцій;

Шкала В2. Управління власними емоціями;

Шкала В3. Контроль експресії.

Модель заснована на самоаналізі та є опитувальником.

Тест в основному оцінює особисті якості і зараз автор намагається доопрацювати свій тест і в новій версії подати додаткову шкалу, в якій вимірюватимуться здібності до управління чужими емоціями [26].

Тест MSCEIT (The Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Tests).

Авторами тесту є П. Саловей, Д.Майєр та Д.Карузо, саме вони у 2002 році представили редаговану версію тесту, методика тесту визнали несуперечливою та досить збалансованою, тому тест дуже поширений.

По кожному елементу моделі Д.Майєра припадає по дві секції блоків із питаннями.

1. Сприйняття, оцінка та вираження емоцій або ж ідентифікація емоцій.

Секція А – вимірювання сприйняття обличь. Піддослідний повинен визначити різноманітні види емоцій зображеної на фото людини.

Секція Е – вимірювання здатності сприймати загальні настрої на запропонованих піддослідному пейзажах. Представлені ті ж самі емоції, що й у секції А (щастя, смуток, злість, здивування, відраза, страх, збудження). Емоції оцінюються у даному випадку за допомогою схематичних зображень, а не шкал.

2. Використання емоцій для підвищення ефективності мислення та діяльності.

Секція В – вимірює здатність асимілювати свій нинішній досвід, описати власні відчуття до конкретної людини. Складається з п'яти вербальних завдань, направлених на розуміння того, які емоції сприяють ефективнішому виконання діяльності різного роду. Учасник тестування повинен визначити, наскільки корисно в цій ситуації відчувати ту чи іншу емоцію.

Секція F – вимірює здатність людини описати свої емоційні стани.

Шкала складається також із 5 вербальних завдань, спрямованих на пошук позначень емоційних станів.

1) Розуміння та аналіз емоцій

Секція С – вивчає розуміння перебігу емоцій у часі, як вони змінюються одна за одною.

Секція С проектує двадцять різних ситуацій, у яких піддослідні 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 відповідний варіант відповіді.

Секція G – вимірювання здатності розрізняти змішані та складні почуття.

Секція G складається з дванадцяти тверджень, що виявляють ступінь розуміння значення тих чи інших емоцій, складності поєднання емоцій в одному почутті.

3. Свідоме управління емоціями для особистісного зростання та поліпшення міжособистісних стосунків

Секція D – дає оцінку вмінню керувати своїми емоціями. У цій секції, тест є рядом історій, до яких піддослідні повинні вибрати продовження.

Секція H дає оцінку вмінню керувати емоціями інших людей. Піддослідних просили уявити себе на місці героїв запропонованої їм історії та оцінити варіанти подальших дій [27, с. 84].

Тест MSCEIT був перекладений російською мовою та адаптований до менталітету пострадянського простору. Загальні відомості про методи вимірювання EI представлені у таблиці 2.

Методи вимірювання емоційного інтелекту

Назва	Загальна характеристика	Переваги методу	Недоліки методу
Методика Н.Холла	Методика дозволяє оцінити вираження емоцій у піддослідного, вміння їх регулювати та корисно використовувати при взаємодії з іншими людьми.	1) простота у використанні 2) простота в обробці	1) розбіжність смислового навантаження з назвою шкал; 2) відсутність інформації щодо аналізу тестових даних.
Self Report Emotional Intelligence Test (SREIT)	Методика дозволяє оцінити вираження емоцій у піддослідного, вміння їх регулювати та корисно використовувати при взаємодії з іншими людьми	1) тест показав хороші психометричні показники при конструюванні 2) простота у використанні та обробці;	1) незахищеність від соціально бажаних відповідей піддослідних; 2) немає жодних даних щодо проведення психометрики.
Тест емоційного інтелекту Д.Люсіна	Методика дозволяє оцінити вираження емоцій у піддослідного, вміння їх регулювати та корисно використати.	1) простота у використанні та обробці 2) емоційний інтелект представлений інтелектуальною здатністю	1) оцінка особистісних якостей у галузі емоційного інтелекту, мало уваги приділено оцінці міжособистісної взаємодії
Тест MSCEIT (Mayer Salovey Caruso Emotional Intelligence Test)	Методика досить збалансована, дозволяє оцінити вираження емоцій у піддослідного, вміння їх регулювати та відстежувати. І що дуже важливо, методика оцінює вміння керувати емоціями інших людей.	1) різнопланові види питань (ілюстрації, ситуаційні завдання) 2) розгляд емоційного інтелекту з різних сторін.	1) дуже громіздкий тест 2) потрібно багато часу на проходження тесту 3) відсутність інформації щодо аналізу тестових даних

Отже, ключовими поняттями роботи є «емоційний інтелект», «трудовий колектив», «приватне підприємство». Емоційний інтелект – це здатність людини

тлумачити власні емоції та емоції оточуючих, про те, щоб використовувати отриману інформацію для реалізації власних цілей.

Трудовий колектив – це група людей, що об'єднані для спільної трудової діяльності (не завжди соціально значущої та корисної для суспільства), кінцеві результати якої залежать від кожного і яка зумовлена певною системою економічних, соціальних та психологічних відносин. Колектив характеризується спільними інтересами і цілями, почуттям солідарності, самовизначенням.

Приватне підприємство – суб'єкт підприємницької діяльності з правами юридичної особи, що діє на основі приватної власності одного або кількох громадян та його (їх) праці чи з використанням найманої праці.

Таким чином, у зарубіжній історії становлення уявлень про емоційний інтелект, що вивчається нами, можна виділити 5 періодів [1, с. 78]:

1) 1900 - 1969 роки - емоції та інтелект вивчалися окремо один від одного, хоча деякі дослідники висували припущення про їх взаємодію, також у цей період було виділено поняття «соціальний інтелект»;

2) 1970 – 1989 роки – активне вивчення емоцій з позиції когнітивної психології, соціальний інтелект не виходить із поля уваги вчених;

3) 1990 - 1993 роки - перша наукова публікація, присвячена ЕІ, визначення цього феномена, поява методик його оцінки;

4) 1994 - 1997 роки - активне дослідження ЕІ, його популяризація, знаходження практичного застосування в психології лідерства та інших сферах;

5) з 1998 року до теперішнього часу - «відбувається прояснення сутності феномена».

Методологічну базу роботи складають історичний, системний, діяльнісний та синергетичний підходи.

РОЗДІЛ 2.

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ФЕНОМЕНУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ У ДІЯЛЬНОСТІ ТРУДОВОГО КОЛЕКТИВУ ПРИВАТНОГО ПІДПРИЄМСТВА

2.1. Сутність та зміст емоційного інтелекту

Розглядаючи емоційний інтелект, у реаліях сьогодення, найбільш вагома дослідницька увага та визнання цього комплексного поняття стоїть за ім'ям Д. Гоулмана. А отже доречним буде окреслити сутність та зміст емоційного інтелекту саме крізь призму наукового погляду вищезазначеного автора.

Емоційний інтелект за Д. Гоулманом постає системним та багатокомпонентним поняттям. Ґрунтуючись на основних компетенціях та навичках владання з емоційною стороною життя як окремого індивіда так і суспільства в цілому або ж в рамках цієї роботи більш доречніше, груп та колективів приватних підприємств.

Емоційний інтелект за Д. Гоулманом – здатність людини розуміти власні емоції та емоції оточуючих, для того щоб використовувати отриману інформацію для реалізації власних чи колективних цілей. Складається з 4 основних складових (граней): самосвідомість, самоконтроль (також самомотивація), емпатія, навички кооперації та взаємовідносин.

В інших його роботах можна знайти і таке поняття емоційного інтелекту.

Емоційний інтелект - це здатність людини тлумачити власні емоції та емоції оточуючих, про те, щоб використовувати отриману інформацію для реалізації власних цілей [22, с. 349].

Тож власне сутність цього поняття передається через умовні 4 основні складові або ж грані емоційного інтелекту:

1. Самосвідомість.

- а. Емоційна самосвідомість: це вміння індивіда відстежувати свої відчуття та почуття, і те, як вони впливають на його психологічний стан та

характеристики діяльності. Воно дозволяє бачити ситуацію цілком і вибирати найбільш ефективний варіант вирішення проблемної ситуації.

Емоційна самосвідомість відіграє надважливу та фундаментальну функцію емоційного інтелекту з якої витікають інші. Власне регулятивну та управлінську функцію у прийнятті рішень індивідом. Регуляція відбувається шляхом відстежування та усвідомлення усіх емоційних проявів нас самих. Через розуміння власних відчуттів та почуттів, психологічних станів, емоцій. Що саме, у якій мірі, що насправді ми відчуваємо у певний момент часу? Управлінська функція прийняття рішень є результатом попередньої регулятивно-пошукової та можлива за повного розуміння власних емоційних проявів а отже й надає контролю на імпульсами та страхами або ж відповіді на питання в яких логіка дає мало порад, хоча вибудовує відповідь.

б. Точна самооцінка: дана якість дозволяє людині адекватно оцінювати свої сили, адекватно приймати критику, визнавати свої слабкі сторони та бути готовим до їх вдосконалення.

Самооцінка, а що важливіше «точна» самооцінка. Проявляється в ступені або мірі адекватності нашого самоаналізу внутрішніх психологічних процесів та якостей й одночасно зовнішніх інформаційних подразників у вигляді емоційного впливу та контексту оточуючих індивідів.

2. Контроль.

а. Впевненість у собі: ця здатність тісно пов'язана з самооцінкою, оскільки на основі знання про свої переваги та недоліки у людини формується уявлення, за рахунок яких сторін своєї особистості, він може досягти успіху у справах.

Впевненість у собі виявляється в кореляції наших слабких та сильних сторін до адекватного самоаналізу. Надає пошуковий функціонал у досягненні та постановці цілей.

б. Приборкання емоцій: це вміння керувати своїми руйнівними емоціями, направляючи їх на підвищення ефективності діяльності.

Керування емоціями виконує регулюючу функцію, вберігаючи нас від імпульсивних, необдуманих та не зовсім логічних дій. Гнів, злість, лють,

заздрість, зневага, агресія, тривога, паніка... породжують у мозку людини 2 сценарію розвитку подій.

У першому сценарії стається так звана анатомія емоційного піратства, де провідну роль буде відігравати мигдалеподібне тіло нашого мозку яке перехоплює та оброблює інформацію, що надходить до нашого таламусу або ж логічної частини нас, у 2 рази швидше та має випереджальне право реагувати ще до того як логічна частина нас усвідомлює повну картину або ситуації. В такому випадку мозок відшукує декілька схожих елементів у пам'яті які є релевантними на його думку до стресової ситуації й надає надшвидке імпульсивне рішення.

У другому сценарії ми опановуємо імпульс від подразників, не даємо йому оволодіти системою прийняття рішень, та відправляємо отриману інформацію на більш довгу оцінку та аналіз. У результаті отримуємо повний звіт того, що коїться, як це класифікувати та сценарії реагування на отриману інформацію.

в. Відкритість: це вміння чесно виявляти свої почуття та думки, що дозволяє відповідати власним цінностям, визнавати помилкові вчинки, бути готовим до покращення своєї поведінки та поведінки оточуючих.

Відкритість та контроль здавалося б протилежні за наслідками поняття але у синергії вони дають результати. Контролювати що саме ми виявляємо до оточуючих, якою мірою, яким чином це відображає дійсно наші та загальноприйнятні цінності. Готовність визнавати свої та чужі провали у діяльності, покращувати те що цього дійсно потребує але не підпадає до поля зору.

г. Адаптивність: це здатність відповідати вимогам, що пред'являються життям без витрати енергії, а також комфортно почуватися в ситуаціях невизначеності.

Здатність пристосовуватись та змінюватись відповідно до поставлених життям умов. Робити це легко та не витратити на це енергію означає опановувати власні негативні та позитивні емоції у правильному руслі, що дає результативність при невизначеності.

д. Воля до перемоги: дана якість характеризується безперервним прагненням до розвитку та вдосконалення своїх можливостей, а також умінням ставити оптимальні цілі та досягати їх.

Цілепокладання на розвиток та цікавість до всього що може зробити, нас на нашу думку, кращими. Розуміння яким чином ставити та досягати певних результатів.

е. Ініціативність: це вміння, керуючись метою, вибирати відповідні умови для її реалізації, а якщо таких немає, то самостійно їх формувати.

Здатність керувати умовами життя та ситуацій, за сприятливих чи негативних умов.

ж. Оптимізм: завдяки цій рисі, людина здатна бачити в будь-якій проблемі вдалу можливість, позитивно ставиться до оточуючих, і через це стимулювати їх на відповідність певному образу.

Внутрішня та зовнішня направленість на можливості та ситуації без урахування чи з урахуванням негативного контексту та наповнення.

3. Соціальна чуйність.

а. Співпереживання: здатність сприймати великий діапазон емоцій, розуміти почуття інших, вмюючи уявити себе на чужому місці.

Емпатія та розуміння широкого загалу проявів нашого та чужого емоційного життя.

б. Ділова поінформованість: вміння відчувати зміни в життя організації, відстежувати соціальні зв'язки та ієрархію, помічати латентні причини поведінки колег.

Здатність аналізувати та оперувати не тільки в суто ділових та логічних вимірах та відносинах, підключаючи до роботи синергію.

в. Передбачливість: готовність зробити все необхідне, щоб співрозмовники відчували себе комфортно, уважне ставлення до них.

Вміння розуміти потреби комунікації та специфіку переговорів з певною людиною для знаходження точок зіткнення інтересів.

4. Управління взаємовідносинами.

а. Натхнення: вміння працювати з ентузіазмом, заражаючи їм усіх оточуючих.

Показувати приклад не тільки коли це потрібно а тому що це прийнятний образ для загальних цінностей.

б. Вплив: Здатність підібрати до кожної людини свій підхід, отримати схвалення своїх ідей від оточуючих, притягувати людей на свій бік, бути харизматичним і вселяти довіру.

Не обійдеться без розуміння емоцій інших людей та зіставлення своїх ідей з загальними. Виокремлення унікального стилю поведінки.

в. Допомога у самовдосконаленні: вміння бути наставником для своїх підлеглих, бачити їх сильні та слабкі сторони, знаходити їм правильне застосування.

Робота з лідерськими якостями та вправне менторство та використання соціального капіталу.

г. Сприяння змінам: Здатність відчувати необхідність змін та реалізувати їх, незважаючи на можливе первісне несприйняття змін та супротив.

Синергія логіки та емоцій. Задля виключного результату, та стратегії впровадження певних ідей через супротив.

д. Врегулювання конфліктів: Вміння відчувати конфлікт, організувати довірчу бесіду, допомогти знайти прийнятне для всіх сторін рішення.

Розпізнавання емоцій та вияв конфліктних ситуацій. Медіація та ведення переговорів у вирішенні проблемної ситуації.

е. *Командна робота та співробітництво*: вміння ефективно взаємодіяти у групі, а також сприяти створенню командного духу та довірчого ставлення в колективі [22, с. 183].

Готовність не просто знаходитись та залежати від колективу, а направленість компетенцій на ефективність, кооперацію та довіру.

З огляду на усе вище зазначене сутність та зміст емоційного інтелекту дуже розгалужена система з багатьма елементами. З точністю можна констатувати, що повний спектр на найвищому рівні не здатна підтримувати жодна людина. Але з

іншої сторони однозначно є індивіди у яких кожен з перерахованих елементів системи емоційного інтелекту розвинений на високому рівні. Виходячи з цього, такий індивід використовує певну частину або частини системи емоційного інтелекту відповідно до поставлених перед ним задач або у процесі життєдіяльності та комунікації.

До того є низка заблуджень стосовно емоційного інтелекту. Одне з них наприклад те що емоційний інтелект не означає просто «бути милим та добрим». У стратегічно важливих моментах він може вимагати зовсім не бути «милим та добрим» – радше, наприклад, безпосередньо протистояти комусь, показуючи людині некомфортну, але важливу правду, якої та уникає.

Емоційний інтелект не означає своєю суттю віддаватися на волю почуттів – «і хай вони всі вивільняються назовні». Більше це означає керувати почуттям, виражаючи їх доречно й ефективно, даючи людям змогу разом працювати над досягненням спільної мети.

Наш емоційний інтелект визначає наш потенціал до навчання практичним навичкам, базованим на основних елементах: самосвідомості, вмотивованості, самоконтролі, емпатії та вмінні будувати стосунки. Наші емоційні вміння показують, яку частину цього потенціалу ми перевели в потрібні на роботі майстерності. Наприклад, бути асом в обслуговуванні клієнтів – це емоційне вміння, базоване на емпатії. Крім того, надійність – це компетенція, базована на самоконтролі, тобто вмінні добре впоратися зі своїми імпульсами та емоціями. Добре обслуговувати клієнтів і бути надійним – уміння, що роблять людей висококласними працівниками.

Просто мати високий емоційний інтелект – ще не гарантія, що людина навчиться емоційний умінь, потрібних у роботі. Це означає лише те, що вона має щонайкращий потенціал для того, щоб цього навчитися.

Людина може бути, до прикладу, чудовим емпатом, але ще не опанувати базовані на емпатії навички, що дають їй змогу вміло працювати з клієнтами, стати крутим коучем чи ментором.

Емоційні вміння поєднуються в групи, що кожна з них базується на спільній основній якості емоційного інтелекту. Чільні якості емоційного інтелекту життєво важливі, коли йдеться про те, щоб успішно оволодіти потрібними для якісної роботи навичками. Скажімо, коли комусь бракує соціальних навичок, він не може переконати та надихнути інших, керувати командою чи впроваджувати зміни. Коли ж бракує самосвідомості, то не знатиме своїх слабких місць і не матиме доброї самооцінки, що виходить з певності у власних силах.

Існує зв'язок між п'ятьма компонентами емоційного інтелекту і двадцятьма п'ятьма емоційними вміннями. Це здебільшого адаптації наукових наробок та теорій Д. Гоулмана до сфери бізнесу (див. дод. Д).

Для високої якості роботи необхідно бути сильним лише в певній кількості емоційних вмінь – треба десь близько шести (за думкою Д.Гоулмана).

До досконалості веде безліч шляхів, у відношенні емоційного інтелекту.

Потенціал емоційного інтелекту передбачає такі якості:

1. Незалежні: кожна робить свій унікальний внесок у якість роботи
2. Взаємозалежні: кожна до певної міри спирається на інші, утворюючи багато сильних зв'язків.
3. Ієрархічні: уміння, пов'язані з емоційним інтелектом, спираються одне на одного. Наприклад, самосвідомість життєво важить для самоконтролю й емпатії; самоконтроль і самосвідомість докладаються до мотивованості, і всі чотири працюють на соціальні навички
4. Необхідні, але не достатні: мати основну здатність із емоційного інтелекту – це не гарантує, що люди розвиватимуть або проявлятимуть пов'язані з нею компетенції, як-от співпраця чи лідерство. Чи проявлятиметься така компетенція, також залежить від організаційного клімату та зацікавленості людини в роботі.
5. Основні: загальний перелік певною мірою стосується будь-якої роботи. Проте різні види роботи потребують різних компетенцій.

Таким чином сутність та зміст емоційного інтелекту постає складною системою пов'язаних між собою компетенцій, вмінь та навичок.

2.2. Специфіка емоційного інтелекту у трудовому колективі

Специфіка емоційного інтелекту у трудових колективах приватних підприємств полягає у багатогранності проявів цього явища, з однієї сторони та з іншої у розгалужені елементів системи емоційного інтелекту на індивідуальному та колективному рівнях.

Проявами емоційного інтелекту у трудовому колективі можуть бути:

1. Індивідуальні характеристики співробітників у діяльності.

Тобто власне наявність певного рівня емоційного інтелекту у кожного окремого індивіда. В залежності від роботи та психологічних й соціальних характеристик індивіда це можуть бути різноманітні набори елементів емоційного інтелекту. Наприклад розглядаючи сферу продажів, будуть виражатись соціальні вміння та навички: емпатія, клієнтоорієнтовність, розуміння інших, використання різноманіття; соціальні навички, комунікація, впливовість (переконання), налагодження зв'язків, керування конфліктом, співпраця і співробітництво. Набір елементів емоційного інтелекту може різнитись в залежності від роботи та людини, й також може бути дуже різноманітним у комбінуванні елементів.

2. Колективні характеристики співробітників у діяльності.

Наявність елементів соціального інтелекту для роботи у колективі або з різними групами людей. Знову ж таки розглядаючи сферу продажів це можуть бути: соціальні вміння та навички на кшталт емпатії, розуміння інших, розвиток інших, розпізнавання емоційних течій та співвідношення сил у групі, впливовість, вміння відкрито слухати й надавати переконливі повідомлення, бути посередником у суперечках та допомагати їх залагодити, надихати й вести окремих людей і групи, працювати разом з іншими заради спільної мети, створення колективної синергії для досягнення колективних цілей... Також як і

у попередньому випадку набір елементів може бути різноманітним в залежності від сфери діяльності та колективної динаміки та культури.

Однак усе вищезазначене як у індивідуальному так і в колективному аспекті трудового колективу буде вибудовуватись на особистих вміннях емоційного інтелекту таких як: самосвідомість, саморегуляція та мотивація.

Самосвідомість виступає базисом для інших емоційних компетенцій колективу. Тому, що розпізнавання емоцій і їхніх наслідків, знання своїх сильних сторін та обмежень, стає відчуття своєї цінності й можливостей є осереддям емоційного інтелекту для кожного окремого працівника а отже якщо це осереддя не буде до кінця сформованим та впровадженим у практику то й результативність усього колективу буде знижена та зазнавати негативних процесів з боку окремих членів колективу.

Компоненти емоційної самосвідомості:

1. Емоційна усвідомленість як розпізнавання емоцій та їхніх наслідків

Люди з цим умінням: знають, які емоції відчувають і чому; розуміють зв'язки між почуттями й тим, що вони думають, кажуть і роблять; бачать, як почуття впливають на їхню продуктивність; обізнані в своїх цілях та цінностях і можуть ними керуватись.

2. Точна самооцінка як знання своїх ресурсів, здатностей і обмежень.

Люди з цим умінням: свідомі стосовно власних сильних і слабких сторін; рефлексивні, навчаються з досвіду; відкриті до відвертого зворотного зв'язку, нових перспектив, постійного навчання й саморозвитку; здатні подивитись на себе ззовні та посміятись з себе.

3. Певність у собі як впевненість у власній цінності та можливостях.

Люди з цим умінням: заявляють про себе впевнено; авторитетні й «міцно стоять на ногах»; готові озвучувати непопулярні позиції та ризикувати заради того, що вважають за правильне; рішучі, здатні ухвалювати обґрунтовані рішення, попри невизначеність і тиск.

Саморегуляція у колективі на загальному рівні буде залежати від індивідуальної культури кожного індивіда до практик: уміння тримати руйнівні

емоції та імпульси під контролем, дотримання норм чесності й порядності, гнучкості реагування на зміни, здатності ладнати зі свіжими ідеями, підходами та новою інформацією.

Компоненти емоційного самоконтролю:

1. Самоконтроль як уміння тримати під контролем руйнівні емоції та імпульси.

Люди з цією здатністю: можуть упоратись зі своїми пориваннями та негативними емоціями; залишаються зібраними, незворушливими й позитивно налаштованими навіть у тяжкі моменти; зберігають здатність чітко мислити та фокусуватись під тиском.

2. *Надійність і свідомість* як здатність зберігати цілісність і бути відповідальним за якість своєї праці.

Люди з цією здатністю: (у випадку з надійністю): діють етично і бездоганно; вибудовують довіру завдяки тому, що вони надійні та справжні; визнають власні помилки й відверто виступають проти неетичних дій інших; мають упевнену, принципову позицію, навіть коли вона не популярна.

Люди з цією здатністю: (у випадку зі свідомістю): дотримуються зобов'язань і справджують обіцянки; відповідають за те, як вони досягають своєї мети; працюють організовано й уважно.

3. Новаторство та адаптивність як відкритість до свіжих ідей та підходів, здатність гнучко відповідати на зміни.

Люди з цим умінням: (у випадку з *новаторством*): вишукують свіжі ідеї з найрізноманітніших джерел; пропонують оригінальне розв'язання проблем; мислять перспективно і ризиковано.

Люди з цим умінням: (у випадку з *адаптивністю*): благополучно пораються з множинними вимогами, змінами пріоритетів та швидкими переінакшеннями; підлаштовують свої запити і тактики до плинних обставин; гнучкі у своєму баченні подій.

Мотивація трудового колективу як правило формується по низхідній вертикалі від керівництва до колективу. Й навіть специфіка мотивації, як елементу емоційного інтелекту залежить здебільшого від колективного рівня цього показнику за наступними складовими: прагнення вдосконалюватися, відповідати стандартів якості, узгодження з цілями групи або організації (що залежить від колективного формування певних орієнтирів для узгодження). Та з іншої сторони від індивідуального рівня кожного учасника колективу: готовність діяти за можливості, наполегливість у досягненні мети попри завади й невдачі.

Компоненти емоційної мотивації:

1. Потяг до досягнень як прагнення вдосконалюватись, відповідати стандартам якості.

Люди з цим умінням: орієнтовані на результат, мають потужне бажання діяти відповідно до своїх цілей та вимог; ставлять непрості цілі та йдуть на усвідомлений ризик; добувають інформацію, що зменшить невизначеність та допоможе знайти спосіб діяти ефективніше; вчать поліпшувати свої результати.

2. Відданість як узгодження з цілями групи або організації

Люди з цим умінням: готові чимось пожертвувати задля досягнення більшої мети організації; знаходять у великій меті відчуття сенсу; ухвалюючи рішення й роблячи остаточний вибір, керуються основними цінностями; активно вишукують можливості для реалізації спільної місії.

3. Ініціативність і оптимізм як виявлення проактивності та витривалості.

Люди з цією здатністю: (у випадку з ініціативністю): готові скористатись можливостями; досягають мети, роблячи понад те, що від них вимагають або очікують; долають бюрократичну тяганину й відхиляються від правил, коли це необхідно для того, щоб зробити справу; мобілізують інших своїми непересічними активними зусиллями.

Люди з цією здатністю: (у випадку з оптимізмом): невідступно йдуть за метою, попри всі перепони й невдачі; виходять із надії на успіх, а не зі страху

поразки; сприймають невдачі як результат обставин, із якими можна впоратись, а не як особистий провал та ношу.

Емпатія трудового колективу здебільшого має індивідуальний характер кожного працівника підприємства. Та з іншої сторони виражається у груповій динаміці та культурі цього емоційного компоненту, у міжособистісних відносинах та при робочих відносинах з отримувачами кінцевого продукту, послуги підприємства. Міжособистісним прикладом може слугувати розуміння підприємством важливості балансу work and life. Прикладом робочих відносин є розуміння інших як одна зі складових емпатії.

Компоненти емоційної емпатії:

1. Розуміння інших як уміння розпізнавати почуття та позиції інших, проявляти цікавість до їхніх проблем

Люди з цим умінням:

- уважні до емоційних сигналів і добре слухають;
- виявляють чуйність і розуміють позицію інших;
- надають допомогу, виходячи з розуміння потреб і почуттів інших людей.

2. Розвиток інших як відчуття потреб людей у розвитку й посилення їхніх можливостей

Люди з цим умінням:

- визнають та цінують сильні сторони й досягнення інших людей;
- надають корисний зворотний зв'язок і визначають, чого треба людям для подальшого розвитку;
- наставляють, своєчасно інструктують, пропонують завдання, що потребують зусиль і розвивають навички.

3. Клієнтоорієнтованість як передбачення, розпізнавання та задоволення потреб клієнтів

Люди з цим умінням:

- розуміють потреби клієнтів і узгоджують з ними свої продукти чи послуги;

- шукають шляхів, як задовольнити споживачів і підвищити їхню лояльність;
- охоче надають відповідну допомогу;
- швидко сприймають позицію клієнта і можуть стати надійним порадником.

4. Використання різноманітності як створення можливостей для різних типів людей.

Люди з цим умінням:

- поважають людей будь-якого соціального походження і добре ладнають з усіма;
- можуть зрозуміти різні світогляди і чутливі до відмінностей між різними групами населення;
- добачають у різноманітті можливості, створюючи середовище, у якому матимуть успіх не схожі одне на одного люди;
- борються з упередженнями й нетолерантністю.

5. Політична свідомість як розпізнавання емоційних течій та співвідношення сил у групі

Люди з цим умінням:

- точно зчитують основні співвідношення сил;
- виявляють важливі системи соціальних взаємозв'язків між людьми;
- розуміють, під впливом яких сил формуються погляди й дії клієнтів, споживачів і конкурентів;
- добре знають реалії організації та зовнішні.

Соціальні навички трудового колективу виявляються у здатності кожного окремого працівника викликати в інших бажанні реакції, проводити ефективну комунікацію на внутрішньоорганізаційному та міжособистісному рівнях, ефективно працювати у команді та вирішувати конфлікти.

Компоненти емоційно-соціальних навичок:

1. Впливовість як володіння ефективними методами переконання

Люди з цим умінням:

- уміють привертати людей на свій бік;
- удосконалюють свої виступи так, щоби звертатися до слухача;
- використовують складні стратегії (непрямий вплив) для розбудови консенсусу й підтримки;

- організують яскраві події, щоб мати змогу ефективно довести, що мають рацію.

2. Комунікація як уміння відкрито слухати й надавати переконливі повідомлення

Люди з цим умінням:

- добре здатні приймати компромісні рішення;
- безпосередньо беруться до складних питань;
- добре слухають, домагаються взаємного розуміння, вітають усебічний обмін інформацією;

- сприяють відкритому спілкуванню й готові почути як позитивні, так і негативні новини.

3. Керування конфліктом або бути посередником у суперечках та допомагати їх уладнати

Люди з цим умінням:

- уміють поводитись зі складними особами і в напружених ситуаціях дипломатично й тактовно;
- виявляють потенційний конфлікт, надають розголосу суперечкам і допомагають розрядити ситуацію, що склалася;
- стимулюють обговорення й відверті дискусії;
- організують взаємовигідні рішення;

4. Лідерство або надихати й вести окремих людей та групи

Люди з цим умінням:

- висловлюють і викликають насагу щодо спільної візії та місії;
- виявляють ініціативу до лідерства, якщо це потрібно, попри посаду;
- керують діяльністю інших, покладаючи на них відповідальність;

- скеровують власним прикладом.

5. Змінотворення як ініціювання змін та керування ними

Люди з цим умінням:

- визнають необхідність змін та усувають перешкоди до них;
- кидають виклик неявному стану речей, щоб визнати потребу в змінах;
- відстоюють зміни та забезпечують собі підтримку інших у цьому стремлінні;
- формують модель змін, що їх очікують від інших.

6. Налагодження зв'язків як плекання корисних стосунків

Люди з цим умінням:

- підтримують і розвивають широкі неформальні мережі спілкування;
- віднаходять взаємовигідні стосунки;
- будують контакти й тримають у курсі справ;
- започатковують і розвивають особисті дружні стосунки з колегами.

7. Співпраця і співробітництво як робота разом з іншими заради спільної мети

Люди з цим умінням:

- поєднують зосередження на завданні з увагою до стосунків;
- співпрацюють, ділячись планами, інформацією й ресурсами;
- створюють дружню, привітну атмосферу;
- знаходять і плекають можливості для співпраці.

8. Навички командної роботи як створення колективної синергії для досягнення колективної мети

Люди з цим умінням:

- формують такі командні якості, як повага, співпраця та готовність допомогти;
- залучають усіх до активної й захопленої участі;
- вибудовують командну ідентичність, командний дух і відданість справі;

– захищають групу та її репутацію, поділяють успіх;

Ті самі вміння можуть давати успіх у різних видах роботи. До прикладу, у відділі медичного страхування Blue Cross успішні працівники відділу обслуговування клієнтів мають високу міру самоконтролю, сумлінності та емпатії.

Уміння потрібні для успіху, можуть змінюватись з рухом кар'єрними сходами. У найбільших організаціях вищі керівники потребують вагомій політичній свідомості, ніж менеджери середньої ланки. А певні посади потребують особливих умінь.

У податковому управлінні зразкові податкові інспектори не лише добре знаються на бухгалтерському обліку, а й мають розвинені соціальні вміння. Для правоохоронців, звісно, цінним є вміння застосовувати лише мінімально необхідну силу.

Крім того, ключові компетенції залежать від реалій у конкретній організації. Кожна компанія й кожна сфера мають свою «емоційну екологію», відповідно різнитимуться також адаптивні ознаки, необхідні працівникам.

Безумовно, багато хто дістався вершин навіть попри прогалини в емоційному інтелекті; тривалий час такою була реальність організаційного буття й нажаль досі залишається на пострадянському просторі. Та позаяк праця стає складнішою й потребує співпраці, конкурентну перевагу мають ті компанії в яких люди найкраще працюють спільно та мають безліч з перерахованих компонентів емоційного інтелекту.

На нинішньому ринку праці, де найбільше важать гнучкість, командна робота й виразна клієнтоорієнтовність, це є життєво необхідним набором емоційних умінь для успіху в будь-якій частині світу.

2.3. Феномен емоційного інтелекту у діяльності трудового колективу приватного підприємства

Феномен емоційного інтелекту у діяльності трудового колективу приватних підприємств має системний та синергетичний характер який охоплює увесь спектр проявів у колективі та підприємстві.

Перш за все емоційний інтелект є засадою успішної діяльності окремо узятото індивіда. На індивідуальному рівні у колективі та трудовій діяльності емоційний інтелект проводить тісну співпрацю з власне коефіцієнтом інтелекту та доповнює останнього. Таким чином доповнюючи наше суто логічне мислення та розширюючи його функціонал й здатність власне проявляться. Адже емоції та їх наслідки мають безпосередній вплив на логіку та контроль нашого мислення й діяльності. Емоційний інтелект як цілісна система компетенцій, умінь та навичок спрямовує процеси мислення та діяльності окремого суб'єкта у саме той спосіб який відповідає очікуванням, намірам та контрольованому результату суб'єкта.

Розглядаючи феномен емоційного інтелекту на груповому рівні, у нашому випадку у колективі та на приватному підприємстві, виявляємо синергію та взаємозалежність. Та найголовніше позитивний вплив емоційного інтелекту на групову діяльність та її результативність. Уявімо ситуацію у якій є крупний інвестор який переглядає 100 бізнес планів від багатообіцяльних підприємців. З 100 достойних підприємств та бізнес планів у фінал виходить 25. І яким чином селекціонувати цю чверть? Відповідь проста. Зазвичай команди вважають, що продають технологію, продукт чи послугу. І це вірна складова але ще більше інтересу інвестор прагне проявити у роздумах про них – команду, колектив, підприємство, тощо. Інвестори прагнуть зрозуміти, хто перед ними, хто вони, як вони працюють разом. Під час зустрічей з'ясовують групову динаміку: як колектив або команда дає собі раду та узгоджує пріоритети, як вимірюють, наскільки високими є результат їх праці, як поведуться з тими хто не справляється. Інвестор перевіряє командне «чуття, систему орієнтацій та цінностей». У таких випадках важливим для розгляду колективів та команд є

правильне поєднання інтелекту та досвіду й емоційного інтелекту, який власне й пересікається з тим же досвідом та «зрілістю компетенцій». При цьому ці частини повинні бути у рівновазі та балансі без переважань суто інтелекту чи суто емоційного інтелекту. Не дуже доречно коли є лише сам запал, драйв, енергія та пристрасть або протилежні знання та досвід. Правильний баланс та поєднання інтелекту та емоційного інтелекту – визначає різницю між підприємствами, що досягають висот, і стартапів, які показують у найкращому випадку непогані результати.

Загалом за історією ми як вид є командними гравцями. Унікальність та складність наших соціальних відносин були життєво необхідними для виживання. Кристалізація наших довершених здібностей до кооперації та співпраці виявляються у сучасних організаціях.

Якщо ж взяти до прикладу соціалізацію колективу, підприємства, організації, та навчання й обробки майстерності то виходить слушне питання, що ж формує знання та досвід які кожен член групи отримує у колективі? Більшість знайде відповідь у тому, що левову долю вивчили від інших або разом з іншими. Одних лише когнітивних здібностей для таких відповідей буде замало це потребує – соціального розуму та емоційного інтелекту. Соціальний розум на засадах емоційного інтелекту має надзвичайну вагу для успіху у світі де робота – протікає саме у командах. У такому контексті внутрішньогрупова комунікація, чи просто комунікація – це не лише передача інформації іншим. Потрібно наповнювати цю інформацію чимось, що заповнює об'єм біля логіки та класичного інтелекту – і це все емоційні вміння.

На сучасному ринку праці є такий незаперечний факт: кожен із нас – лише частина інформації чи знання, потрібних для того щоб довести справу до кінця. Р. Келлі багато років ставив людям, що працюють у різних компаніях, одне запитання: який відсоток знання, потрібного для виконання вашої роботи, міститься у вашій голові.

1986 року відповідали: близько 75%

1997 року відповідь зменшилась до 15-20%

Свідчення зростання обсягу інформації особливо на сьогоднішній день. Враховуючи це, група чи команда людей, з якими ми маємо зв'язуватись, коли нам необхідна інформація, відіграють для нас велику роль. Ми залежні від спільного розуму та взаємодії.

Для налагодження колективного розуму, щоб він мав змогу мислити, приймати рішення та діяти якнайкраще, потрібен емоційний інтелект. Найгостріший розум і технічні здібності самі собою не роблять з людини класного члена команди.

Це було доведено під час експериментів у бізнес школі Кембриджського університету. Дослідники сформували 120 змодельованих управлінських команд, що мали ухвалювати рішення для вдалого бізнесу. Деякі команди збирали виключно з розумників. Та, попри таку очевидну перевагу, високоінтелектуальні команди показали нижчі результати, ніж інші, учасники яких не були такими розумними. Спостереження за групами під час роботи показують, чому так сталося: інтелектуали витрачали забагато часу на суперечки, і ці суперечки перетворювалися на нескінченні сесії виступів з високої кафедри.

Інша слабкість інтелектуальних команд полягала в тому, що всі їхні члени обирали однаковий вид завдань: усі вони хотіли застосувати свої аналітичні здібності до найцікавіших для обмірковування частин наданої роботи, котрі потребували аргументації та контраргументації. Ніхто не спромігся узятись до інших необхідних частин роботи: планування, збирання практичної інформації та обміну нею, відстеження вивченого, координування плану дій. Кожен був так поглинений бажанням виступити інтелектуальним лідером та царем, що команда зазнала поразки.

Що дає команді змогу показувати кращі результати, ніж у найкращого з її членів. Високоталантна командна робота підвищує рівень «групового інтелекту» сукупність найкращих талантів усіх членів команди розкриває їх максимально [34, с. 156].

Коли групи працюють на повну силу, результати можуть бути більш ніж просто сумарними – вони здатні примножуватись. Тоді найкращі здібності одного активують найкращі здібності іншого й так за ланцюговою реакцією – а в підсумку виходить набагато краще, ніж вийшло б у однієї людини. Пояснення цього аспекту командної роботи – у стосунках між учасниками.

У класичному дослідженні групового інтелекту, проведеному В. Вільямс та Р. Штернбергом у Єльському університеті, навички міжособистісного спілкування й сумісність тих, хто входить до групи, виявились найголовнішими для результату чинниками. В. Вільямс і Р. Штернберг виявили, що соціально не адаптовані, не налаштовані на почуття інших гальмували всю роботу – особливо якщо їм бракувало здатності врегульовувати розбіжності чи ефективно спілкуватися. Мати в групі бодай одного високоінтелектуального учасника – то було корисно для високого результату, та ще не досить; група мала бути ефективною і в інших аспектах. Ще один можливий чинник – наявність «працьовитої бджілки»: учасника, котрий усе контролює й усіма командує, щоб усі викладалися на повну.

Надзвичайно важлива мотивація. Якщо учасники були віддані справі та її меті, вони більше старались і краще працювали. Назагал якість роботи залежала більше від соціальної ефективності групи, ніж від особистих коефіцієнтів інтелекту її учасників. Як висновок: групи краще працюють, коли досягають стану внутрішньої гармонії. Такі групи використовують максимум талантів своїх учасників.

Дослідження шістдесяти робочих команд у великій американській компанії, що надає фінансові послуги, продемонструвало, що до певної міри ефективність спільної роботи залежала від багатьох елементів. Та єдиний чинник, що мав найбільше значення – людський: те, як члени групи взаємодіяли між собою та з тими, з ким іще була пов'язана група [35].

Кілька вмінь найкращих працівників коріняться в основних людських здібностях щодо соціальної координації, і це:

– налагодження зв'язків – плекання корисних стосунків;

– співпраця й співробітництво – робота разом з іншими задля спільної мети;

– навички командної роботи – створення колективної синергії для досягнення колективної мети.

Колективи, в яких людям добре одне з одним – їм подобається проводити час разом, жартувати й веселитись – мають емоційний капітал, з яким ліпше не лише тішитись на дозвіллі, а й разом долати нелегкі часи. Колективи, що не мають таких емоційних зв'язків, більш схильні до того, щоб під тиском скрутних обставин застигнути, розладнатися, розпастися.

Навіть ті, хто дотримуються жорсткої прагматичної ідеології «бізнес – це війна» й не бачать сенсу зрощувати людяніший стиль, мали би зважити на ті величезні зусилля, що їх докладають до створення командного духу на рівні підрозділів в армії. Глибоке розуміння того, що змушує загін злагоджено діяти в умовах надзвичайного тиску, завжди полягало в тому, що емоційні зв'язки найважливіші для морального стану та ефективності – та й самого виживання підрозділу.

Завдяки підлеглому начальник може здаватися крутим – чи нікчемою – в очах власного шефа. Це ж бо він відповідає за те, чи добре працює його підлеглий. А той, звісно, залежить від начальника в усьому, що стосується просування, підвищення, та й просто збереження свого робочого місця – і це все робить його емоційно вразливим стосовно боса. В цьому криється благо або прокляття. Взаємозалежність пов'язує начальника й підлеглого таким чином, що може виникнути величезне напруження. Якщо обидва вправні емоційному сенсі – будують стосунки на ґрунті довіри й дружності, розуміють і надихають одне одного, результати їхньої роботи будуть просто блискучі. Та якщо емоційний зв'язок складається гіршим чином, взаємини перетворяться на кошмар, а спільна праця – на низку менших чи більших невдач.

У стосунках між начальником та підлеглим можуть виникнути тісні робочі стосунки які можуть передбачати такі приховані нюанси як «проективна ідентифікація». Кожен з них проєціює на іншого свої найгірші побоювання й

сумніви, і виникає емоційне передбачення, яке саме себе сповнює [36, с. 112]. Найчастіше така емоційна шкода виникає у стосунках саме між керівником та підлеглим.

Такі несвідомі домовленості можуть відігравати доволі згубну роль: вони не дають людям відстежити, ба навіть визнати проблеми, погані новини чи конфлікти. Якщо керівник може перекласти якийсь свій негативний досвід чи настрій – і як результат проблеми організації – на підлеглого, йому ніколи не доведеться стикнутися зі справжнім джерелом негараздів: самим собою.

Підлабузництво підлеглих та у відповідь пиха зверхників – інший поширений симптом проекції. Підлеглі вбачають у шефові людину, що має особливу владу чи здатність; шеф ключе на ці проекції, а його зрозумілість зростає до тієї межі, де більше не діють правила пристойності.

Зрозуміло, що внаслідок таких стосунків накопичується купа невдоволення, «котре ніколи не виражається знизу нагору, зате постійно передається згори донизу, утворюючи ланцюжок злостивої грубості». Це спонукає працівників саботувати роботу компанії непрямим чином – скажімо, не виконувати завдання вчасно. Від чого, звісно, начальник ще дужче лютує на підлеглих.

Практично кожен, хто має начальника, є частиною принаймні однієї вертикальної «пари». Кожен шеф формує такий зв'язок з кожним своїм підлеглим. Такі вертикальні пари – основна одиниця організаційного життя, щось на взір людських молекул, що взаємодіючи, створюють мережу стосунків, які власне й є організацією. І якщо вертикальні пари мають емоційний вплив, пов'язаний із владою й підлеглистю у стосунках, то горизонтальні пари – наші взаємини з колегами – привносять додатковий емоційний компонент.

В колективах, підприємствах та організаціях емоційний інтелект конче потрібен саме на цьому базовому рівні. Побудова стосунків, сприятливих для плідної співпраці, починається з тих пар, до яких ми входимо. Привнесення емоційного інтелекту в робочі стосунки може спрямувати їх у креативне, взаємно

корисне русло, що сприятиме розвитку. Його відсутність загрожує скочуванням в атмосферу загальної заскнілості, безвиході й поразки.

У багатьох технічних командах, що працюють як згуртований колектив і відчують неабиякий сенс у спільній справі, люди доволі невразливі до загальної метушні. Усюди де є сильна самокерована команда, з чітким усвідомленням своєї місії, високими стандартами щодо якості продукту й чітким розумінням, як робити свою справу, там просто немає тих побоювань і не певності, що їх можна побачити в інших підрозділах організації. Члени команди довіряють не лише організації та її лідерам, а й одне одному.

Здатність викликати в кожного члена команди любов до спільної справи – то сама суть командотворення та керування командою. Дослідження за участі найкращих самокерованих команд показують, що переважна кількість їхніх членів любить спільну працю. Цей підхід «колективних досягнень» поєднує загальний змагальницький дух, міцні соціальні зв'язки й певність у фахових чеснотах одне одного. Разом ці елементи складають те, що Лайл Спенсер називає «швидкі, сфокусовані, дружні, впевнені, цікаві команди» [37, с. 243]

У таких командах люди зазвичай дотримуються спільної мотиваційної моделі. Усім членам команди дають змогу проявити себе на позиціях, що найкраще розкривають їхні таланти, на засадах чесної конкуренції. Вони мають сильну потребу в приналежності – люди для них цінні самі собою – і від того їхні стосунки гармонійніші, вони краще пораються з конфліктами й надають підтримку одне одному. І замість того, щоб шукати владу задля власних інтересів, вони користуються владою заради вищих інтересів усієї групи – поділяють відданість спільній меті.

Що є справедливим для окремих людей, те працює й для груп: у досконалості найбільше важить емоційний інтелект. Звісно, звичайний інтелект та досвід теж мають значення – але те, що вирізняє команди зірок, багато в чому пояснюється їхніми емоційними вміннями. Під час дослідження, проведеного Л. Спенсером та Ч. Морроу, таких компаній, як GE, Abbot Laboratories та Hoechst-

Celanese, було поставлене запитання: «Які компетенції вирізняють високоефективні команди від посередніх».

Щоб відшукати відповідь на це запитання, В. Друкат, проаналізувала 150 самокерованих команд на величезному заводі з виробництва поліестерного волокна, що підпорядкований німецькій хімічній компанії Hoechst-Celanese. Ґрунтуючись на об'єктивних даних щодо досягнутих результатів, вона порівняла десять найвидатніших команд із посередніми, що виконують таку саму роботу.

Характерними відмінностями десяти найкращих команд виявилися такі вміння:

- емпатія, або ж порозуміння;
- кооперація та об'єднання зусиль;
- відкрита комунікація, встановлення чітких норм і очікуваних результатів, неприховані вимоги до тих членів команди, що не справляються зі своїми обов'язками;
- потяг до вдосконалення, завдяки якому команда приділяє увагу зворотному зв'язку щодо результатів роботи й прагне навчитися працювати ще краще;
- самосвідомість, а саме оцінка своїх сильних та слабких сторін як команди;
- ініціатива і прагнення взяти проактивну позицію задля розв'язання проблем;
- віра в себе як у команду;
- гнучкість у тому, як вони беруться до колективних завдань;
- організаційна свідомість, а саме одночасна оцінка потреб інших ключових груп у компанії й винахідливість у використанні тих можливостей, що їх дає організація;
- розбудова зв'язків з іншими командами.

Приклад того, як такі компетенції допомагають командам краще працювати, можна побачити в дослідженні щодо прийняття стратегічних рішень у сорока восьми вищих управлінських командах компаній, що обробляють

харчові продукти, на всій території США. Керівників попросили визначити останнє стратегічне рішення, що його ухвалила компанія. Тоді дослідники спілкувалися з членами управлінської команди, залученими до ухвалення цього рішення [38, с. 78].

Ухвалення рішень колективом демонструє певний парадокс. З одного боку, здоровий глузд підказує: що більш розкуто й насичено відбувається обговорення, то кращим буде фінальне рішення. З іншого – відкритий конфлікт може підважити здатність команди працювати разом.

Дослідження щодо ухвалення рішень в управлінських командах показують: до якісніших рішень веде наявність людей, що мають три властивості: непересічні розумові здібності, різноманітні погляди та досвід. Утім, інтелекту й досвіду недостатньо. Члени групи також мають створювати плідну взаємодію – таку, що сприяє неупередженій, відкритій дискусії й критичному розгляду внесених пропозицій.

Досягнення такого рівня відкритості може бути тонкою емоційною справою. Надто легкий консенсус приховує в собі ризик неякісного рішення, а забагато суперечок призводять до браку єдності та чіткого наміру. Що дає управлінській команді змогу палко дискутувати та насамкінець досягати впевненого консенсусу. Наявність емоційного інтелекту.

РОЗДІЛ 3.

ПРИКЛАДНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ФЕНОМЕНУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ У ДІЯЛЬНОСТІ ТРУДОВОГО КОЛЕКТИВУ ПРИВАТНОГО ПІДПРИЄМСТВА

3.1. Експертне опитування за методом як метод дослідження феномену емоційного інтелекту у діяльності трудового колективу приватного підприємства

Експертне опитування - різновид соціологічного опитування, в ході якого респондентами виступає особливий тип людей - експерти. Це компетентні особи, які мають глибокі знання про предмет або об'єкт дослідження.

Експерт (лат. *expertus* - досвідчений) - фахівець, який робить висновок при розгляді якого-небудь питання. Представник кожної сфери діяльності, крім нашої власної, може виступати для нас в якості експерта. Відмітна особливість цього методу полягає в тому, що він передбачає компетентне участь експертів в аналізі і рішенні проблем дослідження. Наприклад, для оцінки очікуваного попиту на ті чи інші види продукції експертами можуть виступати продавці або товарознавці магазинів, керівники малих підприємств, дилери або брокери.

Від інших форм соціологічного опитування експертний метод відрізняють кілька дуже важливих рис: кількість опитуваних – їх завжди менше, ніж при анкетуванні і навіть інтерв'ю; якості опитуваних: кругозір, рівень кваліфікації, знання спеціальної області у них на кілька порядків вище, ніж у звичайних респондентів; тип і обсяг інформації: експертне опитування проводиться для отримання знань, яких немає і ніколи не буде в соціолога-дослідника; на відміну від повсякденних знань, які відомі соціологу зі свого досвіду, одержувані від експертів знання відносяться до спеціальних наукових знань; типовість даних: в масовому опитуванні соціолога цікавить типовість, повторюваність, звичайність видобуваються відомостей про ціннісних орієнтаціях і мотивах поведінки людей, а в експертному опитуванні дослідник дорожить саме унікальністю технічних чи гуманітарних знань експерта, їх глибиною, неповторністю; програмна функція:

первинну інформацію, що отримується в анкетуванні або інтерв'ю, соціолог використовує для перевірки наукових гіпотез, а в експертному опитуванні - для того, щоб розібратися в абсолютно новій для себе області.

Основне призначення експертного опитування: виявлення найбільш істотних, важливих аспектів досліджуваної проблеми, підвищення надійності, достовірності, обґрунтованості інформації, висновків і практичних рекомендацій завдяки використанню знань і досвіду експертів. Область застосування експертного опитування: може бути використаний при вивченні всіх сфер діяльності; в діагностиці, в оцінці станів соціального об'єкта, нормуванні, проектуванні, прогнозуванні, у прийнятті рішень. Різновиди експертного опитування досить ефективно застосовуються на різних етапах соціологічного дослідження: у визначенні цілей і завдань, виявленні проблемних ситуацій, пошуку гіпотез, ході інтерпретації понять, обґрунтуванні надійності інструментарію та вихідної інформації, в обґрунтуванні висновків, у виробленні рекомендацій.

Програма застосування експертного опитування включає в себе основні структурні елементи програми соціологічного дослідження. Провідними завданнями є: виділення цілей опитування, побудова критеріїв підбору, правил організації участі експертів і критеріїв оцінки даної ними інформації. На відміну від масового опитування програма опитування експертів не настільки деталізована і носить переважно концептуальний характер. У ній насамперед однозначно формулюється підлягає оцінюванню явище, передбачаються у вигляді гіпотез можливі варіанти його результату.

Основной інструментарій експертних опитувань - анкета чи бланк-інтерв'ю, розроблені за спеціальною програмою. Відповідно до цього процедура опитування може полягати або в анкетуванні, або в інтерв'юванні експертів.

Методика М.Хола, пропонує відповісти на тридцять тверджень, які поєднують п'ять шкал, які описував Д.Гоулман:

1. Емоційна обізнаність.
2. Управління власними емоціями.

3. Самомотивація.
4. Емпатія.
5. Розпізнавання чужих емоцій.

Піддослідному пропонується відповідати на запитання, даючи відповіді за шкалою від -3 до $+3$ – «цілком не згоден» і «повністю згоден» відповідно.

Обробка та інтерпретація результатів проводиться відповідно до ключа, який включає:

- шкалу «Емоційна поінформованість»
- шкалу «Управління своїми емоціями»
- шкалу «Самомотивація»
- шкалу «Емпатія»
- шкалу «Розпізнавання емоцій інших людей»

Відповідно до ключа спочатку визначається рівень розвитку парціальних (часткових) показників емоційного інтелекту за кожною шкалою, потім – інтегративний показник як сума всіх окремих показників здібностей.

Тест дозволяє виявити здатність розуміти та розпізнавати емоції інших людей, здатність керувати своїми емоціями, рівень самомотивації та емпатії (співпереживання), а також здатність вибудовувати міжособистісні стосунки, ґрунтуючись на розумінні емоцій.

Мета експертного опитування за методом М.Хола у данному дослідженні: виявити рівень розвитку та присутність емоційного інтелекту колективу приватного підприємства у сфері продаж. Тобто провести розвідку з приводу феномену емоційного інтелекту у діяльності трудового колективу приватного підприємства та виокремити середній рівень розвитку емоційного інтелекту за підприємством. Сформувати портрет емоційного інтелекту підприємства

Вибіркова сукупність представляє собою менеджерів з продажу або продавців консультантів приватного підприємства DniproM у Запоріжжі у кількості 31 особи.

3.2. Аналіз та інтерпретація результатів дослідження феномену емоційного інтелекту у діяльності трудового колективу приватного підприємства

За результатами дослідження було опитано 31 особу у віці від 18 до 40 років.

29 чоловік та 2 жінки.

71% опитаних не знайомі з поняттям емоційного інтелекту, тобто не мають уявлень про цей феномен.

Таблиця 3.2.

Шкали	Бали
«Емоційна поінформованість»	231
«Управління своїми емоціями»	203
«Самомотивація»	214
«Емпатія»	229
«Розпізнавання емоцій інших людей»	219
Загальний рівень (інтегративний)	1096

Для того щоб дізнатись середній показник емоційного інтелекту за колективом розділимо загальний інтегративний 1096 на кількість опитаних 31. Отримаємо у результаті показник емоційного інтелекту за колективом у 35 балів, що власне демонструє загальний низький рівень емоційного інтелекту.

Особисті вміння.

Самосвідомість. Визначає, як ми даємо раду собі. Розуміння своїх внутрішніх станів, уподобань, ресурсів та чуттів. Емоційна усвідомленість: розпізнавання емоцій і їхніх наслідків. Точна самооцінка: знання своїх сильних сторін та обмежень. Певність у собі: стале відчуття своєї цінності й можливостей

Саморегуляція.

Керування своїми внутрішніми станами, імпульсами й ресурсами. Самоконтроль: вміння тримати руйнівні емоції та імпульси під контролем. Надійність: дотримання норм чесності й порядності. Адаптивність: гнучкість реагування на зміни. Новаторство: здатність ладнати зі свіжими ідеями, підходами та новою інформацією.

Мотивація.

Емоційні рухи, що ведуть до досягнення мети чи цьому сприяють. Потяг до досягнень: прагнення вдосконалюватися, відповідати стандартам якості. Відданість: узгодження з цілями групи або організації. Ініціативність: готовність діяти за можливості. Оптимізм: наполегливість у досягненні мети попри завади й невдачі.

Емпатія.

Визначає, як ми даємо раду зі стосунками. Розуміння почуттів, потреб і проблем інших. Розуміння інших: вміння розпізнавати почуття та погляди інших, проявляти активну цікавість до їхніх проблем. Розвиток інших: визначення потреб у розвитку інших та посилення їхніх можливостей. Клієнтоорієнтованість: передбачення, розпізнавання й задоволення потреб клієнтів. Використання різноманіття: створення можливостей для різних типів людей. Політична свідомість: розпізнавання емоційних течій та співвідношення сил у групі.

Соціальні навички.

Вміння викликати в інших бажанні реакції. Впливовість: володіння ефективними методами переконання. Комунікація: вміння відкрито слухати й надавати переконливі повідомлення. Керування конфліктом: бути посередником у суперечках та допомагати їх залагодити. Лідерство: надихати й вести окремих людей і групи. Змінотворення: ініціювати зміни та керувати ними. Налагодження зв'язків: плекання корисних стосунків. Співпраця і співробітництво: працювати разом з іншими заради спільної мети. Навички командної роботи: створення колективної синергії для досягнення колективних цілей.

Дослідження свідчить, що 80% співробітників вважають емоційний інтелект вирішальним для розвитку своєї кар'єри. 87% мілленіалів сьогодні мотивовані емоційним інтелектом своїх лідерів, щоб допомогти компанії досягти успіху. Лише 30% компаній шукають емоційний інтелект під час найму. 59% роботодавців не найняли б людину з високим інтелектом, але низьким емоційним інтелектом. 75% роботодавців сказали, що вони, швидше за все, просуватимуть

працівника з високим емоційним інтелектом. 37% опитаних організацій використовують оцінки емоційного інтелекту, щоб допомогти їм у програмі розвитку лідерства. Люди з високим емоційним інтелектом заробляють більше.

Організації, які цінують і широко використовують емоційний інтелект, у 3,2 рази ефективніші у розвитку лідерства. Існує 31% розрив в ефективності розвитку лідерства між організаціями, де емоційний інтелект цінується, і тими, в яких він не цінується.

Інше дослідження простежило 80 вчених протягом сорока років. І виявили, що соціальні та емоційні здібності у чотири рази важливіші за інтелект у визначенні професійного успіху та престижу». Емоційний інтелект становить майже 90 відсотків того, що просуває людей вгору по сходах, коли інтелект і технічні навички приблизно схожі (див. «Що робить лідера» в Harvard Business Review, січень 2004 р.).

Понад 80% компетенцій, які відрізняють найкращих виконавців від інших, належать до емоційного інтелекту. Компанії, у яких є керівники з вищим рівнем емоційного інтелекту, швидше за все, будуть високоприбутковими. Після цього керівники на заводі пройшли навчання емоційним компетенціям. Кількість нещасних випадків з втратою робочого часу зменшилася на 50 відсотків, кількість офіційних скарг зменшилася з 15 на рік до 3 на рік, а завод перевищив цілі продуктивності.

American Express протестувала навчання емоційної компетентності на фінансових радниках; кваліфіковані радники збільшили бізнес на 18,1% порівняно з 16,2% для контрольної групи.

Нау Group стверджує, що одне дослідження 44 компаній зі списку Fortune 500 показало, що продавці з високим емоційним інтелектом отримують вдвічі більший дохід, ніж ті з середніми або нижчими показниками.

У опитуванні, проведеному для підприємців у 2020 році, понад 95% заявили, що емоційний інтелект в лідерстві важливіший за інтелект.

Майже 60% респондентів засновників в опитуванні повідомили, що в рік, сформований пандемією та кризою расової справедливості, включення емоційного інтелекту в культуру зараз важливіше, ніж будь-коли.

3.3. Рекомендації що до використання потенціалу емоційного інтелекту у діяльності трудового колективу приватного підприємства

Організація подібна до організму: вона народжується, росте, проходячи певні стадії розвитку, стає зрілою – і нарешті колись припиняє існувати. Компанії мають свої життєві цикли. Майбутнє починається з минулого, і за сорок років дві третини компаній зі списку Fortune 500 припиняють існувати.

Вправні, найімовірніше, виживуть. А складники ефективної організації, як ми побачили, вміщують значну дозу емоційного інтелекту.

Звісно, є чимало хвороб, що можуть знищити компанію: кардинальні зрушення ринків, недалекоглядні стратегії, рейдерські захоплення, непередбачені конкурентні прийоми і таке інше. Та брак емоційного інтелекту може позначитись в таких ситуаціях фатально: компанія стає особливо вразливою до інших чинників – це схоже на зниження імунітету в людини.

Справедливо й те, що емоційний інтелект може слугувати щепленням яке зберігає здоров'я і стимулює зростання. Якщо компанія має компетенції, що базуються на свідомості і самоконтролі, мотивації та емпатії, лідерських уміннях і комунікації, вона буде більш витривалою у будь-яких умовах.

Це, в свою чергу, ставить на чільне місце людей, що мають розвинений емоційний інтелект.

Старі методи ведення справ уже не працюють. Дедалі більш напруженні конкуренті виклики світової економіки вимагають усіх і всюди пристосовуватися, щоб щасливо розвиватись в умовах нових правил. У старій моделі економіки ієрархія створювала протистояння трудящих та управлінців, коли першим платили відповідно до їхньої вправності. Та ця модель чимраз більше зазнає змін. Ієрархії перетворюються на межі фахових зв'язків. Працівники й управлінці об'єднуються в команди. Заробітня плата – це

поєднання багатьох складників: опціонів, премій, частки у праві власності. Чіткі фахові навички поступаються навчанню протягом усього життя, а постійні місця роботи перетворюються на гнучкі кар'єри.

Зі змінами в бізнесі, змінюються і риси, конче потрібні для виживання а для успіху – і поготів. Усі ці трансформації надають особливої ваги емоційному інтелекту. В умовах різного підвищення конкурентного тиску дедалі більше залежить від тих, хто здатен до самомотивації і ініціативи, має внутрішній стимул постійно перевершувати самого себе і налаштований досить оптимістично стійко витримувати занепади й невдачі. Постійна необхідність гідно задовільняти потреби замовників і клієнтів, працювати творчо і без перешкод зі щоразу різноманітнішими верствами, робить здатність до емпатії дедалі більш важливою.

До того ж перетворення старих організаційних форм – з ієрархічно вертикальної піраміди на мереживо мережі – разом з розвитком командної роботи збільшує важливість традиційних навичок спілкування: уміння будувати зв'язки, впливати на інших, співпрацювати.

Актуальний ще й лідерський виклик: якості, що потребуватимуть, лідери майбутнього істотно різнитимуться від тих, які актуальні сьогодні. Такі компетенції, як змінотворення, адаптивність, використання різноманітності, вміння працювати в команді, ще кілька десятків років не важили так суттєво. Нині вони стають дедалі більш значущими.

Позитивним моментом є те, що емоційний інтелект спроможний до розвитку. Кожен з нас може додавати ці навички до свого багажу, щоб вижити в часи, коли вислів «стабільність ринку» втрачає сенс.

До будь яких бізнесів той факт, що емоційних умінь можна набувати й покращувати, вказує на ще одну царину, в якій можна підвищувати якість роботи – і, відповідно, конкурентоспроможність. Тут потрібно хіба що налаштувати емоційну компетентність в організації. Особисто ми можемо визначити, опанувати й поліпшувати складники емоційного інтелекту. А в командній роботі це означає налаштування міжособистісної динаміки, завдяки якій групи

стають розумнішими. На рівні ж організації це означає перегляд ієрархії цінностей з тим, щоб зробити емоційний інтелект пріоритетом – що втілюється в таких конкретних речах, як наймання, навчання і розвиток, оцінка якості роботи й просування по службі.

Безумовно, емоційний інтелект – то не чарівна пігулка, він ще й не гарантує захоплення більшої частки на ринку чи більшого прибутку. Атмосфера в корпорації – річ гнучка і складна, єдине втручання чи зміна не усунуть усіх негараздів. Утім як то кажуть, усе залежить від людей. Там де ігнорують людський чинник, решта теж не працюватиме найефективнішим чином. У найближчі роки відчутну конкурентну перевагу матимуть компанії, де люди найкраще співпрацюють, отож, відповідно, емоційні вміння стануть ще важливішими.

Ба навіть не беручи до уваги важливість емоційного інтелекту в організаціях, де ми працюємо бачимо, що наявність цих умінь дозволяє кожному з нас вижити та зберегти неушкодженими свій розум та людяність, хай би де ми працювали. І з будь якими робочими змінами ці здатності можуть допомогти нам не лише змагатися з іншими, а й відчувати приємність, навіть утіху від своєї праці.

ВИСНОВКИ

У ході цієї дипломної роботи було розкрито становлення та етапи розвитку емоційного інтелекту як всеохоплюючого поняття та феномену життєдіяльності трудових колективів, підприємств, організацій, бізнес сфери та інституту праці. Визначено основні підходи до розуміння та оцінювання емоційного інтелекту як на індивідуальному так і на груповому рівнях. За основу були взяті концепції Д.Гоулмана (змішані моделі), Дж. Мейєр, Д. Карузо, П. Саловея (моделі здібностей (EI розуміється як суто когнітивний феномен) змішані моделі), К.В. Петрідеса та Е. Фернхема (класи «емоційний інтелект як здатність» та «емоційний інтелект як риса»).

Проаналізована сучасна практика використання емоційного інтелекту у 11 компаніях, серед різних країн не тільки пострадянського простору. Результатом свідомого та активного використання концепцій емоційного інтелекту є збільшення швидкості прийняття рішень, бюрократизм і тяганина йдуть у минуле. Щодо співробітників емоційний інтелект здатний підвищувати стресостійкість, зміцнювати згуртованість колективу. Посилення гнучкості у відносинах із зовнішніми суб'єктами (постачальниками, покупцями, партнерами тощо). В компаніях, що займаються прямими продажами послуг або товарів дуже важливо розвивати у співробітників емоційний інтелект, тому що вони безпосередньо взаємодіють з людьми.

Були також описані методики вимірювання емоційного інтелекту такі як методика М.Хола (п'ять шкал, частково спирається на модель емоційного інтелекту Д. Гоулмана), Методика Self Report Emotional Intelligence Test (SREIT) (спирається на моделі EI Д. Майєра та П. Саловея), Тест емоційного інтелекту Д. Люсіна (модель заснована на самоаналізі та є опитувальником), Тест MSCEIT (The Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Tests) (методику тесту визнали несуперечливою та досить збалансованою, тому тест дуже поширений).

Розглянуто сутність емоційного інтелекту як цілісної системи з проявами синергії. За основу такого розгляду постають наукові доробки та уявлення

Д. Гоулмана стосовно бізнесу. Найбільш сутнісна характеристика надається у таблиці 3, де ця система представлена та поділяється на особисті та соціальні вміння – 5 основних компонентів: самосвідомість, саморегуляція, самомотивація, емпатія та соціальні навички; 25 вмінь які є складовими кожного компонента та проявами емоційного інтелекту у одному з п'яти напрямків. Далі надається докладний розгляд проявів, їх класифікація, сутнісні характеристики, та поведінкові моделі у індивідів яким присуща кожна дефініція певного компонента. Наскрізним висновком цього розгляду є неминучий доказ присутності емоційного інтелекту та що важливіше його вага у нашому житті.

Феномен емоційного інтелекту у діяльності трудового колективу приватного підприємства проявляється багатогранно та системно. Основний чинник успіху сьгоднішніх підприємств, організацій, стартапів, бізнес середовищ з високим рівнем інновацій – людський чинник, прямо витікаючий з емоційного інтелекту. Феноменом є сам факт необхідності, присутності емоційного інтелекту в діяльності наряду з гострим розумом, академічними навичками, здібностями. Одночасно виявляється й у необхідності балансу за наявності вище зазначеного, золотого перетину де народжується видатний результат. Наявність такого роду феномену й є сьгоднішнім мірилом найуспішніших та найрезультативніших на противагу усім іншим організаціям. Емоційний інтелект створює колективні розуми з надвисокими, керованими, потужностями та можливостями на озброєнні сучасного світового ринку. Саме компетенції емоційного інтелекту вирізняють видатні команди та колективи від посередніх й перетворюють останніх на перших.

У рамках виконання практичної частини дослідження було проведене експертне опитування колективу приватного підприємства методом М. Хола та виявлено низький колективний рівень емоційного інтелекту. Перша гіпотеза дослідження підтвердилась у результаті з одного боку включеного спостереження (з приводу досвіду роботи у дослідженому підприємстві) та з іншого результатом низького рівня колективного інтелекту, що підтвердило власні спостереження. Друга гіпотеза дослідження стверджується

співзалежністю емоційного інтелекту та колективу підприємства у найпростішому методі вимірювання М.Хола, який базується на змішаних моделях емоційного інтелекту, й у висновку, потребує дослідження більш складним діагностичним методом та методологією, що дозволить дослідити об'єкт та предмет більш деталізовано та класифікувати приналежність до певної концепції емоційного інтелекту та його виявів на засадах останньої.

Дане дослідження є актуальним для підприємств, організацій, топ менеджменту, бізнесу, державного сектору та пересічним робітникам українських підприємств. За складних умов сучасної України та світових геополітичних подій, де нас усе більше й більше омивають шторми емоцій, станів, вивчених упереджень та жорстких правил гри суто за логікою та статистикою – емоційний інтелект стане у нагоді кожному з нас як універсалія для кращого майбутнього.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Андреева И. Н. Эмоциональный интеллект как феномен современной психологии. Новополоцк: ПГУ, 2011. 388 с.
2. Майер Г. Психология эмоционального мышления. Хрестоматия по общей психологии. Психология мышления; под ред. Ю.Б. Гиппенрейтер, В.В. Петухова. Москва: Изд-во МГУ, 1981. 129 с.
3. Холодная М.А. Психология интеллекта: парадоксы исследования. Москва: Изд-во «Барс», 1997. 392 с.
4. Хьелл Л. Теории личности. Санкт-Петербург: Питер, 2003. 608 с.
5. Горскова Г.Г. Введение понятия эмоционального интеллекта в психологическую культуру. *Ананьевские чтения: Тез. научн.-практ. конф.* Санкт-Петербург. 1999. С. 45-48.
6. Андреева И. Н. Азбука эмоционального интеллекта. Санкт-Петербург: БХВ-Петербург, 2012. 288 с.
7. Jauk E., Benedek M., Dunst B., Neubauer A.C. The relationship between intelligence and creativity: New support for the threshold hypothesis by means of empirical breakpoint detection / E. Jauk, M. Benedek, B. Dunst, A.C. Neubauer. *Intelligence*. 2013. No 41. P. 212-221.
8. Lobanov A. P. Intelligence: definitions, theories, paradigms / A.P. Lobanov. *Вестн: БДПУ*. 2014. No 2. P. 42-46.
9. Горскова Г.Г. Введение понятия эмоционального интеллекта в психологическую культуру. *Ананьевские чтения: Тез. научн.-практ. конф.* Санкт-Петербург. 1999. С. 45-48.
10. Feelings and Emotions: The Loyola Symposium. Edited by Arnold M. B. Academic Press, 2013. 358 p.
11. Глэддинг С. Психологическое консультирование. 4-е изд. Санкт-Петербург: Питер, 2002. 736 с.

12. Тодышева Т.Ю. Взаимосвязь гибкости личности и самооценки личности. *Вестник Красноярского государственного педагогического университета им. В.П. Астафьева*. 2013. No 4. С. 138-142.
13. Гаранян Н. Г. Концепция алекситимии. *Журнал социальной и клинической психиатрии*. 2003. No 1. С. 128-145.
14. Волкова Я.А. Эмоции как мотивационная основа деструктивной коммуникации. *Lingua mobilis*. 2012. No 4 С. 36-43.
15. Изард И. Эмоции человека. Москва: Изд-во Моск. ун-та, 1980. С. 42-45.
16. Nissan E. Narratives, Formalism, Computational Tools, and Nonlinearity. *Language, Culture, Computation. Computing of the Humanities, Law, and Narratives of the series Lecture Notes in Computer Science*. 2014. P. 270-393.
17. Андреева И.Н. О становлении понятия «эмоциональный интеллект». *Вопросы психологии*. 2008. No 5. С. 83-95.
18. Стейн С.. Преимущества EQ: Эмоциональная культура и ваш успех. Москва: Баланс Бизнес Букс, 2007. 384 с.
19. Зайцева А. В. Возможности использования результатов исследований эмоционального интеллекта в педагогической практике. *Известия Пензенского государственного педагогического университета им. В.Г. Белинского*. 2008. No 11. С. 128-130.
20. Гоулман, Д. Эмоциональный интеллект. АСТ Москва, 2009. 478 с.
21. Андреева И.Н. Предпосылки развития эмоционального интеллекта. *Вопросы психологии*. 2007. No 5. С. 57-65.
22. Сергиенко Е.А. Тест Дж. Мэйера, П. Сэловея, Д. Карузо «Эмоциональный интеллект» (MSCEIT v. 2.0): Руководство. Москва: Изд-во «Институт психологии РАН», 2010. 176 с.
23. Гоулман Д. Эмоциональное лидерство. Искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта. Москва: Альпина Бизнес Букс, 2005. 304 с.

24. Дворецька Г. В. Соціологія праці: Навч. посібник. Київ: Либідь, 2003. 256 с.
25. Дворецкая Г. В., Махнорылов В. П. Социология труда. Киев, Наука, 2005. 200 с.
26. Новые возможности предпринимательства. Киев: Наука, 1995. 130 с.
27. Люсин Д.В. Современные представления об эмоциональном интеллекте. *Социальный интеллект: Теория, измерение, исследования* Москва: Институт психологии РАН, 2004. 280 с.
28. David R. Caruso, Peter Salovey. *The Emotionally Intelligent Manager: How to Develop and Use the Four Key Emotional Skills of Leadership*. Jossey-Bass, San Francisco.: Nova Science Publishers. 2004. P.27–32.
29. Бредберри Т. Эмоциональный интеллект 2.0. Москва: Манн, Иванов и Фербер, 2017. 210 с.
30. Гоулман Д. Эмоциональный интеллект в бизнесе. Москва: Манн Иванов и Фербер, 2013. 497 с.
31. Емоційний інтелект у бізнесі / Деніел Гоулман ; пер. з англ. Ю.Шекет. Харків : Віват, 2021. 528 с.
32. Журавлев А Л. Психология управленческого взаимодействия (теоретические и прикладные проблемы). Москва: Изд-во «Ин-т психологии РАН», 2004- 476 с.
33. Зигерт В., Ланг Л. Руководить без конфликтов. Москва: Экономика, 1991. 250 с.
34. Ильин Е. П. Эмоции и чувства. Санкт-Петербург: Питер, 2001. 752 с.
35. Каган М.С. Мир общения. Москва: Политиздат, 1988. 360с.
36. Каплан Р.С. Нортон Д.П. Сбалансированная система показателей. От стратегии к действию. Москва: Олимп-Бизнес, 2006. 304 с.
37. Кабаченко Т.С. Психология управления. Москва: Пед. о-во России, 2003. 320 с.
38. Карпов А. В. Психология менеджмента. Москва: Гардарики, 2004. 650 с.

39. Кете де Врис М. Мистика лидерства. Развитие эмоционального интеллекта / Пер. с англ. Москва: Альпина Букс, 2004. 311 с.
40. Соціокультурні чинники інституціоналізації підприємництва в Україні: монографія. Київ : КНЕУ, 2010. 179 с
41. Bar-On R. BarOn Emotional Quotient Inventory (EQ-i): A Measure of Emotional Intelligence. Technical Manual. Toronto. Canada: Multi-health Systems. 2004. 256 p.
42. Bar-On R. Emotional and social intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory. R. Bar-On, J.D.A. Parker (eds.). *Handbook of emotional intelligence*. San Francisco: Jossey-Bass, 2000. 388 p.
43. Bar-On R. Emotional Intelligence Inventory (EQ-i): Technical Manual. Toronto, Canada: Multi-Health Systems, 1997. 350 p.
44. Bar-On R. Emotional Intelligence Inventory (EQ-i): Technical Manual. Toronto. Canada: Multi-Health Systems. 1997. 456 p.
45. Mayer J.D., Salovey P. Emotional intelligence, 2005. 650 p.
46. Mayer J.D., Salovey P., Caruso D. Emotional intelligence as zeitgeist, as personality and as a standard intelligence. R. Bar-On, J.D.A. Parker (Eds.). *Handbook of emotional intelligence*. N.Y.: Jossey_Bass, 2000. 670 p.
47. Mayer J.D., Salovey P. What Is Emotional intelligence? Emotional development and emotional intelligence: Implications for education. Salovey P., Sluyter D. (eds). N.Y., 1997. 300 p.

ДОДАТКИ

Додаток А

Шкали методики М.Холла

Шкали	Бали
«Емоційна поінформованість»	
«Управління своїми емоціями»	
«Самомотивація»	
«Емпатія»	
«Розпізнавання емоцій інших людей»	
Загальний рівень (інтегративний)	

Рівні парціального емоційного інтелекту відповідно до знаку результатів:

- 14 і більше – високий
- 8-13 – середній
- 7 та менше – низький

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

- 70 і більше – високий
- 40-69 – середній
- 39 та менше – низький

Ключ по питанням методики:

Шкала "Емоційна поінформованість": питання 4,5,7,20,22,28.

Шкала "Управління своїми емоціями": питання 6,10,11,13,21,33.

Шкала "Самомотивація": питання 8,9,16,17,19,25.

Шкала "Емпатія": питання 12,14,23,24,26,31

Шкала "Розпізнавання емоцій інших людей": питання 15,18,27,29,30,32

Додаток Б

Дослідження феномену емоційного інтелекту у діяльності трудовго колективу приватного підприємства

1. Ваша стаття

Чоловік/Жінка

2. Ваш вік:

3. Чи знайомі ви з поняттям емоційний інтелект?

Так/Ні

4. Якою мірою ви згодні з наступним твердженням "Я здатен спостерігати зміну власних почуттів"

- Повністю погоджуюсь
- Скоріше погоджуюсь
- Частково погоджуюсь
- Частково не погоджуюсь
- Скоріше не погоджуюсь
- Повністю не погоджуюсь

5. Якою мірою ви згодні з наступним твердженням "Я можу змусити себе знову і знову ставати перед труднощами"

- Повністю погоджуюсь
- Скоріше погоджуюсь
- Частково погоджуюсь
- Частково не погоджуюсь
- Скоріше не погоджуюсь
- Повністю не погоджуюсь

6. Якою мірою ви згодні з наступним твердженням "Люди, які усвідомлюють свої справжні почуття, краще керують своїм життям"

- Повністю погоджуюсь
- Скоріше погоджуюсь
- Частково погоджуюсь
- Частково не погоджуюсь
- Скоріше не погоджуюсь
- Повністю не погоджуюсь

7. Якою мірою ви згодні з наступним твердженням "Коли необхідно, я можу викликати широкий спектр позитивних емоцій, таких як радість, внутрішнє піднесення і гумор"

- Повністю погоджуюсь
- Скоріше погоджуюсь
- Частково погоджуюсь
- Частково не погоджуюсь
- Скоріше не погоджуюсь
- Повністю не погоджуюсь

8. Якою мірою ви згодні з наступним твердженням "Я стежу за тим, як я відчуваюся"

- Повністю погоджуюсь
- Скоріше погоджуюсь
- Частково погоджуюсь
- Частково не погоджуюсь
- Скоріше не погоджуюсь
- Повністю не погоджуюсь

9. Якою мірою ви згодні з наступним твердженням "Я можу легко входити у стан спокою, готовності та зосередженості"

- Повністю погоджуюсь
- Скоріше погоджуюсь
- Частково погоджуюсь
- Частково не погоджуюсь
- Скоріше не погоджуюсь
- Повністю не погоджуюсь

10. Якою мірою ви згодні з наступним твердженням "Я добре вловлюю знаки у спілкуванні, які вказують на те, чого інші потребують"

- Повністю погоджуюсь
- Скоріше погоджуюсь

- Частково погоджуюсь
- Частково не погоджуюсь
- Скоріше не погоджуюсь
- Повністю не погоджуюсь

11. Якою мірою ви згодні з наступним твердженням "Зі мною можна порадитися з питань відносин між людьми"

- Повністю погоджуюсь
- Скоріше погоджуюсь
- Частково погоджуюсь
- Частково не погоджуюсь
- Скоріше не погоджуюсь
- Повністю не погоджуюсь

12. Якою мірою ви згодні з наступним твердженням "Коли дозволяє час, я звертаюся до своїх негативних почуттів і дізнаюся у чому проблема"

- Повністю погоджуюсь
- Скоріше погоджуюсь
- Частково погоджуюсь
- Частково не погоджуюсь
- Скоріше не погоджуюсь
- Повністю не погоджуюсь

13. Якою мірою ви згодні з наступним твердженням "Люди вважають мене добрим знавцем переживань інших людей"

- Повністю погоджуюсь
- Скоріше погоджуюсь
- Частково погоджуюсь
- Частково не погоджуюсь
- Скоріше не погоджуюсь
- Повністю не погоджуюсь

14. Якою мірою ви згодні з наступним твердженням "Для мене як негативні, так і позитивні емоції є джерелом знання про те, як діяти у житті"

- Повністю погоджуюсь
- Скоріше погоджуюсь
- Частково погоджуюсь
- Частково не погоджуюсь
- Скоріше не погоджуюсь
- Повністю не погоджуюсь

15. Якою мірою ви згодні з наступним твердженням "Я добре розумію емоції інших людей, навіть якщо вони не виражені відверто"

- Повністю погоджуюсь
- Скоріше погоджуюсь
- Частково погоджуюсь
- Частково не погоджуюсь
- Скоріше не погоджуюсь
- Повністю не погоджуюсь

16. Якою мірою ви згодні з наступним твердженням "Я можу легко відключитися від переживання неприємностей"

- Повністю погоджуюсь
- Скоріше погоджуюсь
- Частково погоджуюсь
- Частково не погоджуюсь
- Скоріше не погоджуюсь
- Повністю не погоджуюсь

17. Якою мірою ви згодні з наступним твердженням "Негативні емоції допомагають мені зрозуміти, що я маю змінити в моєму житті"

- Повністю погоджуюсь
- Скоріше погоджуюсь
- Частково погоджуюсь

- Частково не погоджуюсь
- Скоріше не погоджуюсь
- Повністю не погоджуюсь

18. Якою мірою ви згодні з наступним твердженням "Я можу заспокоїливо впливати на інших людей"

- Повністю погоджуюсь
- Скоріше погоджуюсь
- Частково погоджуюсь
- Частково не погоджуюсь
- Скоріше не погоджуюсь
- Повністю не погоджуюсь

19. Якою мірою ви згодні з наступним твердженням "Я можу вислуховувати проблеми інших людей"

- Повністю погоджуюсь
- Скоріше погоджуюсь
- Частково погоджуюсь
- Частково не погоджуюсь
- Скоріше не погоджуюсь
- Повністю не погоджуюсь

20. Якою мірою ви згодні з наступним твердженням "Після того як щось засмутило мене, я можу легко впоратися зі своїми почуттями"

- Повністю погоджуюсь
- Скоріше погоджуюсь
- Частково погоджуюсь
- Частково не погоджуюсь
- Скоріше не погоджуюсь
- Повністю не погоджуюсь

21. Якою мірою ви згодні з наступним твердженням "Я намагаюся підходити творчо до життєвих проблем"

- Повністю погоджуюсь
- Скоріше погоджуюсь
- Частково погоджуюсь
- Частково не погоджуюсь
- Скоріше не погоджуюсь
- Повністю не погоджуюсь

22. Якою мірою ви згодні з наступним твердженням "Коли це необхідно, я можу бути спокійним і зосередженим, щоб діяти відповідно до запитів життя"

- Повністю погоджуюсь
- Скоріше погоджуюсь
- Частково погоджуюсь
- Частково не погоджуюсь
- Скоріше не погоджуюсь
- Повністю не погоджуюсь

23. Якою мірою ви згодні з наступним твердженням "Я добре можу розпізнавати емоції за виразом обличчя"

- Повністю погоджуюсь
- Скоріше погоджуюсь
- Частково погоджуюсь
- Частково не погоджуюсь
- Скоріше не погоджуюсь
- Повністю не погоджуюсь

24. Якою мірою ви згодні з наступним твердженням "Я здатен покращити настрій інших людей"

- Повністю погоджуюсь
- Скоріше погоджуюсь
- Частково погоджуюсь
- Частково не погоджуюсь

- Скоріше не погоджуюсь
- Повністю не погоджуюсь

25. Якою мірою ви згодні з наступним твердженням "Я допомагаю іншим використовувати їх наміри та бажання для досягнення особистих цілей"

- Повністю погоджуюсь
- Скоріше погоджуюсь
- Частково погоджуюсь
- Частково не погоджуюсь
- Скоріше не погоджуюсь
- Повністю не погоджуюсь

26. Якою мірою ви згодні з наступним твердженням "Знання істинних почуттів важливе для підтримання "хорошої форми"

- Повністю погоджуюсь
- Скоріше погоджуюсь
- Частково погоджуюсь
- Частково не погоджуюсь
- Скоріше не погоджуюсь
- Повністю не погоджуюсь

27. Якою мірою ви згодні з наступним твердженням "Я здатний швидко заспокоїтись після несподіваного засмучення"

- Повністю погоджуюсь
- Скоріше погоджуюсь
- Частково погоджуюсь
- Частково не погоджуюсь
- Скоріше не погоджуюсь
- Повністю не погоджуюсь

28. Якою мірою ви згодні з наступним твердженням "Я можу легко відкинути негативні почуття, коли потрібно діяти"

- Повністю погоджуюсь

- Скоріше погоджуюсь
- Частково погоджуюсь
- Частково не погоджуюсь
- Скоріше не погоджуюсь
- Повністю не погоджуюсь

29. Якою мірою ви згодні з наступним твердженням "Я не зациклююся на негативних емоціях"

- Повністю погоджуюсь
- Скоріше погоджуюсь
- Частково погоджуюсь
- Частково не погоджуюсь
- Скоріше не погоджуюсь
- Повністю не погоджуюсь

30. Якою мірою ви згодні з наступним твердженням "Я добре налаштовуюсь на емоції інших людей"

- Повністю погоджуюсь
- Скоріше погоджуюсь
- Частково погоджуюсь
- Частково не погоджуюсь
- Скоріше не погоджуюсь
- Повністю не погоджуюсь

31. Якою мірою ви згодні з наступним твердженням "Я адекватно реаую на настрої, спонукання та бажання інших людей"

- Повністю погоджуюсь
- Скоріше погоджуюсь
- Частково погоджуюсь
- Частково не погоджуюсь
- Скоріше не погоджуюсь
- Повністю не погоджуюсь

32. Якою мірою ви згодні з наступним твердженням "Я чутливий до емоційних потреб інших"

- Повністю погоджуюсь
- Скоріше погоджуюсь
- Частково погоджуюсь
- Частково не погоджуюсь
- Скоріше не погоджуюсь
- Повністю не погоджуюсь

33. Якою мірою ви згодні з наступним твердженням "Я спокійний, коли відчуваю тиск зі сторони"

- Повністю погоджуюсь
- Скоріше погоджуюсь
- Частково погоджуюсь
- Частково не погоджуюсь
- Скоріше не погоджуюсь
- Повністю не погоджуюсь

Декларація
академічної доброчесності
здобувача ступеня вищої освіти «магістр»
Запорізького національного університету

Я, Прокопов Володимир Вікторович, студент II курсу магістратури, денної форми навчання, факультету соціології та управління, спеціальність 054 «Соціологія», адреса електронної пошти brprokorovbe@gmail.com:

- підтверджую, що написана мною кваліфікаційна робота на тему «Феномен емоційного інтелекту у діяльності трудового колективу приватного підприємства» відповідає вимогам академічної доброчесності та не містить порушень, що визначені у ст. 42 Закону України «Про освіту», зі змістом яких ознайомена;

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

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

26.11.2021

В.В. Прокопов

Науковий керівник,
доцент кафедри соціології, к.філос.н.

26.11.2021

О.С. Сорокіна