

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт педагогики, психологии и социологии
Кафедра психологии развития и консультирования

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

_____ М.В. Ростовцева

« _____ » _____ 2019г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

37.03.01 Психология

Эмоциональный интеллект как фактор межличностных отношений

Руководитель _____ доцент, канд. псих. наук Л.А. Новопашина

Выпускник _____ А.М.Прилепин

Красноярск 2019

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
1 Теоретический анализ понятия эмоций в переговорах	7
1.1 Стадии Эмоционального процесса	7
1.2 Понятие и концепции эмоционального интеллекта	10
1.3 Структура, функции эмоционального интеллекта	13
2 Эмпирическое исследование эмоций в переговорах	26
2.1 Отбор респондентов исследований.....	26
2.2 Ход и проведение исследования	27
Заключение	45
Список использованных источников.....	47
Приложение А	47
Приложение Б.....	56
Приложение В	59
Приложение Г.....	60
Приложение Д.....	61

ВВЕДЕНИЕ

Эмоции являются неотъемлемой частью нашей жизни. И соответственно все люди каждый день испытывают эмоции, ощущая их влияние во всех сферах своей деятельности. Чаще всего эмоции оказывают даже большее влияние на наши решения, чем нам хотелось бы, однако игнорировать их и не учитывать невозможно.

Есть такая тенденция относить переговоры к той сфере жизни, где эмоции принимают минимальное участие. Есть множество исследований и книг, посвященных анализу позиций, выявлению своих интересов, выработке предложений, расчёту ресурсов и составлению специальных таблиц. Однако говоря о любой проблеме, решая любой вопрос, в обсуждении мы используем не только свою рациональную сторону, мышление, логику, но и нерациональную сторону, которая охватывает наши эмоциональные процессы, интуицию.

Таким образом оказывается, что рациональные модели часто далеки от переговоров в реальности. Без учёта эмоциональных состояний людей одно лишь рациональное прогнозирование снижает свою эффективность и применимость на практике. Поэтому важно внимательно относиться и к эмоциональным явлениям и особенностям участников переговоров.

Эмоции – это сложная и непредсказуемая их сторона. Несмотря на разнообразие эмоциональных явлений, их причин и проявлений, есть закономерности, которые могут препятствовать достижению целей в переговорах.

Актуальность темы заключается в том, что современное общество невозможно представить без коммуникации между личностями, способных

применять свои знания о эффективном донесении информации другому субъекту на практике для быстрого обмена информацией и взаимопонимания.

Эмоциональный интеллект в самом широком понимании соединяет воедино способности личности к эффективному общению с помощью понимания эмоций окружающих и умения подстраиваться под их эмоциональное состояние. Такое умение владеть собой и правильно организовывать взаимодействие оказывается незаменимым, когда речь идет о сфере деятельности, подразумевающей непосредственное общение с окружающими, что является главным в работе специалистов помогающих специальностей. В случае если общий интеллект является фактором академической успешности, то высокий уровень развития эмоционального интеллекта позволяет достигать жизненного и профессионального успеха в целом.

Состояние проблемы в психологической науке.

Значительное количество научных работ посвящено изучению эмоционального интеллекта уже сформированной взрослой личности. Это теоретические и экспериментальные исследования: Пантелеевой Т.В., Андреевой И.Н., Величко Ю.В., Карвасарского Б.Д., Мильруд Р.П., Погадаевой Е.В., Чинновой А.С., Ушаковой Д.В., Люсин Д.В., Деревянко С.П., Гулевич О.А., Овсянниковой В.В., Сергиенко Е.А., Сысоевой Т.А., Белоконь О.В. и многих других.

Цель выпускной работы заключается в глубоком изучении теорий коммуникации и эмоций, которые бы способствовали эффективному обмену информацией между субъектами.

Объект исследования: Студенты, обучающиеся в СФУ.

Предмет исследования: Связь между уровнем эмоционального интеллекта и способностью вести успешные переговоры.

Гипотеза: чем выше уровень развития эмоционального интеллекта, тем более выражена у студентов способность к успешным переговорам и выше потребность в общении.

Для осуществления обозначенной цели служат следующие задачи:

1. изучение психолого-социологической литературы по теме исследования;
2. формулировка основных понятий, касающихся темы изыскания;
3. проведение исследования:
 - 3.1. получение данных о мнениях о том, как влияют эмоции в коммуникациях;
 - 3.2. анализ формальных правил, по которым действуют субъекты в коммуникациях;
 - 3.3. определение типов поведения в коммуникациях;
 - 3.4. обоснование основных направлений действий и выработка рекомендаций.

Методологическую основу исследования составил субъектно-деятельностный подход (К.А. Абульханова, А.В. Брушлинский, С.Л. Рубинштейн). Реализованы фундаментальные методологические принципы отечественной психологии: принцип детерминизма, личностный принцип, принцип развития.

Теоретико-методологическую основу исследования составляют: современные теоретические и эмпирические исследования эмоционального интеллекта (Д.В. Люсин, R. Boyatzis, R. Bar-On, R. Cooper, D. Caruso, D. Goleman, G. Matthews, J.D. Mayer, P. Salovey, R. Roberts, M. Zeidner, A. Sawaf); теоретические положения и концептуальные модели эмоционального интеллекта (О.В. Белоконь, И. Н. Андреева, С.П. Деревянко, И.И. Ветрова, И.А. Егоров, О.В. Лунева, М. Зайднер, Н.В. Коврига, Д.В. Люсин, Дж. Мэттьюс, А.С. Петровская, Е.Л. Носенко, Е.А. Сергиенко, Р.Д. Робертс, D.R. Caruso, С. Cherniss, D. Goleman, J.D. Mayer, R. Bar-On, P. Salovey).

Для проверки гипотезы были выбраны следующие методы:

1. общенаучные методы (сравнительный анализ теоретических подходов и обобщение психологической литературы по проблеме эмоций в переговорных процессах);
2. эмпирические методы: проективные и опросниковые;
3. методы математико-статистической обработки данных: критерий углового преобразования Фишера.

Работа состоит из введения, теоретической и практической части, заключения и приложений.

В исследовании приняли участие девушки в количестве 27 человек, являющиеся студентами второго и третьего курса, обучающиеся в СФУ.

1 Теоретический анализ понятия эмоций в переговорах

1.1 Стадии Эмоционального процесса

Чтобы лучше понять механизм эмоций стоит взглянуть на то как задействуются в нем душа и тело. Для этого стоит рассмотреть работу души и тело. Пересказывая работу Вильгельма Райха, Дэвид Боаделл, которая описывает 5 стадий, которые проходят эмоции.



Рисунок 1 – 5 стадий эмоционального процесса

5 Стадий эмоционального процесса:

- Возникновение.

Эмоции должны пройти некий этап загрузки. Их возникновение охватывает буквально все в человеке, разум, тело, дух и при этом происходит физиологическая активация. Она обеспечивает необходимую нам энергию, нужную для существования.

- Напряжение.

Возникая, эмоции начинают набирать силу, в последующем достигая состояния напряжения. Эмоциональное напряжение отражается на состоянии всего тела: каждого органа, каждой мышцы, на биохимических процессах, которые происходят в организме. К примеру, испытывая гнев, человек может стиснуть зубы, его шейные мышцы напрягутся, скорее всего возникнут болезненные ощущения в легких и сердце и повысится содержание адреналина в крови. Но состояние напряжения, так же как возникновение эмоции, само по себе проблемой не является.

Если напряжение не проходит, могут возникнуть психосоматические проблемы. Существует тесная связь между биологией, физиологией, эмоциями и сознанием. Когда люди описывают себя как «напряженных», «возбужденных», «беспокойных» или «выхода». Для сохранения контакта с террористом, переговорщик поддерживает свое эмоциональное напряжение на «нервных», это значит, что возникающие у них эмоции не получают оптимальном уровне, не допуская его понижения и чрезмерного повышения. Возникновение эмоций и степень их напряженности хорошо контролируются словами. Другой пример – это переживание гнева. Если он возникает быстро, значит, тело «помнит» гнев, страх или грусть, пережитые ранее, и новый стимул просто открывает дорогу энергии, которая сохранялась в организме.

Главное, о чем следует помнить, – это энергия эмоций. Однажды возникнув, она должна найти себе выход. Основное заблуждение в отношении эмоций состоит в том, что они «исчезают». Это не так. Эмоции трансформируются и «живут» внутри нас, пока не появится возможность от них освободиться.

- Разрядка.

Разрядка предполагает возможность высвободить эмоциональную энергию. Это можно сделать с помощью слов или действий. Например, от стеснения

в груди поможет избавиться крик или плач. В противном случае энергия эмоций переадресуется различным системам организма. Разрядка чрезвычайно важна. Она может быть интенсивной или слабовыраженной, но главное – насколько полно организм освободился от энергии, вызванной данной эмоцией. Если разрядка была неполной, в теле сохраняется напряжение, блокирующее возникновение новых эмоций. Вильгельм Райх также говорил о физиологическом расширении и сжатии. При возникновении эмоции тело «расширяется», а при ее разрешении «сжимается», как шарик, который то надувают, то сдувают. Вдох – это расширение организма, выдох – сжатие. Любую эмоцию необходимо правильно «проработать», иначе деятельность эмоциональной сферы нарушится.

- Релаксация.

При правильном завершении эмоции человек чувствует расслабление. Возникает некое состояние покоя и снижается уровень активации, что необходимо для здоровья человека. Расслабление идет на пользу душе и телу. О пользе релаксации свидетельствуют многочисленные исследования: если гормоны стресса подавляют работу иммунной системы, то релаксация же наоборот, она восстанавливает ее и делает эффективнее. В расслабленном состоянии снижается артериальное давление и вместе с ним риск возникновения сердечных приступов и инфаркта, а также уровень активации эмоционального центра мозга – лимбической системы.

- Фаза восстановления.

О наступлении завершающей фазы эмоционального процесса говорит свобода и гибкость действий. Будучи полностью расслабленными, мы не можем действовать. В восстановительной фазе эмоционального цикла контролируемая релаксация позволяет поддерживать минимальный уровень напряжения, который свидетельствует о готовности к действию. Чем же отличаются действия человека, испытывающего перенапряжение, от действий, выполня-

емых в оптимальном состоянии? В проблемных ситуациях вероятность успеха достаточно повышается, если же человек действует в состоянии «потока». Те, кто в сложных обстоятельствах умеет восстанавливаться после пережитой эмоции, испытывают при этом приятные ощущения, своего рода флюиды.

1.2 Понятие и концепции эмоционального интеллекта

В современных зарубежных и отечественных психолого-педагогических теориях в последнее время появились такие понятия как «эмоциональный интеллект» (EQ) и «эмоциональная компетентность», отражающие идею единства аффективных процессов и личности .

Под понятием «эмоциональный интеллект» подразумевается, прежде всего, способность к осознанию собственных эмоций, генерированию их таким образом, чтобы они содействовали мышлению, для обеспечения собственного эмоционального и интеллектуального роста .

Понятие «эмоциональный интеллект» впервые введено в научный обиход Дж. Майером в конце двадцатого века. Они обнаружили, что последние несколько десятков лет исследования представления и об интеллекте, и об эмоциях коренным образом трансформировались. Интеллект человека перестал восприниматься учёными как некая идеальная субстанция, а эмоции как главный враг интеллекта. Кроме того оба этих явления в своей взаимосвязи приобрели реальное значение в повседневной жизни человека. Эта совокупность, в отличие от привычного всем интеллекта, проявляется как способность адекватно истолковывать обстановку и оказывать на неё влияние. Она позволяет человеку интуитивно улавливать то, что хотят и в чём нуждаются другие люди, прогнозировать их поведенческие проявления, быть обаятельным и не поддаваться стрессу .

В отличие от конкретного и абстрактного видов интеллекта, которые отражают закономерности внешнего мира, эмоциональный интеллект отражает внутренний мир человека, его связи с поведением личности. Конечным продуктом эмоционального интеллекта является принятие решений на основе отражения и осмысления эмоций. Следовательно, эмоциональный интеллект лежит в основе эффективной и целенаправленной эмоциональной саморегуляции .

Считается, что эмоциональный интеллект куда более важный фактор обеспечения успешности человека, чем когнитивный интеллект, и именно благодаря ему люди достигают высокого социального статуса.

П. Саловей и его соавтор Дж. Майер определяют эмоциональный интеллект как «способность воспринимать и понимать проявления личности, выражаемые в эмоциях, а также управлять эмоциями на основе собственных интеллектуальных процессов». Эмоциональный интеллект, по их мнению, состоит из четырёх частей:

1. способность воспринимать или чувствовать, как собственные эмоции, так и эмоции другого человека;
2. способность рекрутировать свои эмоции когнитивных операций;
3. способность к осознанному и точному пониманию смысла эмоций;
4. способность к управлению собственными эмоциями.

Ревен Бар-Он, автор аббревиатуры «EQ», предложил сходную модель эмоционального интеллекта. Эмоциональный интеллект в трактовке Р. Бар-Она это все некогнитивные способности, знания и компетенции, позволяющие человеку иметь возможность успешно справляться с различными жизненными ситуациями, эффективно реализуя свою деятельность .

Р. Бар-Он выделяет пять подтипов эмоционального интеллекта:

1. внутриличностный интеллект, формирующий осведомленность о собственных эмоциях, самоуважение и уверенность в себе;
2. межличностный интеллект, обеспечивающий социальную ответственность, межличностные отношения и эмпатию;
3. адаптация, выражающаяся в гибкости в разрешении проблем и оценке реальности;
4. управление стрессом, проявляющееся в контроле собственных побуждений и устойчивость к стрессу;
5. общее настроение, выражающееся в генерации и подкреплении ощущения оптимизма и счастья.

Кроме того, автор выделил несколько сфер эмоционального интеллекта:

1. внутриличностная сфера, определяющая способности понимать себя и управлять собой. В ней Р. Бар-Он выделяет самоанализ, как способность распознавать, что чувствует человек и почему это чувствует, асертивность или самоутверждение, как способность индивида открыто выражать свою позицию и отстаивать собственную точку зрения, независимость - способность направлять и обеспечивать контроль самого себя.
2. межличностная сфера, касается как правило общественных навыков, способности взаимодействовать с другими людьми. В межличностной сфере, автор выделяет такие способности, как эмпатия или способность понимать, что чувствуют другие люди. Социальная ответственность или способность сотрудничать с другими людьми и быть полезным членом общества. Межличностные отношения как возможность формировать взаимно-благодарные и полезные отношения с людьми. Сфера приспособляемости, или адаптивности, включающая в себя способность к гибкости и конформизму. Кроме того, она определяет способность к реалистичности и прагматизму человека .

Д. Гоулман рассматривает эмоциональный интеллект как способность осознавать свои эмоции и эмоции других, с целью мотивирования себя и окружающих, а также как возможность к эффективному управлению собственными эмоциями наедине с собой и при взаимодействии с другими людьми. Автор в своей модели эмоционального интеллекта выделяет такие компоненты как: эмоциональное самосознание, контроль, социальная чуткость и управление отношениями. Кроме того в системе эмоционального интеллекта он выделяет два измерения – «Я–Другие» и «Опознание–Регуляция». Сочетание этих измерений формирует четыре сферы эмоционального интеллекта:

- 1) самосознание «Я – Опознание», содержащее эмоциональное самосознание, точная самооценка а также уверенность в себе;
- 2) самоконтроль «Я–Регуляция», организующее контроль над эмоциями, адаптивность, открытость, волю к победе, оптимизм и инициативность;
- 3) социальная чуткость «Другие – Опознание», заключающуюся в способности к сопереживанию, предупредительности а также деловой осведомленности;
- 4) управление отношениями «Другие – Регуляция», выражающуюся в воодушевление, сотрудничестве и командной работе, способности к урегулированию конфликтов .

1.3 Структура, функции эмоционального интеллекта

Эмоциональный интеллект состоит из 4х частей, которые могут описать личную и социальную компетентность:

1. Личная компетентность. Состоит она из нашего самосознания и навыков самоуправления, которые мы сосредотачиваем на нас индивидуально,

чем на наших взаимодействиях с окружающими. То есть, это способность осознавать свои эмоции и управлять своим поведением и склонностями.

- 1.1. Самоосознание. Это способность понимания собственных эмоций и результатов их влияния на нас, отслеживать их проявление и развитие.
- 1.2. Самоуправление(Саморегуляция).Способность использовать понимание своих эмоций для того, чтобы оставаться гибким и направлять свое поведение в положительную сторону.
2. Социальная компетентность. Способность понимать настроение других людей, чтобы улучшить отношения между людьми. Состоит из понимания происходящих процессов и навыков управления отношениями.
 - 2.1. Социальное понимание(Эмпатия). Это способность точно понимать эмоции других людей и понимать, что требуется человеку. Помогает понимать желание и интересы людей, а так же помогает осознавать чувства собеседника.
 - 2.2. Управление отношениями.Способность использовать понимание своих и чужих эмоций для того, чтобы успешно управлять взаимодействием между людьми.

Необходимо учесть, что эмоциональный интеллект не является кардинально отличным от когнитивного интеллекта. Просто он является ментальной способностью, позволяющей осуществлять переработку эмоциональной информации.

Также установлено, что эмоциональный интеллект, может рассматриваться как подструктура социального интеллекта. Он является устойчивой интегральной категорией в структуре интеллектуальной и эмоционально-волевой сфер личности, основные функции которой сводятся к обеспечению успешности деятельности и процессов внутриличностного и

межличностного взаимодействия. Сущностными признаками эмоционального интеллекта являются: осознание своих чувств и управление ими, эмоциональная осведомлённость; эмпатия, самомотивация и распознавание эмоций и чувств других людей, которые в свою очередь образуют два фактора: внешний - «понимание эмоций» и внутренний - «эмоциональная саморегуляция» .

Г. Гарднер высказал предположение, что существует не один единственный тип интеллекта, который влияет на успех в жизни и деятельности человека, а скорее всего достаточно широкий спектр видов интеллекта с семью основными вариантами. Предложенный им перечень видов интеллекта включал: вербальный, логико-математический, пространственный, кинестетический (двигательный), музыкальный и эмоциональный виды интеллекта. Последний Гарднер подразделил еще на два подвида: внутриличностный и межличностный. Межличностный интеллект характеризует умение человека взаимодействовать с другими людьми. Внутриличностный интеллект предполагает умение человека самореализоваться в жизни, мотивировать себя на активную деятельность, достижение успеха .

В России наиболее последовательным исследователем эмоционального интеллекта является Д.В. Люсин, который определяет эмоциональный интеллект как «способность к пониманию своих и чужих эмоций и управлению ими» . Им установлено существование двух видов эмоционального интеллекта. Они различающихся как по механизмам, так и по формам проявления, - это внутриличностный и межличностный эмоциональный интеллект.

Он предложил принципиально новую модель эмоционального интеллекта, включающую три элемента:

1. когнитивные способности, выражающиеся в скорости и точности переработки эмоциональной информации;

2. представления об эмоциях, как о значимом источнике информации о себе и о других людях;
3. особенности эмоциональности, выражающиеся в эмоциональной чувствительности и эмоциональной устойчивости.

В последние годы появилось много публикаций, в основном зарубежных, в которых исследователи обосновали более детальное определение понятия эмоционального интеллекта. В работах Мейера и Саловея предлагается более детализированное толкование компонентов эмоционального интеллекта, которое можно рассматривать как дальнейшее развитие понимания концепции эмоционального интеллекта, предложенного Гарднером [58].

Свойство, которое можно охарактеризовать как эмоциональный интеллект, охватывает пять основных способностей. Первая способность реализуется в виде осознания человеком своих эмоций. Это свойство считается ведущим в эмоциональном интеллекте, ибо способность управлять собственными эмоциями и регулировать их начинается с того момента, когда человек поймет причины возникновения у нее переживаний, их характер и интенсивность. Способность осознать свои истинные переживания и понять их происхождение дает возможность человеку лучше справиться с ними.

Второй компонент эмоционального интеллекта проявляется в виде регулирования эмоций. Возможность регулировать собственные переживания базируется, как известно, на их самосознании. Управление собственными эмоциями проявляется в виде усилий успокоить себя, избавиться от тревожного состояния или раздражительности. Люди, которые не обладают таким свойством, постоянно находятся в состоянии дистресса и беспомощных попыток преодолеть собственные негативные чувства. В то время как те, кто имеет способность контролировать свои эмоции, гораздо эффективнее и более быстро преодолевают нежелательные эмоциональные состояния.

Третий компонент эмоционального интеллекта был определен как способность мотивировать себя к деятельности. Он реализуется в усилиях человека направить собственные эмоции в интересах достижения цели деятельности, на новые достижения, на креативную деятельность. Одним из компонентов способности мотивировать себя на достижение цели деятельности является самоконтроль. Он реализуется в виде умения откладывать получение мгновенного удовлетворения ради достижения более значимой удаленной цели. Авторы утверждают, что наличие у человека способности откладывать удовлетворение сиюминутных импульсов является очень важной предпосылкой дальнейшей успешной деятельности.

Четвертый компонент эмоционального интеллекта трактуется как распознавание и понимание эмоций, возникающих у других людей. Эта способность реализуется, в частности, посредством проявления эмпатии. Люди, которые способны проявлять эмпатию, более чувствительны к социальным признакам, указывающим на то, что другие окружающие их люди имеют какие-то проблемы или переживания и их необходимо учесть в общении.

Пятый компонент эмоционального интеллекта реализуется в виде умения поддерживать доброжелательные отношения с окружающими. Он рассматривается авторами как своеобразное искусство позитивного отношения к другим людям, как очень ценный социальный навык, реализующийся в способности человека справиться с эмоциями, которые возникают при взаимодействии с другими людьми.

Определение эмоционального интеллекта, представленное выше, и характеристика аспектов его обнаружения продолжают уточняться. Так, если в первом определении эмоционального интеллекта, который предложили Майер и Саловей, эмоциональный интеллект объяснялся как «способность регулировать собственные чувства и чувства других людей, распознавать их адекватно для того, чтобы направить свое мышление и деятельность», то

последнее определение эмоционального интеллекта включает способность адекватно воспринимать, оценивать и выражать эмоции; способность понимать эмоции, а также способность регулировать эмоции, чтобы содействовать собственному эмоциональному и интеллектуальному росту.

Питер Саловей и Джон Мейер определяли эмоциональный интеллект с точки зрения способности контролировать и регулировать собственные ощущения и чувства других людей, используя их для того, чтобы формировать мышление и действия. Пока они продолжали оттачивать свою теорию, я создал на базе их модели версию, которую считаю самой удобной для понимания того, какое значение имеют эти дарования в жизни и на работе. Моя адаптация включает следующие пять основных эмоциональных и социальных компетенций:

1. самоосознание: прямое понимание того, что мы чувствуем в данное время, и использование этого умения во время принятия решения и так же реалистичное оценивание своих способностей и обоснованное чувство уверенности в себе;
2. саморегуляция: способность контролировать свои эмоции, чтобы они содействовали, а не мешали выполняемому в данный момент заданию; добросовестность и способность отсрочить удовольствие ради достижения цели; полное восстановление после эмоционального дистресса;
3. мотивация: использование наших сокровеннейших предпочтений для того, чтобы заставлять нас действовать и направлять к достижению целей, помогать нам брать на себя инициативу, прилагать усилия, пытаться что-то улучшить, и упорно продолжать делать свое дело перед лицом неудач и разочарований;
4. эмпатия: ощущение того, что чувствуют другие люди, способность понять их точку зрения; развитие в себе дара взаимопонимания и умения настроиться на разнообразие человеческих эмоций;

5. социальные навыки: хорошее владение эмоциями во взаимоотношениях; точное «считывание» социальных ситуаций и отношений между людьми; спокойное взаимодействие; использование этих навыков для убеждения и руководства, ведения переговоров и улаживания споров, сотрудничества и коллективной работы.

Таким образом, эмоциональный интеллект представляет собой очень важную интегральную характеристику личности, которая реализуется в ее способностях понимать эмоции, обобщать их содержание, выделять эмоциональный подтекст в межличностных отношениях, регулировать эмоции таким образом, чтобы способствовать с помощью положительных эмоций успешной когнитивной познавательной деятельности и преодолевать негативные эмоции, которые мешают общению и угрожают достижению индивидуального успеха.

С эмоциональным интеллектom тесно связано понятие эмоциональной компетентности. Понятие эмоциональной компетентности появилось позже, чем эмоциональный интеллект. Под эмоциональной компетентностью понимают готовность и способность человека гибко и адекватно ситуации управлять эмоциональными реакциями, как собственными, так и других людей. Общими показателями высокого уровня эмоциональной компетентности являются: на внутриличностном уровне – аутентичность (адекватные отношения с собой, пребывание в контакте со своими чувствами и желаниями), ощущение счастья, удовлетворенности жизнью; на межличностном – адаптивного как умение находить баланс между собственными целями и намерениями - с одной стороны, и внешними условиями - с другой; гармоничные отношения с окружающими. Низкий уровень эмоциональной компетентности приводит к неконгруэнтности личности (внутренние конфликты, отсутствие контакта со своими чувствами и желаниями, неадекватное самовыражение), отсутствию ощущение счастья,

психологического благополучия, а также к дезадаптации во внешнем мире, дисгармоничным отношениям с окружающей средой.

Т. Харрис выделил четыре жизненные позиции человека, которые различаются мировосприятием и самоощущением и определяют сценарий его жизни. Они проявляются в готовности человека действовать определенным образом в различных проблемных ситуациях, в частности в ситуациях нравственного выбора. Жизненные позиции:

1. у меня - все в порядке, вы - в норме (или Я - ОК, Вы - ОК);
2. у меня - не все в порядке, вы - в норме (Я - не ОК, Вы - ОК);
3. у меня - все в порядке, вы - не в норме (Я - ОК, Вы - не ОК);
4. у меня - не все в порядке, вы - не в норме (Я - не ОК, Вы - не ОК).

Для эмоционально компетентной личности характерна жизненная позиция «У меня - все в порядке, вы - в норме», которая проявляется в адекватном восприятии реальности, положительном отношении к себе, к другим людям и к миру в целом, характеризуется самоощущением базового комфорта и доверия. Для людей с жизненной позицией «У меня - все в порядке, вы - в норме» характерно преимущественно положительное отношение к себе и к другим, адекватная самооценка. Они ценят хорошие отношения с другими людьми, сохраняя их годами, прислушиваются к их мнению. Считают других такими же способными, как и они сами, и уверены, что все люди могут достичь успеха.

Первые публикации по проблеме эмоциональной компетентности появились у представителя смешанной модели эмоционального интеллекта Д. Гоулмана. По его мнению, эмоциональная компетентность включает две составляющие: личностная компетентность, включающая понимание себя, саморегуляцию и мотивацию, и социальная компетентность, которая охватывает эмпатию и социальные навыки .

Следует кратко охарактеризовать представленные блоки:

1. Понимание себя - знание собственных состояний, предпочтений, ресурсов и интуиции: эмоциональное понимание себя (понимание собственных эмоций и их последствий); адекватная самооценка (знание собственных сил и границ); уверенность в себе (правильная оценка собственных достоинств и способностей).
2. Саморегуляция - управление собственными внутренними состояниями, импульсами, ресурсами: самоконтроль (контроль над разрушительными эмоциями и импульсами); надежность (приверженность нормам чести и честности) добросовестность (ответственность за свои действия); приспособленность (гибкость при необходимости изменений); открытость новому (готовность работать с новой информацией и новыми подходами).
3. Мотивация - эмоциональные тенденции, которые управляют или облегчают достижение целей: мотив достижения (стремление к улучшению или к совершенствованию); обязательность (преданность целям группы или организации); инициатива (готовность использовать все возможности); оптимизм (упорство в достижении цели, несмотря на препятствия и неудачи).
4. Эмпатия - чувствительность к чувствам, потребностям и заботам других: понимание других (восприимчивость к чувствам и взглядам других, активный интерес к их заботам); содействие развитию других (восприимчивость к нуждам других людей в развитии и поддержка их способностей); ориентация на обслуживание (понимание и удовлетворение потребностей других); использование многообразия (обеспечение благоприятных возможностей для разных людей); политическая чувствительность (понимание отношений власти и эмоциональных преимуществ в группе).

5. Социальные навыки - умение вызвать желаемые реакции у других людей: убеждение (владение эффективными тактиками убеждения); коммуникация (открытое восприятие и убедительная обратная связь); решение конфликтов (обсуждение и разрешение противоречий); лидерство (управление индивидами и группами); катализация изменений (инициирование или управление изменениями); создание связей (формирование деловых взаимоотношений); сотрудничество и кооперация (совместная работа ради общей цели); способность работать в команде (обеспечение группового взаимодействия для достижения общей цели).

Все способности, представленные Д.Гоулманом, в качестве структурных компонентов эмоционального интеллекта, относятся не только к эмоциональной сфере человека. Очевидно, что речь идет о более широких возможностях социальной регуляции и адаптации, включая эмоциональные явления

Эмоциональный интеллект выполняет ряд важных функций в жизнедеятельности человека, социальной адаптации, профессионализации, развитии сознания и самосознания.

Познавательно-оценочная функция эмоционального интеллекта заключается в определении личностных возможностей при достижении результатов в деятельности, оказании помощи окружающим, а также в установлении содержательных межличностных отношений, которые обусловлены процессом социализации.

Коммуникативно-ценностная функция определяет потребностью понимать других людей, и, в свою очередь, быть понятным для них. По мнению К.А. Абульхановой - Славской, эта внутренняя деятельность отражает определенные ожидания в отношениях, мнениях и оценок со стороны конкретных личностей или группы в целом.

Рефлексивно-коррекционная функция эмоционального интеллекта находит, с одной стороны, в отражении самопознании и осознании недостатков и достоинств, а, с другой – позволяет вносить изменения в процесс межличностного взаимодействия, которое направлено на снижение внутреннего конфликта, позволяющего контролировать эмоциональные состояния и потребности. Рефлексия отражает связь с окружающей действительностью. Таким образом, эта функция позволяет оценивать окружающую действительность, и сопоставлять ее с духовными компонентами человека и корректировать взаимодействие с социальной средой, определяющее внутренние изменения личности. По мнению В.Д. Шадрикова, коррекционный аспект функции выражается в ощущении устойчивого внутреннего мира при взаимодействии с окружающей средой.

В.Н. Куницына, Н.В. Казаринова, В.М. Погольша выделяют ряд следующих функций эмоционального интеллекта, которые очень важны в нашей жизни для успешной деятельности: обеспечение адекватности, адаптивности в меняющихся условиях, мотивационная функция, расширение социальной компетентности, саморазвитие, самопознание и самообучение, мобилизационная функция.

Существует немало профессий, где успешность деятельности может быть обеспечена только при наличии высокого уровня эмоционального интеллекта и социальной компетентности. В первую очередь, в профессиях типа «Человек - Человек» необходимо формирование высокого уровня эмоционального интеллекта для эффективного взаимодействия и эффективности выполнения поставленных целей.

Эмоциональный интеллект отражает эмоциональную зрелость индивида. Он объединяет в себе эмоциональные, интеллектуальные и регулятивные составляющие психики. Человек с высоким уровнем сформированности эмоционального интеллекта - это человек с высоким уровнем развития

собственного внутреннего мира. Эмоциональный интеллект как «мотивационно-энергетический ресурс» личности проявляет себя как фактор и показатель развития личности, ее психологического благополучия и психического здоровья. Глубинный смысл данного конструкта позволяет однозначно утверждать его теоретическую и практическую значимость на фоне социально-экономических условий, которые сложились в настоящее время.

Выводы по главе 1

Теоретический анализ проблемы эмоционального интеллекта в отечественной и зарубежной психологии позволил сформулировать следующие выводы.

Эмоции и чувства - важнейшие психические процессы, которые регулируют индивидуальное поведение и отношения с другими. Будучи специфическими способами реагирования людей на изменения, происходящие во внутренней или внешней среде, они могут укреплять отношения или разрушать их, улучшать понимание других людей или мешать взаимодействовать с ними.

Эмоциональный интеллект выполняет регулирующую функцию во взаимодействии между людьми благодаря тому, что возникают как сложная форма поведения, готовность действовать определенным образом по отношению к тем или иным людям. На активность эмоциональных действий существенное влияние оказывает степень интенсивности эмоций и чувств, а также способность индивида распознавать их как у себя, так и у других людей.

Эмоциональный интеллект, по их мнению, состоит из четырёх частей:

- 1) способность воспринимать или чувствовать как собственные эмоции, так и эмоции другого человека;
- 2) способность рекрутировать свои эмоции когнитивных операций;
- 3) способность к осознанному и точному пониманию смысла эмоций;

4) способность к управлению собственными эмоциями.

Ревен Бар-Он, автор аббревиатуры «EQ», предложил сходную модель эмоционального интеллекта. Эмоциональный интеллект в трактовке Р. Бар-Она это все некогнитивные способности, знания и компетентности, позволяющие человеку иметь возможность успешно справляться с различными жизненными ситуациями, эффективно реализуя свою деятельность .

Р. Бар-Он выделяет пять подтипов эмоционального интеллекта:

- 1) Внутриличный интеллект, формирующий осведомленность о собственных эмоциях, самоуважение и уверенность в себе;
- 2) Межличностный интеллект, обеспечивающий социальная ответственность, межличностные отношения и эмпатии;
- 3) Адаптация, выражающаяся в гибкости в разрешении проблем и оценке реальности;
- 4) Управление стрессом, проявляющееся в контроль собственных побуждений и устойчивость к стрессу;
- 5) Общее настроение, выражающееся в генерации и подкреплении ощущения оптимизма и счастья.

2 Эмпирическое исследование эмоций в переговорах

2.1 Отбор респондентов исследований

Эмпирические задачи:

1. Подбор методик для проведения исследования.
2. Подбор респондентов для проведения исследования.
3. Проведение исследования.
4. Определение эмоций.

Выборка исследования:

Всего в исследовании приняли участие 27 студентов от 17 до 22 лет, обучающихся в ВУЗе.

В качестве определяющих методик были выбраны опросники (исследование эмоционального интеллекта и эффективность процессов переговоров, за основу которой взяли уровень общения и межличностных общений в студенческой группе) и проективная методика (исследование социального интеллекта), взаимодополняющие друг друга.

Методики исследования являются валидными, простыми в обработке и интерпретации и подходят для исследования в данной возрастной группе. Полученные результаты по проведенным методикам позволяют создать полную картину о развитии эмоционального интеллекта как компонента эмоциональности в переговорах.

В качестве метода математической статистики выбран критерий углового преобразования Фишера, позволяющие в полной мере оценить существующие различия по выраженности потребности в общении в переговорах в зависимости от уровня эмоционального интеллекта.

2.2 Ход и проведение исследования

Нами была выдвинута следующая гипотеза: чем выше уровень развития эмоционального интеллекта, тем более выражена у студентов способность к успешному переговору.

Задачи эмпирического исследования:

- 1) определить уровень проявления эмоционального интеллекта;
- 2) выявить зависимость уровня потребности в общении от проявления эмоционального интеллекта студентов;
- 3) описание методик исследования.

Краткое описание методик исследования (более детальное обоснование методик см. приложение 1 выпускной квалификационной работы).

1. Опросник эмоционального интеллекта «ЭмИн» (Д.В. Люсин)

Цель методики – Диагностика различных аспектов эмоционального интеллекта.

Шкалы: эмоциональный интеллект (способность к пониманию своих и чужих эмоций и управление ими) межличностный (понимание эмоций других людей и управление ими), внутриличностный (понимание собственных эмоций и управление ими), способность к пониманию своих и чужих эмоций, способность к управлению своими и чужими эмоциями.

2. Опросник межличностных отношений А.А. Рукавишников (ОМО).

Инструкция. Опросник предназначен для оценки типичных способов вашего отношения к людям.

3. Кроме того для доказательства значимости обнаруженных различий мы использовали многофункциональный критерий Фишера, позволяющий сопоставлять между собой доли от выборки, выраженные в процентах. Критерий позволяет оценить достоверность различий между процентными долями двух несвязанных выборок, в которых зарегистрирован интересующий эффект.

Оценка эмоционального интеллекта студентов производилась нами с помощью методики Д.В. Люсина. Автор выделяет несколько непосредственно измеряемых характеристик эмоционального интеллекта, на основе которых определяются проявления его интегративных особенностей. Интегративная величина межличностного эмоционального интеллекта (МЭИ) включает в себя способность к пониманию чужих эмоций (МП) и способность к управлению чужими эмоциями (МУ). Результаты исследования эмоционального интеллекта представлены в сводной таблице результатов исследования (Приложение №2).

Интегральная величина внутриличностного эмоционального интеллекта (ВЭИ) включает в себя способность к пониманию своих эмоций (ВП), способность к управлению своими эмоциями (ВУ), и контроль экспрессии (ВЭ).

Как видно из рисунка 3.6, 40% опрошенных студентов проявляют низкие показатели по данной шкале, то есть они не способны понять эмоциональные состояния своих собеседников на основе только внешних проявлений эмоций. У 34% опрошенных выявлен средний уровень проявления эмоционального интеллекта и 22% – значения данного показателя очень низкие.

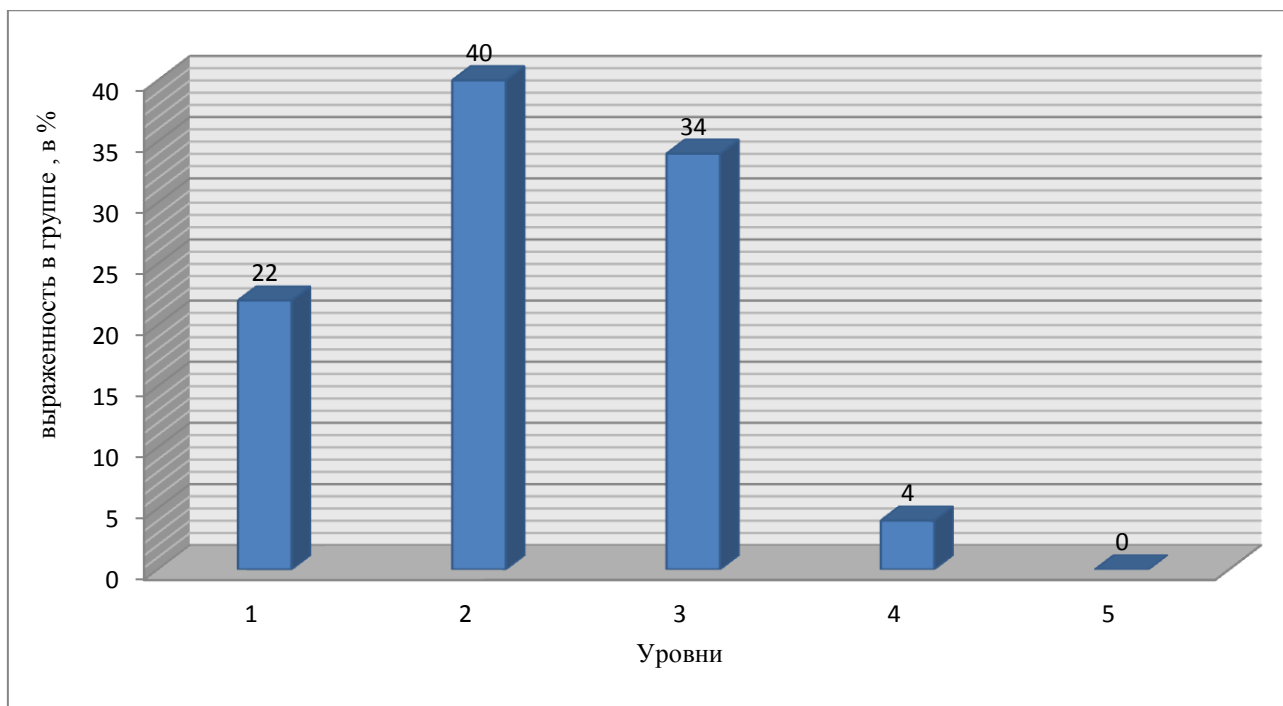


Рисунок 2 – Уровень развития понимания чужих эмоций студентами (по опроснику Д.В. Люсина)

В ходе анализа способности участников исследования к управлению чужими эмоциями, мы установили, что средние способности в проявлении данного показателя эмоционального интеллекта характерны лишь для 26% опрошенных, что характеризует их как, людей хорошо понимающих эмоциональное состояние человека на основе внешних эмоциональных проявлений (мимики, жестикуляции, звучания голоса). Всего 4% из выборки исследования показали высокий уровень выраженности данного показателя эмоционального интеллекта. Это отражено на рисунке 1.

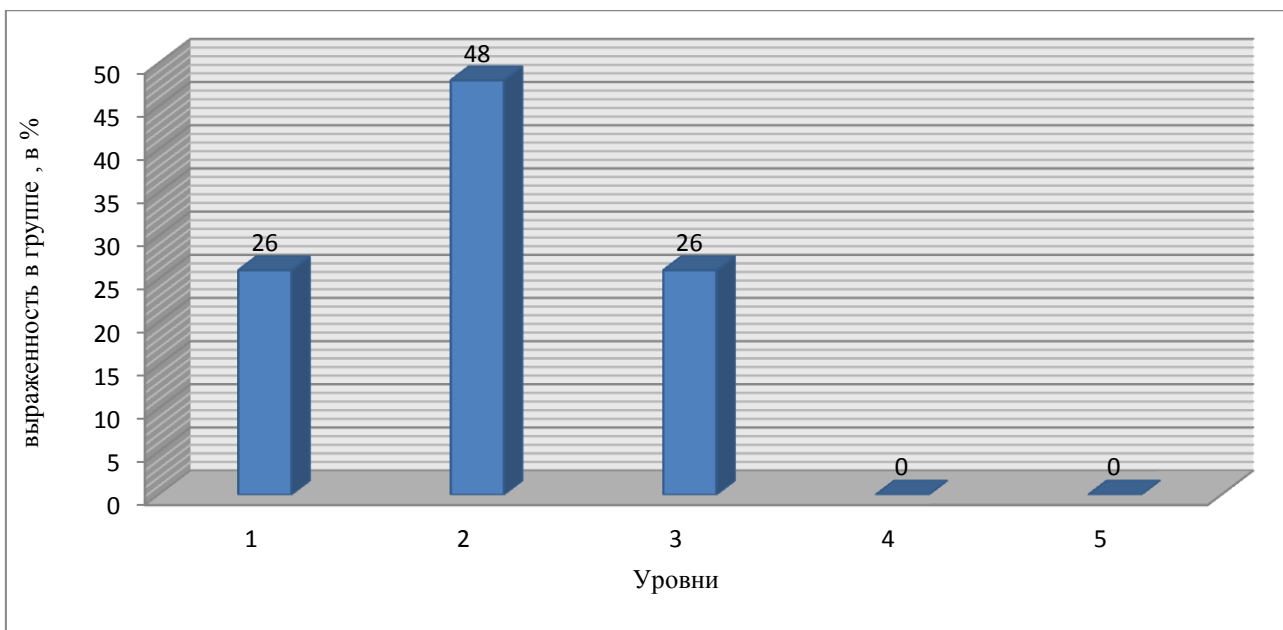


Рисунок 3 – Уровень развития у студентов способности к управлению чужими эмоциями (по опроснику Д.В. Люсина)

Как видно на рисунке 3 оценка уровня выраженности понимания своих эмоций показала что 33% студентов проявили очень низкие его значения, 18% студентов – низкий уровень его выраженности, характеризующийся неумением распознать и понять свои эмоции, неумением их идентифицировать и неспособностью к вербальному их описанию.

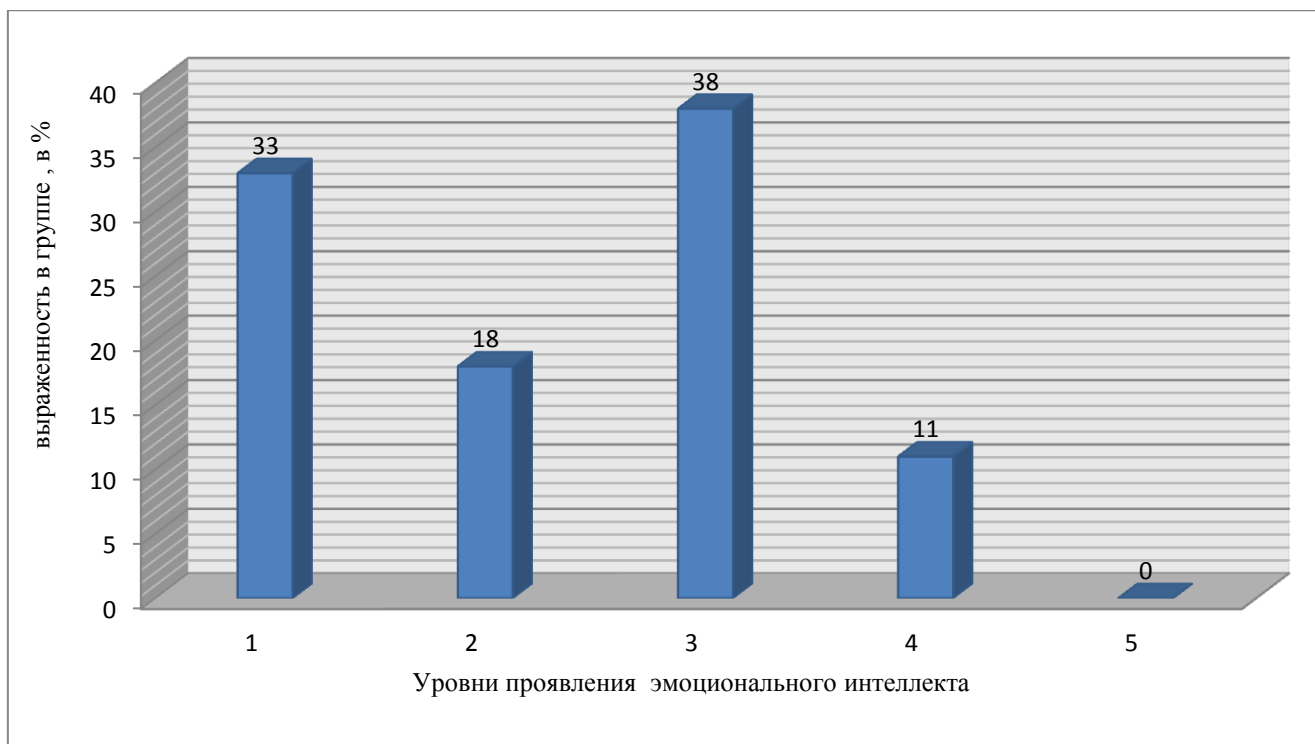


Рисунок 4 – Уровень развития у студентов понимания своих (шкала ВП)(опросник Д.В. Люсина)

Однако большинство опрошенных продемонстрировали средний уровень данного показателя, для которого в большинстве случаев характерно понимание своих эмоций, их положительная переоценка, понимание причин возникновения тех или иных эмоций. Высокий уровень данного показателя мы зафиксировали у 11% студентов – они способны всегда оценивать и понимать свои эмоции, обладают высоким творческим потенциалом и способностью к вербальному их описанию.

Способность управлять своими эмоциями (рисунок 5) оказалась выше, чем умение их распознавать и понимать. Так, для 27% студентов характерен высокий уровень управления своими эмоциями, которое характеризуется умением и способностью управлять своими эмоциональными проявлениями, в некоторых случаях эти участники способны подавить в себе негативные эмоциональные реакции, проявляя положительные в связи с потребностями возникшей ситуации.

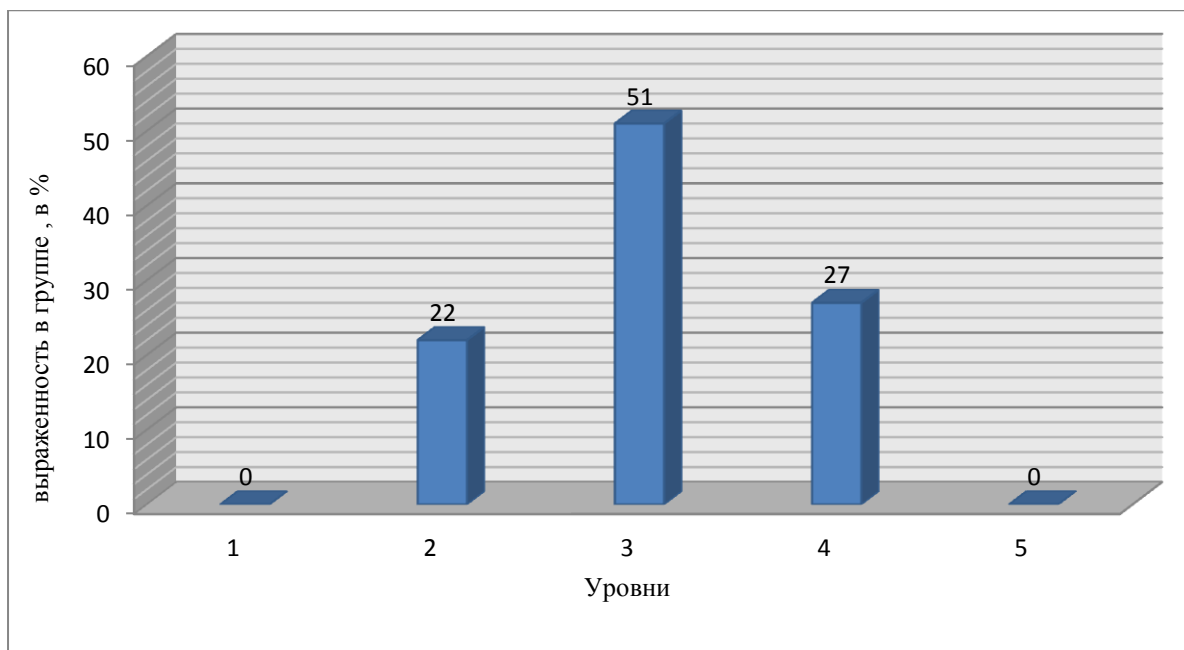


Рисунок 5 – Уровень показателя «Управление своими эмоциями» (шкала ВУ) (опросник Д.В. Люсина)

Более половины опрошенных студентов группы (51%) проявляют средний уровень умения управлять своими эмоциями. Такие люди в большинстве случаев умеют поддерживать желательные эмоции, но иногда не способны сдержать нежелательные эмоциональные реакции, что может стать причиной конфликта с собеседником(-ми). Всего 22% опрошенных студентов показали низкий уровень рассматриваемого показателя, эти студентки чаще всего отличаются вспыльчивостью, несдержанностью, склонны к проявлению конфликтности.

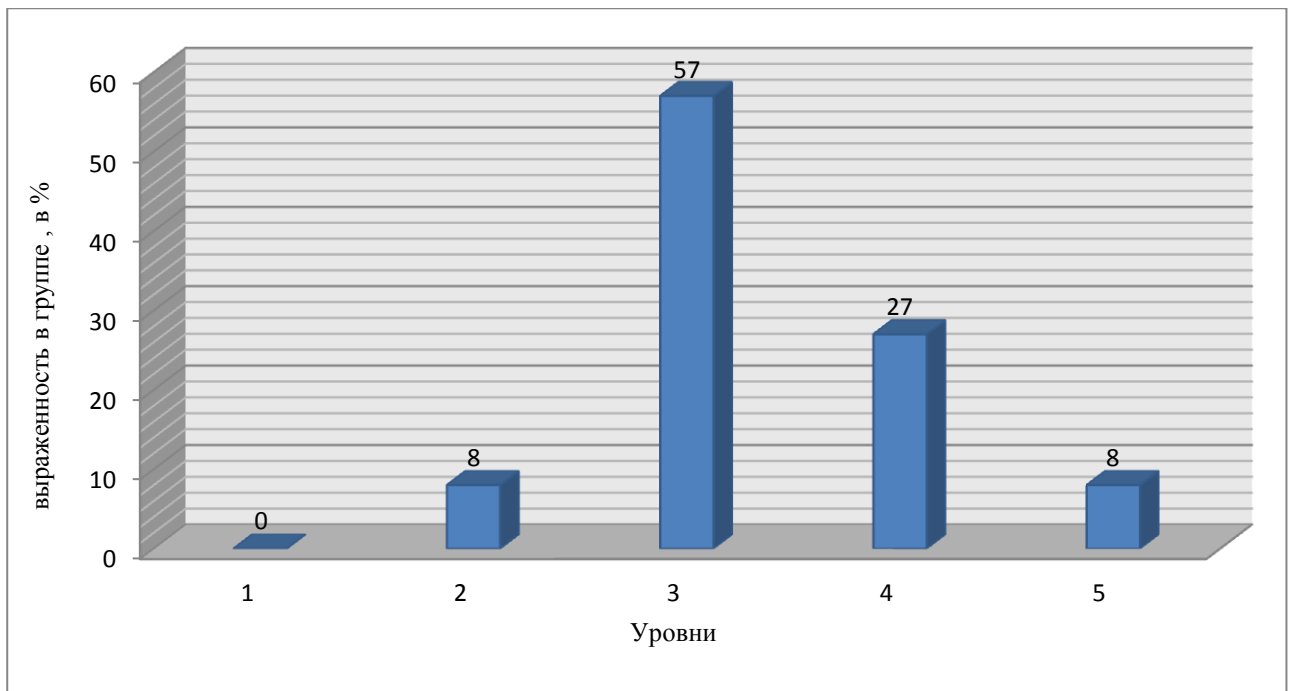


Рисунок 6 – Уровень развития у студентов показателя ЭИ «Контроль экспрессии» (шкала ВЭ) (опросник Д.В. Люсина)

По шкале «Контроль эмоций» (рисунок 7) у большинства опрошенных выявлен средний уровень (57%) данного показателя, то есть данная группа студентов в большинстве случаев способна контролировать внешние проявления своих эмоций.

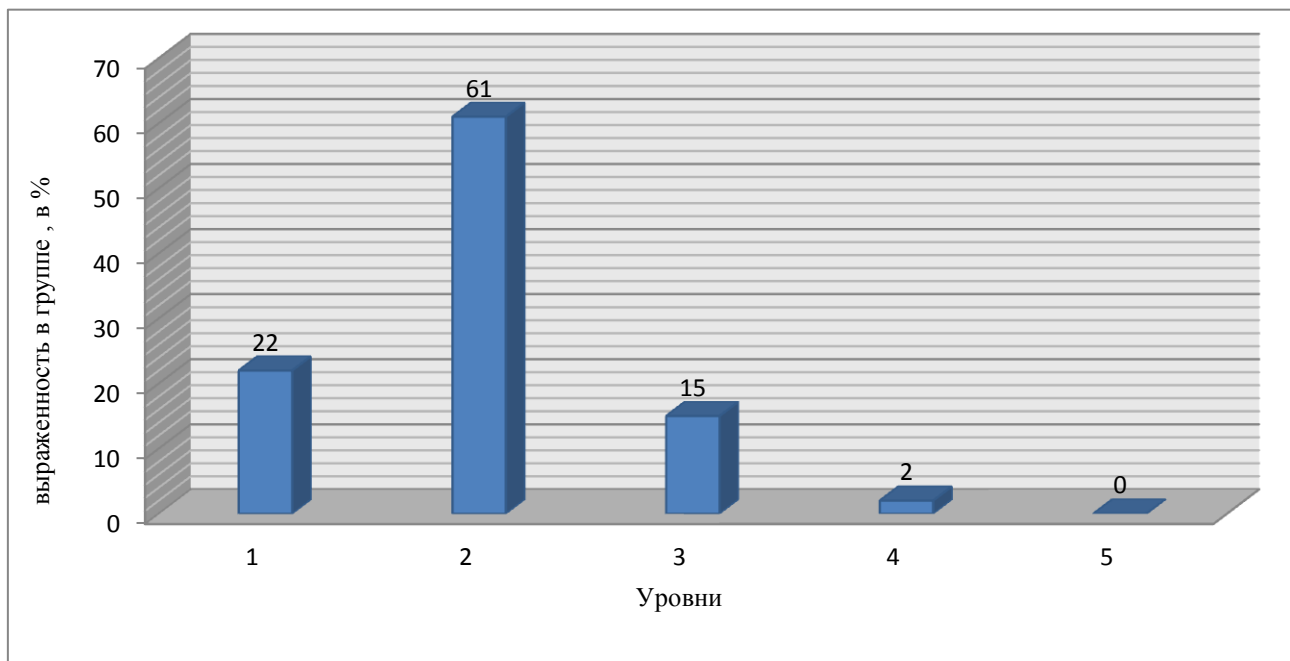


Рисунок 7 – Уровень развития у студентов показателя ЭИ «Контроль экспрессии» (шкала ВЭ) (опросник Д.В. Люсина)

Оценивая уровень межличностного эмоционального интеллекта (МЭИ), как интегративного проявления вышеописанных личностных свойств, мы установили, что для студентов данной группы преобладающим оказался низкий уровень проявления исследуемого показателя. 15% студентов были отнесены к группе со средним уровнем выраженности межличностного эмоционального интеллекта, а 22% – с очень низким.

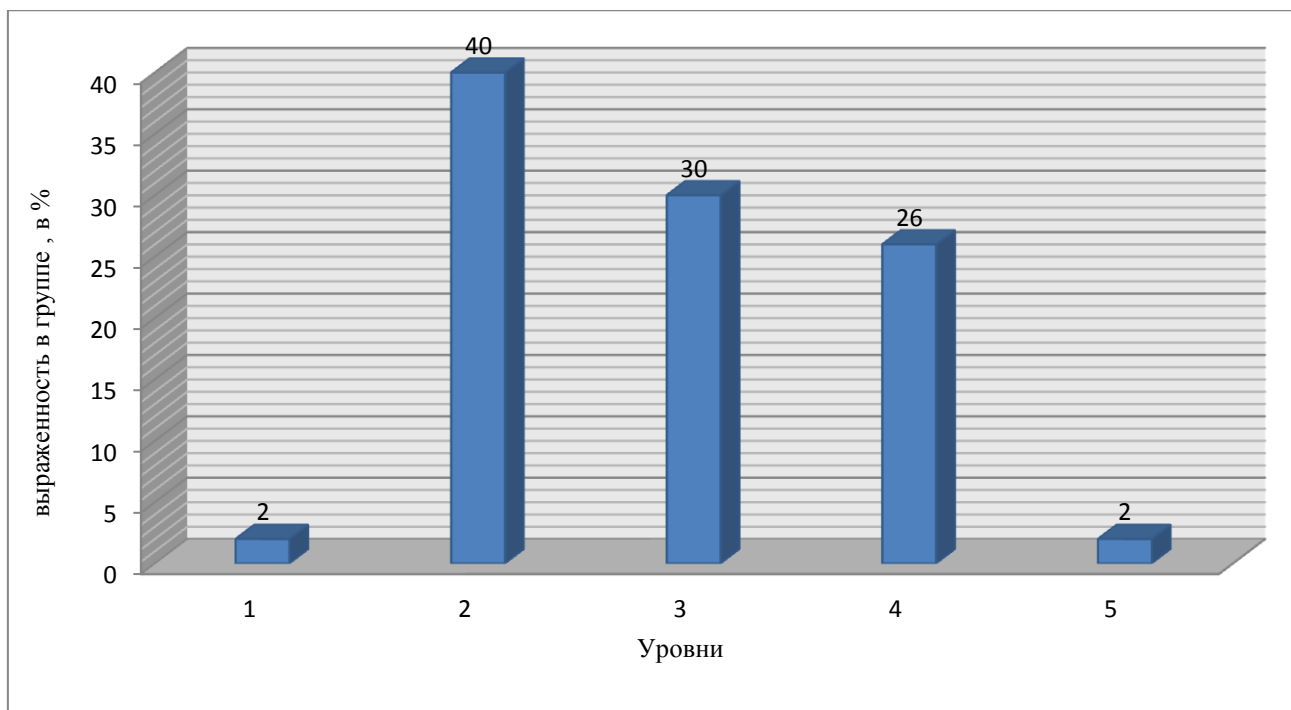


Рисунок 8 – Уровень развития внутриличностного эмоционального интеллекта (шкала ВЭИ) студентов (опросник Д.В. Люсина)

Высокая способность к пониманию собственных эмоций оказалась свойственна 26% опрошенных студентов. Для них в наибольшей мере свойственны распознавание и идентификация собственных эмоциональных проявлений, понимание причин формирования эмоций и способность к вербальному описанию собственных эмоциональных переживаний.

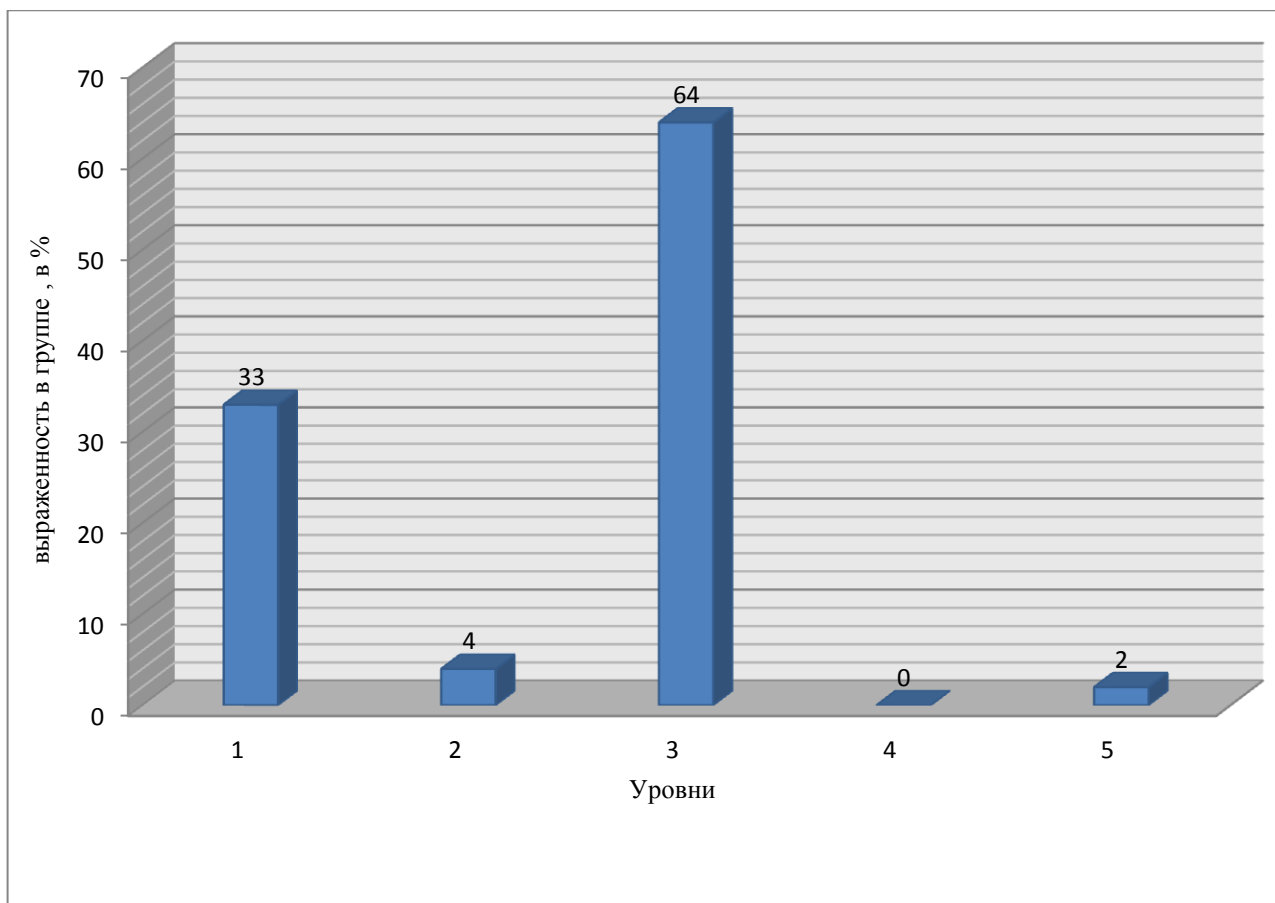


Рисунок 9 – Уровень развития общего уровня эмоционального интеллекта (шкала ОЭИ) у студентов (опросник Д.В. Люсина)

Оценка общего уровня эмоционального интеллекта позволила констатировать, что для большинства опрошенных студентов характерен средний уровень развития эмоционального интеллекта, для 33% – очень низкий, для 4% – низкий уровень и 2% показали очень высокий уровень выраженности рассматриваемого показателя.

Результаты исследования межличностных отношений в анализируемой группе студентов осуществлялось с помощью методики ОМО. Результаты исследования межличностных отношений в группе студентов представлены в сводной таблице результатов исследования (Приложение А). Рассмотрим их более подробно на гистограмме ниже.

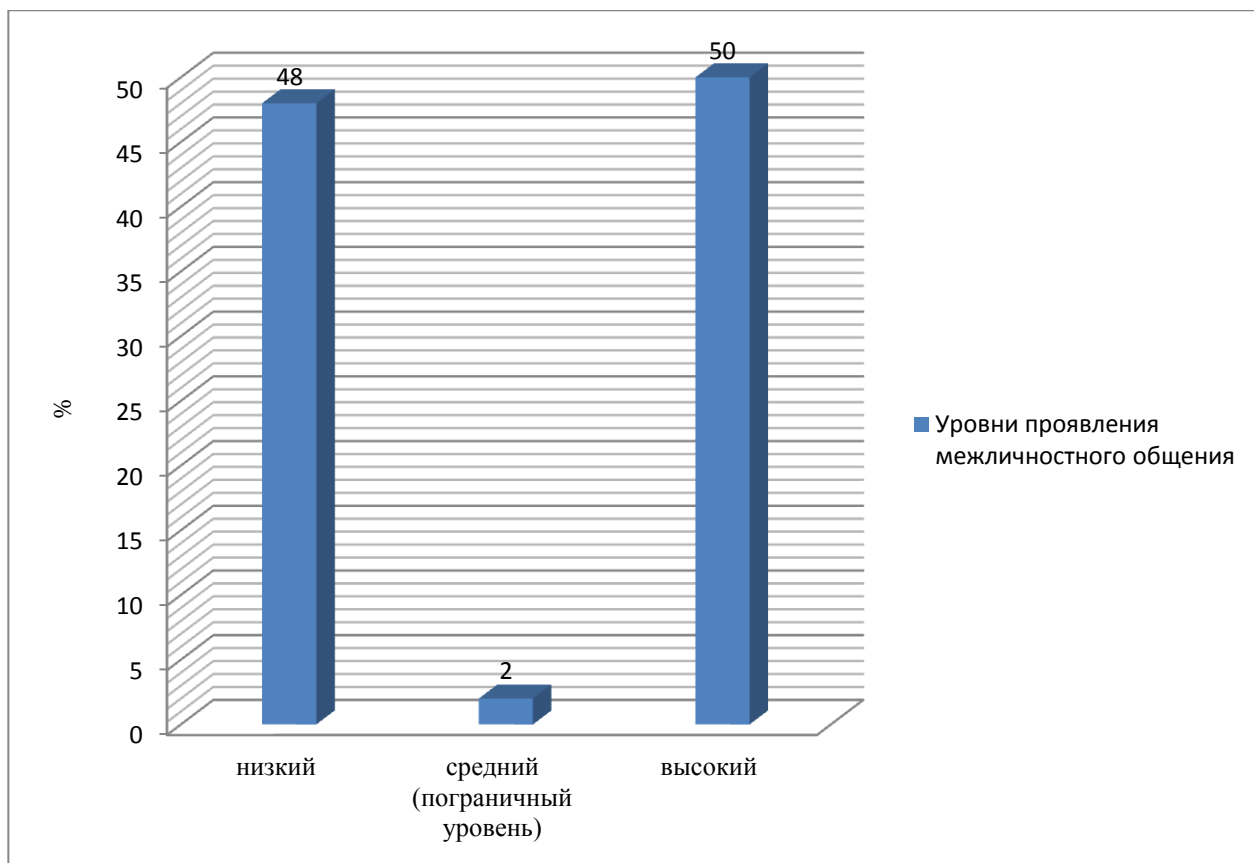


Рисунок 10 – Уровни развития межличностного общения по шкале «Выраженное поведение» (Ie) в группе студентов (%)

Как видно из рисунка 10, в исследуемой группе преобладает высокий уровень по шкале «включение – выраженное поведение» характеризующее эту часть студенческой группы как стремящихся принимать других, студенты активно включаются в разного рода студенческие мероприятия. Они проявляют высокую социальную активность, отличаются общительностью коммуникабельностью, имеют много друзей среди сверстников и быстро ими обзаводятся. Данная группа студентов в общем склонна проявлять положительные эмоции, они комфортно чувствуют себя в коллективе. 48% участников исследования показали низкий уровень общительности, данная группа менее склонна к контакту с другими членами группы, они предпочитают избегать общения и склонны оставаться в стороне от коллектива.

Оценивая требуемое поведение в общении (рисунок 11), мы констатировали, что у 15% опрошенных показатели развития общительности

находятся на пограничном уровне, то есть они имеют тенденцию как к большому кругу общения, так в некоторых ситуациях могут ограничиваться и небольшим кругом общения.

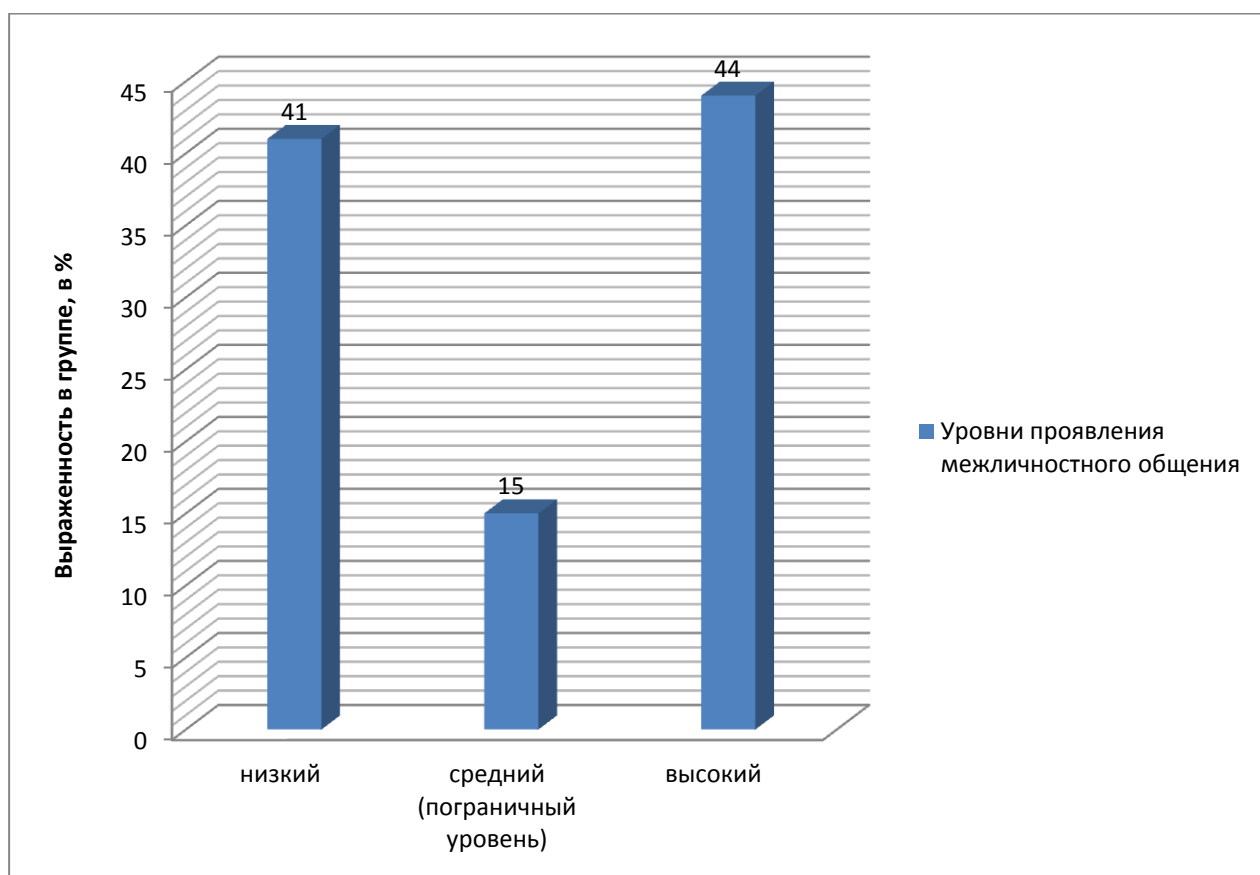


Рисунок 11 – Уровни развития показателя «Требуемое поведение» в межличностном общении в группе студентов (Iw)

У 44% опрошенных выявлен высокий уровень рассматриваемого показателя (Iw) межличностного общения, характеризующееся сильной потребностью в общении, стремлением к лидерству. Чаще всего люди с высокими показателями по данной шкале по результатам социометрии являются звездами в группе или же принадлежат к кругу предпочитаемых. У 41% опрошенных студентов выявлен низкий уровень по данному показателю. Они демонстрируют поведение, при котором имеют ограниченный круг общения.

Выраженное поведение по шкале контроля «Выраженное поведение» в межличностных отношениях позволило нам диагностировать, что для 41%

опрошенных свойственен низкий уровень отношений с окружающими, характеризующий их как индивидов, склонных к избеганию ситуаций требующих от них принятия решения в той или иной ситуации, они не умеют брать на себя ответственность, если это требуется от них. У 48% участников исследования выявлены высокие показатели по данной шкале, характеризующие их как инициаторов в любой деятельности, принимающих на себя ответственность в любом общественном деле.

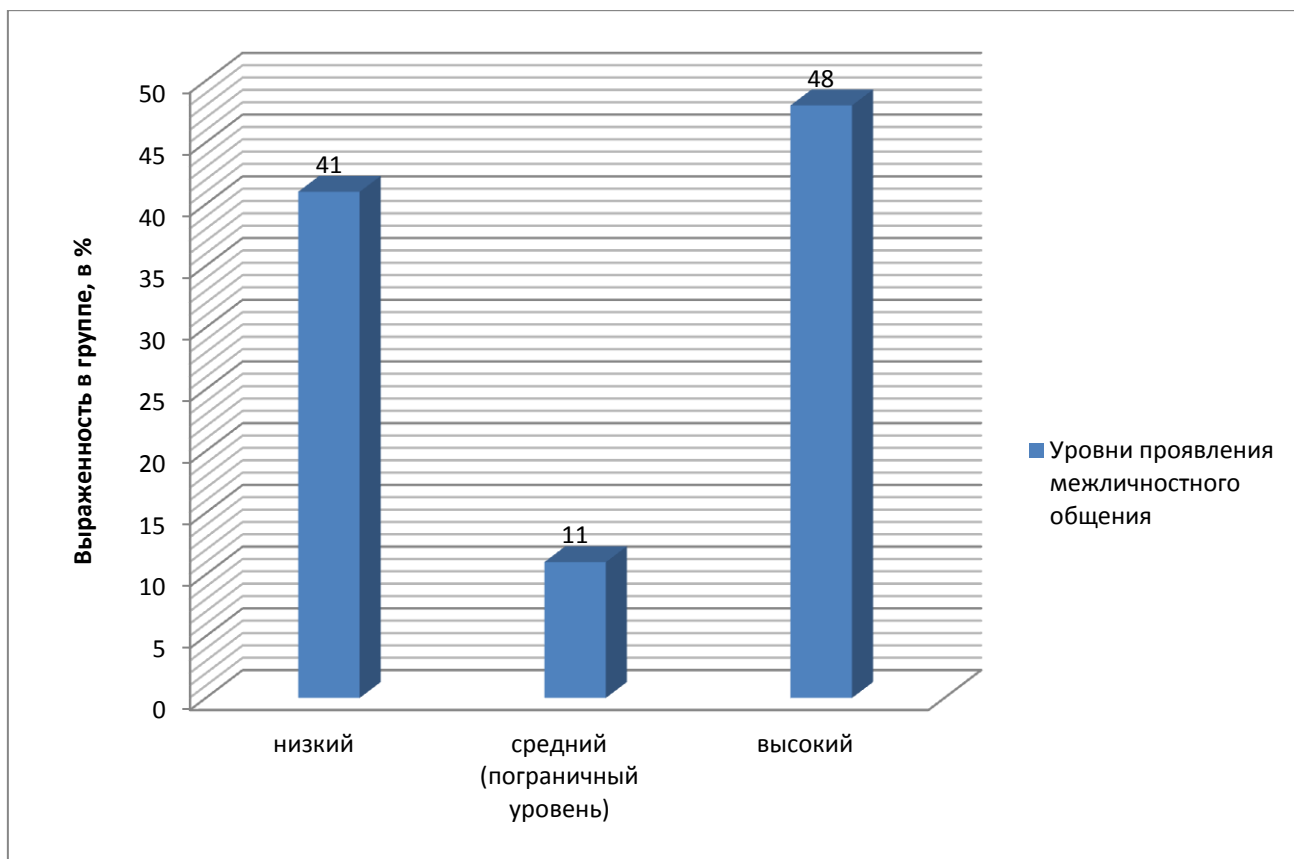


Рисунок 12 – Уровни развития межличностного общения по шкале «Выраженное поведение» в группе студентов (Се)

Требуемое поведение по шкале контроля в межличностных отношениях позволило диагностировать у большинства опрошенных (48% выборки) высокие показатели по данной шкале, то есть данная группа активно и уверенно принимает решение при той или иной ситуации, им характерна высокая уверенность в себе при установлении взаимоотношений в кругу друзей.

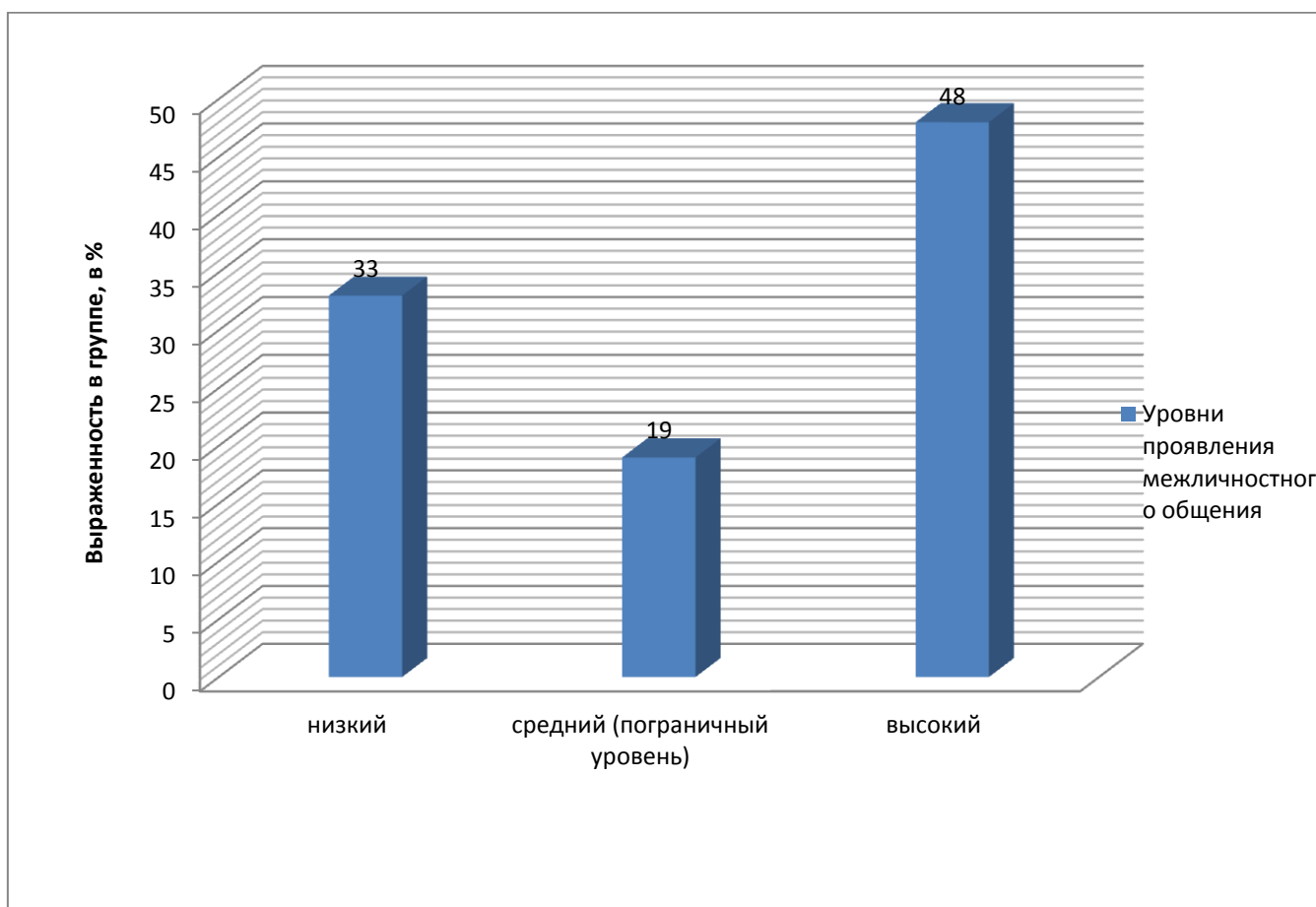


Рисунок 13 – Уровни развития межличностного общения по шкале «Требуемое поведение» в группе студентов (Cw)

У 33% студентов исследуемых групп выявлен низкий уровень рассматриваемого показателя, характеризующий их как не способных принимать контроль над собой.

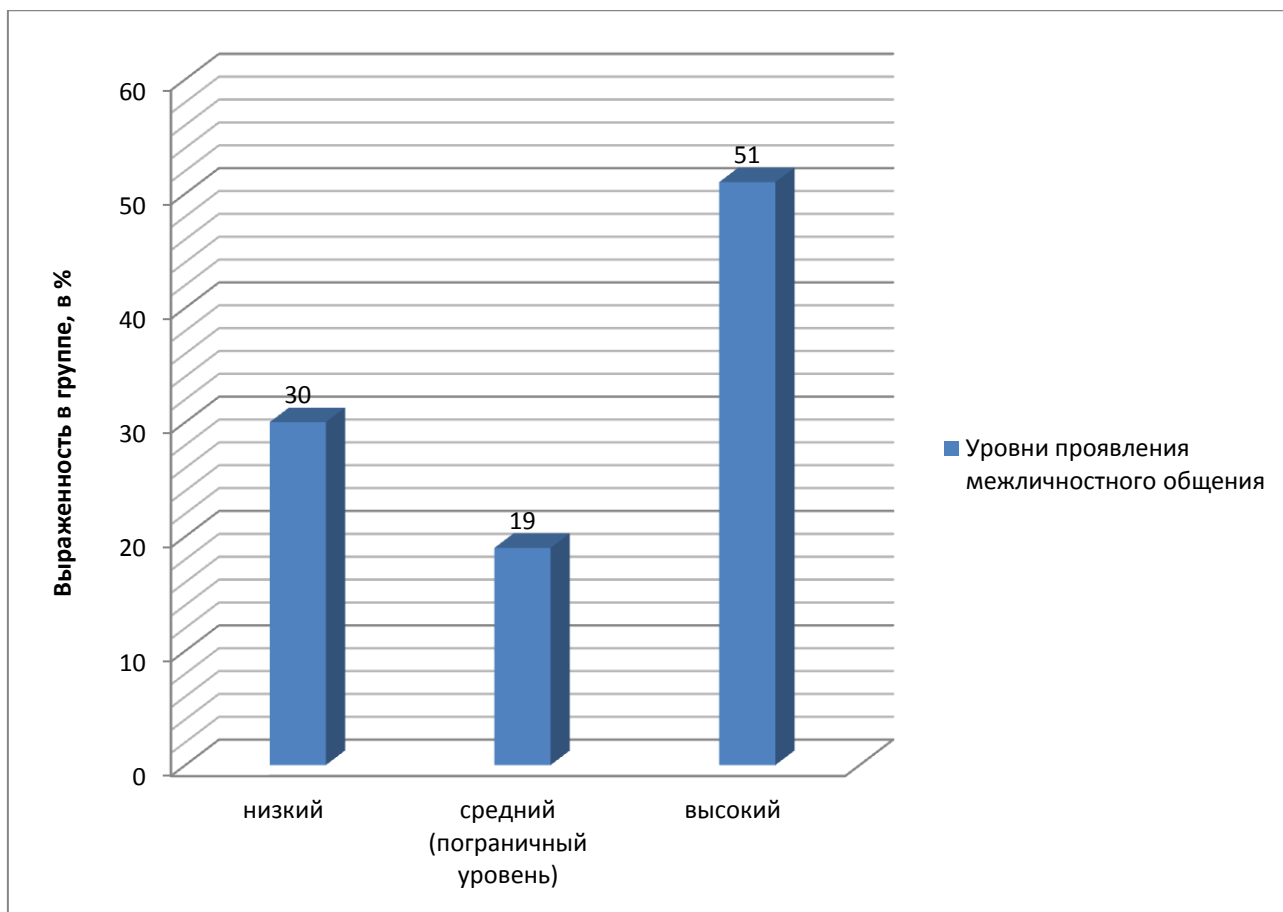


Рисунок 14 – Уровни развития межличностного общения по шкале «Выраженное поведение» (аффект) в группе студентов (Ае)

Оценивая аффектность в межличностном общении студентов (рисунок 14) нам удалось установить, что большинство членов обеих групп (51%) устанавливают близкие дружественные отношения с одногруппниками, любят быть в центре внимания, являются активистами в группе, общаются практически со всеми членами коллектива. 30% студентов показали низкий уровень по данной шкале, который характеризует их как личностей, очень избирательных и осторожных в выборе друзей. Данная категория испытуемых отличается замкнутостью, необщительностью, неумением осуществлять коммуникативное взаимодействие.

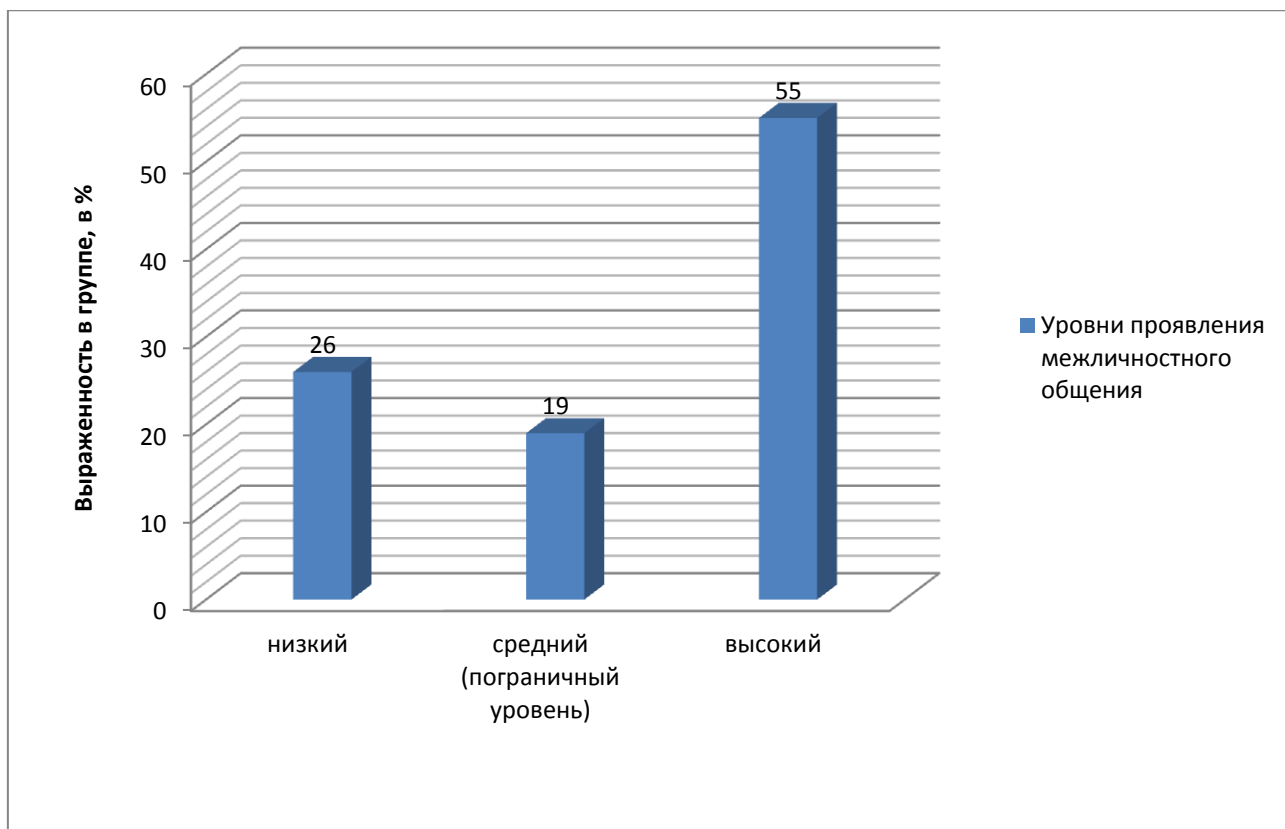


Рисунок 15 – Уровни развития межличностного общения по шкале «Требуемое поведение» (аффект) в группе студентов (Aw)

Высокий уровень межличностного общения по шкале «Требуемое поведение» (аффект) обнаружен у 55% опрошенных студентов, данная категория студентов требует от окружающих устанавливать с ними близкие эмоциональные отношения. У 26% студентов выявлен низкий уровень рассматриваемого показателя.

В целях подтверждения гипотезы исследования о том, что чем выше уровень развития эмоционального интеллекта, тем более выражена у студентов способность к успешным переговорам, тем выше проявляется потребность в общении, мы воспользовались математическими расчетами с применением критерия углового преобразования Фишера.

Нас интересует, достигает ли статистической значимости уровень проявления общительности в переговорных процессах в группе студентов с высоким и низким уровнем эмоционального интеллекта.

1. Согласно тесту ЭМИН Люсина Д.В., при оценке общего уровня эмоционального интеллекта нами также определены 2 группы – первая, с высоким уровнем интеллекта и вторая – с низким. При этом условно к высокому уровню мы отнесли «норму», то есть средний уровень эмоционального интеллекта и уровни выше среднего, а вторая группа состояла из участников, проявивших низкий и очень низкий уровень эмоционального интеллекта. В первой группе испытуемых оказалось 16, во второй – 11. Однако сопоставив данные проявлению межличностного общения (тест ОМО Рукавишникова) по этим испытуемым мы зафиксировали что не всегда высокому уровню эмоционального интеллекта соответствует высокий уровень межличностного общения.

Сформулируем гипотезы.

H_0 : Доля лиц, проявляющих высокий уровень потребности в общении, в первой группе не больше, чем во второй группе.

H_1 : Доля лиц, проявляющих высокий уровень потребности в общении, в первой группе больше, чем во второй группе.

Для расчета достоверности различий в проявлении уровня межличностного общения в группах с низким и высоким уровнем эмоционального интеллекта изобразим четырехклеточную таблицу :

Таблица 1 – Расчет критерия при сопоставлении двух групп (с высоким и низким уровнем эмоционального интеллекта) испытуемых по процентной доле проявляющих высокий уровень потребности в общении

Группы	«Есть эффект»: задача решена	«Нет эффекта»: задача не решена	Суммы
	Количество испытуемых	Количество испытуемых	
1 группа	11 (68.8%)	5 (31.2%)	16 (100%)
2 группа	3 (27.3%)	8 (72.7%)	11 (100%)

$\varphi^*_{эмп} = 2,185$, так как ось значимости выглядит следующим образом $\varphi^*_{0,05} = 1,64$, а $\varphi^*_{0,01} = 2,31$, то полученное эмпирическое значение критерия находится в зоне значимости на уровне тенденции (зона неопределенности), H_0 отвергается. Доля лиц, проявивших высокую потребность к общению, в первой группе больше, чем во второй группе.

Таким образом, при помощи углового преобразования Фишера мы статистически доказали, что чем выше уровень развития эмоционального интеллекта, тем более выражена у студентов способность к успешным переговорам и выше потребность в общении. Цель выпускной квалификационной работы достигнута, гипотеза подтверждена, задачи реализованы.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Был изучен вопрос влияния эмоций на переговоры. Эмоциональные явления и их роль можно оценить и положительно, и отрицательно. К отрицательным сторонам эмоций можно отнести, например, снижение способности самоконтроля, искажение восприятия, возникновение состояния невосприимчивости, общая непредсказуемость процесса и его итога. К позитивным аспектам проявления эмоций в переговорах относят их информативную составляющую и укрепление отношений сторон.

Воздействовать на эмоции непросто. Это требует со стороны участника переговоров как подготовки к каждому конкретному оппоненту и вопросу обсуждения, так и постоянной работы над собой и совершенствования умения контролировать эмоции. Зная как управлять ими, он повышает свои шансы на достижение поставленных целей и удовлетворение своих интересов. Так же стоит отметить, что использование информации об эмоции собеседника может помочь во время психотерапии или же психокоррекции. Ведь клиент не всегда говорит, то о чем он думает или что он чувствует и испытывает во время сеанса. Еще стоит отметить что это достаточно важное умение при некоторых методиках, в которых может быть важно наблюдение за феноменологией (внешние проявления) и во время некоторого рода исследований, где необходимо наблюдение.

В качестве основополагающего эмоционального компонента в переговорах нами был выбран эмоциональный интеллект. Эффективность переговоров – а значит, умения вступать в контакт со вторым лицом, умение выстраивать диалог и строить эффективные межличностные отношения напрямую зависит от эмоциональных проявления личности респондентов.

Исследование уровня эмоционального интеллекта в группе исследования позволила констатировать преобладание среднего уровня

эмоционального интеллекта, при которой можно отметить высокую социальную активность, общительность и коммуникабельность студентов .

Исследование межличностного общения в группе показало ,что высокий уровень межличностного общения обнаружен у большинства опрошенных студентов по всем шкалам диагностической методики, данная категория студентов требует от окружающих устанавливать с ними близкие эмоциональные отношения.

Результаты статистического анализа достоверности различий в проявлении уровня межличностного общения в группах с низким и высоким уровнем социального интеллекта показали, что доля лиц, проявивших высокую потребность к общению, в группе студентов с высоким уровнем социального интеллекта выше, чем с низким уровнем его выраженности.

Результаты расчета влияния эмоционального интеллекта (у студентов с высоким и низким уровнем) позволили установить, что доля лиц, проявивших высокую потребность к общению, в группе студентов с высоким уровнем эмоционального интеллекта выше, чем в группе студентов с низкими значениями эмоционального интеллекта. Таким образом, переговорные процессы напрямую зависят от эмоционального компонента.

Таким образом, гипотеза нашего исследования нашла свое подтверждение, задачи исследования реализованы.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Абульханова-Славская, К. А. Социальное мышление личности: проблемы и стратегии исследования // Психологический журнал. –2004. –№ 4. – С. 39–55.
2. Алешина, А. Ничего личного - только бизнес. Эмоциональный интеллект для достижения успеха. / А. Алешина, С. Шабанов. – СПб.: Питер, – 2012. – 340 с.
3. Алимбаева, Р. Т., Есназарова, Л. У. Теоретические аспекты эмоционального интеллекта / Р.Т. Алимбаева // Инновационная наука. –2017. – №3-1.
4. Андреева, Г. М. Социальная психология. / Г. М. Андреева – Москва: Аспект-пресс, 2010. – 368 с.
5. Андреева, И. Н. О становлении понятия эмоционального интеллекта / И. Н. Андреева // Вопросы психологии. –2008. –№5. –С. 83-93.
6. Андреева, И. Н. Предпосылки развития эмоционального интеллекта / И. Н. Андреева // Вопросы психологии. –2007. –№ 5. –С. 57 — 65.
7. Андреева, И.Н. Эмоциональный интеллект: исследования феномена / И.Н. Андреева // Вопросы психологии. – 2006. – № 3. – С.78-86.
8. Антропова, Л. К., Куликов, В. Ю., Осинцева, А. А. Гендерные особенности эмоционального интеллекта у индивидов с разным латеральным профилем/ Л. К. Антропова, В. Ю. Куликов, А. А. Осинцева // Journal of Siberian Medical Sciences. –2015. –№5.
9. Баландина, Л. Л. Эмоциональный интеллект и его взаимосвязь с темпераментальными свойствами / Л. Л. Баландина // Вестник ПГГПУ. Серия № 1. Психологические и педагогические науки. – 2017. – №1.
10. Берлингейм, Д. Доэдиповы отношения между отцом и ребенком [Электронный ресурс] / Д. Берлингейм // Журнал практической психологии и

психоанализа. – 2002. – №2. – Режим доступа : <http://psyjournal.ru/j3p/pap.php?id=20020210>

11. Богатова, Е.В. Эмоциональный интеллект в связи с когнитивными стилями и саморегуляцией в период ранней взрослости: дис. ... м-ра псих. наук. / Богатова Елена Владимировна. – Санкт-Петербург – 2016.
12. Васильева, Н. Г. Взаимосвязь особенностей эмоционального интеллекта и синдрома выгорания у врачей: дис. ... канд. псих. наук / Васильева Надежда Геннадьевна. – Санкт-Петербург, – 2016.
13. Выготский, Л. С. Развитие высших психических функций. Собр. сочинений / Л. С. Выготский – Москва: Лабиринт, 2010. – 352 с.
14. Гамова, С. Н. Развитие эмоциональной устойчивости детей старшего дошкольного возраста средствами физической культуры: дис. ... канд. пед. наук / Гамова Светлана Николаевна. – Елец, – 2007. – 230с.
15. Гончарова, Т. Н. Проявления гендерных особенностей в агрессивности девиантных подростков / Т.Н. Гончарова // Психология, социология и педагогика. –2012. –№ 6
16. Гоулман, Д. Эмоциональное лидерство: Искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта. / Д. Гоулман – Москва: «Альпина Паблишер», 2011. – 301 с.
17. Гоулман, Д. Эмоциональный интеллект в бизнесе. / Д. Гоулман – Москва: «Манн, Иванов и Фербер», 2013. – 512 с.
18. Гоулман, Д. Эмоциональный интеллект. / Д. Гоулман – Москва: ХРАНИТЕЛЬ, 2008. – 478 с.
19. Гоулман, Д. Эмоциональный интеллект. Почему он может значить больше, чем IQ. / Д. Гоулман – Москва: «Манн, Иванов и Фербер», 2013. – 560 с.
20. Демина, Л. Д., Эмоциональный интеллект как структурообразующий компонент психологической культуры личности / Л. Д. Демина, Т. В. Манянина // Известия Алтайского государственного университета. – 2010. – №2/1. – С.57-59.

21. Дружинин, В.Н. Экспериментальная психология. / В. Н. Дружинин – СПб.: Питер, 2011. – 320 с.
22. Ермолаева-Томина, Л. Б. Психология художественного творчества: Учебное пособие для вузов / Л. Б. Ермолаева-Томина. – Москва: Академический проект : Культура, 2005.
23. Жулина, Г. Н., Жолудева, С. В. Взаимосвязь профессиональной направленности и эмоционального интеллекта подростков / Г. Н. Жулина // Вестник ЧГПУ. –2017. –№8.
24. Изард, К. Е. Психология эмоций. / К. Е. Изард – СПб.: Питер, 2011. – 461 с.
25. Ильин, Е. П. Психология творчества, креативности, одаренности / Е. П. Ильин. – СПб.: Питер, 2009. – 54 с.
26. Ильин, Е. П. Эмоции и чувства / Е. П. Ильин. - СПб: Питер, 2001. – 390 с.
27. Ильиных, А. Е. Социальная креативность личности: психологическая структура / А. Е. Ильиных// Известия Саратовского университета, Т. 11. Сер. Философия. Психология. Педагогика. – 2011. – Вып. 3. – С. 74 - 76.
28. Клецина, И. С. Достижения и проблемы развития гендерного направления в отечественной психологии / И. С. Клецина // Вестник Вятского государственного гуманитарного университета. Педагогика и психология. Научный журнал. – Киров, 2010. – № 4 (3). С. – 120-125.
29. Ковалев, С. В. Подготовка старшеклассников к семейной жизни: тесты, опросники, ролевые игры: Кн. для учителя / С. В. Ковалев. – Москва: Просвещение, 1991. – 345 с.
30. Краснов, М. В., Григорьева, М. Н. Эмоциональный интеллект городских школьников / М. В. Краснов // Вестник ЧГУ. –2014. –№2.
31. Куницына, В. Н. Межличностное общение. / В.Н. Куницына – СПб.: Питер, 2012. – 544 с.

32. Куницына, В.Н. Межличностное общение. / В.Н. Куницына, Н. В. Казаринова, В. М. Погольша. – СПб. : Питер, –2001. – 418 с.
33. Лейтес, Н. С. Возрастная одаренность и индивидуальные различия / Н. С. Лейтес. – Москва ; Воронеж : НПО МОДЕК, 1997.
34. Люсин, Д. В. Современные представления об эмоциональном интеллекте / Д. В. Люсин // Социальный интеллект: Теория, измерение, исследования / – Москва : Институт психологии РАН, 2004. – С. 29-36.
35. Люсин, Д. В. Структура эмоционального интеллекта и связь его компонентов с индивидуальными особенностями: эмпирический анализ / Люсин Д.В., Марютина О.О., Степанова А.С. // Социальный интеллект: эмпирический анализ / – Москва: Институт психологии РАН, 2004. – С. 128-140.
36. Маклаков, А.Г. Общая психология. / А. Г. Маклаков – СПб.: Питер, 2012. – 592 с.
37. Манфред, Кэ де Ври Мистика лидерства. Развитие эмоционального. – Москва: Альпина Паблишер, 2011. – 276 с.
38. Музыченко, М. В. Критерии эмоциональной устойчивости студентов-психологов [Электронный ресурс] / М. В. Музыченко // Психология, социология и педагогика. – 2012. – № 12. Режим доступа: <http://psychology.snauka.ru/2012/12/1458>.
39. Носов, С. С. Половая идентификация ребенка в кинетическом рисунке семьи: психодиагностическое пособ. / С. С. Носов. – Москва : Флинта: НОУ ВПО «МПСИ», 2010. – 104 с.
40. Панкратова, А. А. Эмоциональный интеллект: примеры программ формирования. / А.А. Панкратова – Москва: МГУ им. М.В. Ломоносова, 2010. – 92 с.
41. Пономарев, Я. А. Психология творчества. / Я. А. Пономарев // Тенденции развития психологической науки. / – Москва: Наука, – 1988. – С. 21-25.

42. Рубинштейн, С. Л. Основы общей психологии. / С. Л. Рубинштейн – СПб.: Питер, 2012. – 720 с.
43. Сидоренко, Е. В. Методы математической обработки в психологии. / Е. В. Сидоренко – СПб: СПЦ, 1996, – 350 с.
44. Степанов, С. С. Популярная психологическая энциклопедия / С. С. Степанов – Москва: Изд-во Эксмо, 2005. – 312 с.
45. Стернберг, Р. Инвестиционная теория креативности / Р. Стернберг, Е. Григоренко // Психологический журнал. – 1998. – Т. 19. – № 2. – С. 144– 160.
46. Стивен, Дж. С. Преимущества EQ. / С. Дж. Стивен – Москва: Баланс Бизнес Букс, 2005. – 384 с.
47. Усынина, Т. П. Эмоциональный интеллект в структуре социоэмоциональной компетентности в старшем школьном возрасте / Т.П. Усынина // СИСП. –2011. –№3.
48. Ушаков, Д. В. Социальный интеллект: теория, измерение, исследования / Д.В. Люсин, Д.В. Ушаков // Институт психологии РАН, – Москва, 2004. – С. 11-28
49. Фролова, С. В. Исследование стратегий преодоления кризисных ситуаций в подростковом возрасте / С. В. Фролова // Психологическая помощь подростку в кризисных ситуациях. – Саратов, 2005. – С. 10 -18.
50. Худолей, Н. А., Горькая, Ж. В. Взаимосвязь элементов эмоционального интеллекта с коммуникативными навыками / Н. А. Худолей // Universum: психология и образование. –2017. –№8.
51. Чекалина, А. А. О влиянии родительских установок на формирование гендерной идентичности ребёнка / А. А. Чекалина // Мир психологии. – Москва-Воронеж, 2004. – № 2 (38) – С. 106–113.
52. Чепайкина, А. С. Развитие эмоционального интеллекта будущих педагогов-психологов как фактор повышения их конкурентоспособности/ А.С. Чепайкина, С. А. Домрачева// Современные наукоемкие технологии. – 2013. – №7. – С.159-161.

53. Чичук Е.Ю, Побудительные основания социальной креативности личности (на материале социономических профессий): дис. канд. псих. наук. / Чичук Елена Юрьевна – Краснодар, – 2006. – 220 с.
54. Шандлоренко, Д. Д. Развитие эмоционального интеллекта студентов вуза путем тренингового воздействия / Д. Д. Шандлоренко // Общество: социология, психология, педагогика. –2017. –№8
55. Bar-On, R. Emotional Intelligence in Men and Women: Emotional Quotient Inventory: Technical Mannual / R. Bar-On. – Toronto: Multi-Health Systems, 1997.
56. Barron F. The disposition toward originality / F. Barron // P.E. Vernon // Creativity. L. 1972. – P. 273–288
57. Gardner, H. Multiple intelligences: the theory in practice. / H. Gardner. – New York: Basic Books, 1993. – 304p.
58. Guilford Y. P. Measurement of creativity / Guilford Y. P. // Exploration in creativity. – NY. 1967. – P. 281–287
59. Mayer, J.D., Salovey P. The Intelligence of emotional intelligence / J.D. Mayer, P. Salovey // Intelligence. – 1993. – V.17. – № 4. – P. 433–442.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Опросник эмоционального интеллекта «ЭмИн» Д.В. Люсина

Читайте внимательно каждое утверждение и ставьте крестик (или галочку) в той графе, которая лучше всего отражает Ваше мнение. (Совсем не согласен, скорее не согласен, скорее согласен, полностью согласен).

1. Я замечаю, когда близкий человек переживает, даже если он (она) пытается это скрыть
2. Если человек на меня обижается, я не знаю, как восстановить с ним хорошие отношения
3. Мне легко догадаться о чувствах человека по выражению его лица
4. Я хорошо знаю, чем заняться, чтобы улучшить себе настроение
5. У меня обычно не получается повлиять на эмоциональное состояние своего собеседника
6. Когда я раздражаюсь, то не могу сдержаться, и говорю всё, что думаю
7. Я хорошо понимаю, почему мне нравятся или не нравятся те или иные люди
8. Я не сразу замечаю, когда начинаю злиться
9. Я умею улучшить настроение окружающих
10. Если я увлекаюсь разговором, то говорю слишком громко и активно жестикулирую
11. Я понимаю душевное состояние некоторых людей без слов
12. В экстремальной ситуации я не могу усилием воли взять себя в руки

13. Я легко понимаю мимику и жесты других людей
14. Когда я злюсь, я знаю, почему
15. Я знаю, как ободрить человека, находящегося в тяжелой ситуации
16. Окружающие считают меня слишком эмоциональным человеком
17. Я способен успокоить близких, когда они находятся в напряжённом состоянии
18. Мне бывает трудно описать, что я чувствую по отношению к другим
19. Если я смущаюсь при общении с незнакомыми людьми, то могу это скрыть
20. Глядя на человека, я легко могу понять его эмоциональное состояние
21. Я контролирую выражение чувств на своем лице
22. Бывает, что я не понимаю, почему испытываю то или иное чувство
23. В критических ситуациях я умею контролировать выражение своих эмоций
24. Если надо, я могу разозлить человека
25. Когда я испытываю положительные эмоции, я знаю, как поддержать это состояние
26. Как правило, я понимаю, какую эмоцию испытываю
27. Если собеседник пытается скрыть свои эмоции, я сразу чувствую это
28. Я знаю как успокоиться, если я разозлился
29. Можно определить, что чувствует человек, просто прислушиваясь к звучанию его голоса

30. Я не умею управлять эмоциями других людей
31. Мне трудно отличить чувство вины от чувства стыда
32. Я умею точно угадывать, что чувствуют мои знакомые
33. Мне трудно справляться с плохим настроением
34. Если внимательно следить за выражением лица человека, то можно понять, какие эмоции он скрывает
35. Я не нахожу слов, чтобы описать свои чувства друзьям
36. Мне удаётся поддержать людей, которые делятся со мной своими переживаниями
37. Я умею контролировать свои эмоции
38. Если мой собеседник начинает раздражаться, я подчас замечаю это слишком поздно
39. По интонациям моего голоса легко догадаться о том, что я чувствую
40. Если близкий человек плачет, я теряюсь
41. Мне бывает весело или грустно без всякой причины
42. Мне трудно предвидеть смену настроения у окружающих меня людей
43. Я не умею преодолевать страх
44. Бывает, что я хочу поддержать человека, а он этого не чувствует, не понимает
45. У меня бывают чувства, которые я не могу точно определить
46. Я не понимаю, почему некоторые люди на меня обижаются

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Опросник межличностных отношений А.А. Рукавишникова «ОМО»

Для каждого утверждения выберите ответ, который больше всего вам подходит:

- | | |
|------------|---------------|
| (1) Обычно | (4) По случаю |
| (2) Часто | (5) Редко |
| (3) Иногда | (6) Никогда |

1. Стремлюсь быть вместе со всеми.
2. Предоставляю другим решать вопрос о том, что необходимо будет сделать.
3. Становлюсь членом различных групп.
4. Стремлюсь иметь близкие отношения с остальными членами групп.
5. Когда представляется случай, я склонен стать членом интересных организаций.
6. Допускаю, чтобы другие оказывали сильное влияние на мою деятельность.
7. Стремлюсь влиться в неформальную общественную жизнь.
8. Стремлюсь иметь близкие и сердечные отношения с другими.
9. Стремлюсь задействовать других в своих планах.
10. Позволяю другим судить о том, что я делаю.
11. Стараюсь быть среди людей.
12. Стремлюсь устанавливать с другими близкие и сердечные отношения.
13. Имею склонность присоединяться к остальным всякий раз, когда делается что-то совместно.
14. Легко подчиняюсь другим.
15. Стараюсь избегать одиночества.
16. Стремлюсь принимать участие в совместных мероприятиях.

Для каждого из дальнейших утверждений выберите один из ответов, обозначающий количество людей, которые могут влиять на вас или на которых ваше поведение может распространяться. Относится к:

- | | |
|-----------------------|-----------------------|
| (1) Большинству людей | (4) Нескольким людям |
| (2) Многим | (5) Одному двум людям |
| (3) Некоторым людям | (6) Никому |

17. Стремлюсь относиться к другим přátельски.
18. Предоставляю другим решать вопрос о том, что необходимо будет сделать.
19. Мое личное отношение к окружающим – холодное и безразличное.
20. Предоставляю другим, чтобы руководили ходом события.
21. Стремлюсь иметь близкие отношения с остальными.
22. Допускаю, чтобы другие оказывали сильное влияние на мою деятельность.
23. Стремлюсь приобрести близкие и сердечные отношения с другими.
24. Позволяю другим судить о том, что я делаю.
25. С другими веду себя холодно и безразлично.
26. Легко подчиняюсь другим.
27. Стремлюсь иметь близкие и сердечные отношения с другими.

Для каждого из дальнейших утверждений выберите один из ответов, обозначающий количество людей, которые могут влиять на вас, или на которых ваше поведение распространяется.

- | | | | |
|---------------------|-------|----------------|------------|
| (1) Большинству | людей | (4) Нескольким | людям |
| (2) Многим | | (5) Одному | двум людям |
| (3) Некоторым людям | | (6) Никому | |

28. Люблю, когда другие приглашают меня участвовать в чем-нибудь.
29. Мне нравится, когда остальные люди относятся ко мне непосредственно и сердечно.
30. Стремлюсь оказывать сильное влияние на деятельность других.
31. Мне нравится, когда другие приглашают меня участвовать в своей деятельности.
32. Мне нравится, когда другие относятся ко мне непосредственно.
33. В обществе других стремлюсь руководить ходом событий.
34. Мне нравится, когда другие подключают меня к своей деятельности.
35. Я люблю, когда другие ведут себя со мной холодно и сдержанно.
36. Стремлюсь, чтобы остальные поступали так, как я хочу.
37. Мне нравится, когда другие приглашают меня принять участие в их дебатах (дискуссиях).
38. Я люблю, когда другие относятся ко мне по-приятельски.

39. Мне нравится, когда другие приглашают меня принять участие в их деятельности.

40. Мне нравится, когда окружающие относятся ко мне сдержанно.

Для каждого из дальнейших утверждений выберите один из следующих ответов.

(1) Обычно

(4) По случаю

(2) Часто

(5) Редко

(3) Иногда

(6) Никогда

41. В обществе стараюсь играть главенствующую роль.

42. Мне нравится, когда другие приглашают меня участвовать в чем-нибудь.

43. Мне нравится, когда другие относятся ко мне непосредственно.

44. Стремлюсь, чтобы другие делали то, что я хочу.

45. Мне нравится, когда другие приглашают меня участвовать в своей деятельности.

46. Мне нравится, когда другие относятся ко мне холодно и сдержанно.

47. Стремлюсь сильно влиять на деятельность других.

48. Мне нравится, когда другие подключают меня к своей деятельности.

49. Мне нравится, когда остальные люди относятся ко мне непосредственно и сердечно.

50. В обществе стараюсь руководить ходом событий.

51. Мне нравится, когда другие приглашают принять участие в их деятельности.

52. Мне нравится, когда ко мне относятся сдержанно.

53. Стараюсь, чтобы остальные делали то, что я хочу.

54. В обществе руковожу ходом событий.

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Таблица А.1 – Результаты по методике исследования социального интеллекта
Дж. Гилфорда

Испыту- емый	«Сырые» балы по субтестам				Уровень по субтесту				Общие «сырые» баллы	Общий уровень
	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	6	5	7	4	3	2	3	2	22	2
2	13	8	9	10	5	3	3	4	40	4
3	9	7	10	6	3	3	4	3	32	3
4	10	4	6	8	4	2	3	3	28	3
5	11	8	11	7	4	3	4	3	37	3
6	9	8	9	3	3	3	3	2	29	3
7	5	9	6	5	2	3	3	3	25	2
8	7	8	6	3	3	3	3	2	24	2
9	10	6	8	4	4	3	3	2	28	3
10	10	6	4	6	4	3	2	3	26	2
11	9	10	5	5	3	4	2	3	29	3
12	6	6	5	7	3	3	2	3	24	2
13	9	8	8	8	3	3	3	3	33	3
14	12	8	10	5	4	3	4	3	35	3
15	8	6	6	5	2	3	3	3	25	2
16	7	8	6	3	3	3	3	2	24	2
17	10	6	8	4	4	3	3	2	28	3
18	10	6	4	6	4	3	2	3	26	2
19	9	10	5	5	3	4	2	3	29	3
20	6	6	5	7	3	3	2	3	24	2
21	9	8	8	8	3	3	3	3	33	3
22	5	9	6	5	2	3	3	3	25	2
23	12	10	9	10	5	3	3	4	41	4
24	10	10	10	10	5	3	3	4	40	4
25	10	4	6	8	4	2	3	3	28	3
26	11	8	11	7	4	3	4	3	37	3
27	5	9	6	5	2	3	3	3	25	2

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

Результаты по опроснику эмоционального интеллекта «ЭМИн» Д.В.
Люсина

Таблица Г.1 – Результаты по опроснику эмоционального интеллекта «ЭМИн»
Д.В. Люсина

Испытуемый	МП	МУ	ВП	ВУ	ВЭ	МЭИ	ВЭИ	ОЭИ
1	21	17	19	16	15	38	50	88
2	26	21	22	19	16	47	57	114
3	26	17	20	13	13	43	46	89
4	21	16	23	13	14	37	50	87
5	23	18	17	16	10	41	43	84
6	20	16	12	12	10	36	34	70
7	24	14	16	10	9	38	35	73
8	14	20	15	14	11	34	40	74
9	17	21	20	15	15	38	50	88
10	22	18	17	13	16	40	46	86
11	15	16	12	12	10	31	34	65
12	22	12	7	15	8	34	30	63
13	28	11	15	14	14	39	43	82
14	26	13	19	13	13	39	45	84
15	20	16	12	12	10	36	34	70
16	22	12	7	15	15	34	37	71
17	23	16	17	18	14	39	49	88
18	20	16	12	12	10	36	34	70
19	20	20	14	16	11	40	41	81
20	18	12	7	15	13	30	35	65
21	21	16	24	15	12	37	51	88
22	22	12	7	15	15	34	37	71
23	21	17	19	16	15	38	50	88
24	26	17	20	13	13	43	46	89
25	23	15	18	17	13	38	48	86
26	20	21	19	14	10	41	43	84
27	14	20	15	14	11	34	40	74

ПРИЛОЖЕНИЕ Д

Результаты по опроснику межличностных отношений А.А.
Рукавишникова

Таблица Д.1 – Результаты по опроснику межличностных отношений А.А.
Рукавишникова

Испытуемый	Включение		Контроль		Аффект		X ср.
	Ie	Iw	Ce	Cw	Ae	Aw	
1	2	2	3	4	4	3	3
2	7	7	7	6	7	7	6,833333
3	6	7	7	6	7	7	6,666667
4	7	6	6	7	7	7	6,666667
5	3	5	2	3	4	2	3,166667
6	6	7	7	7	6	7	6,666667
7	3	2	2	2	4	4	2,833333
8	2	3	2	3	2	3	2,5
9	7	7	7	7	7	7	7
10	2	2	2	3	2	2	2,166667
11	7	7	6	7	7	7	6,833333
12	7	4	6	5	5	4	5,166667
13	2	3	4	4	5	2	3,333333
14	2	2	5	4	2	3	3
15	3	3	2	2	3	5	3
16	2	3	2	4	2	3	2,666667
17	7	6	7	6	4	6	6
18	2	4	3	2	2	4	2,833333
19	7	7	7	6	5	7	6,5
20	3	2	3	2	3	2	2,5
21	6	7	7	6	6	7	6,5
22	2	3	2	2	2	5	2,666667
23	6	7	7	7	6	7	6,666667
24	7	7	7	7	7	5	6,666667
25	6	7	7	6	6	7	6,5
26	7	5	7	7	7	7	6,666667
27	5	7	5	6	5	6	5,666667

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Институт педагогики, психологии и социологии
Кафедра психологии развития и консультирования

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой



М.В. Ростовцева

« 07 » 06 2019г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

37.03.01 Психология

Эмоциональный интеллект как фактор межличностных отношений

Руководитель



доцент, канд. псих. наук Л.А. Новопашина

Выпускник



А.М.Прилепин

Красноярск 2019