

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

Институт педагогики, психологии и социологии
Кафедра современных образовательных технологий

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
_____ И.А.Ковалевич
подпись
« ____ » _____ 2016г.

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

080801.65.05. Прикладная информатика в психологии

**СОЗДАНИЕ ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНОГО ПОСОБИЯ
«ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ В ОРГАНИЗАЦИИ»**

Научный руководитель _____ канд. филос. наук, доцент Т.Г. Савельева

Выпускник _____ Т.Г. Григорьян

Рецензент _____ зам. директора ООО «Триумф» Т.Ю. Коноваленко

Красноярск 2016

РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа по теме «Создание информационно-справочного пособия «Эмоциональная компетентность в организации» содержит 58 страниц текстового документа, 2 приложения, 40 использованных источников, 13 рисунков.

ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНОЕ ПОСОБИЕ, MACROMEDIA DREAMWEAVER, ТЕСТОВЫЕ МЕТОДИКИ, ПСИХОДАИГНОСТИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ, ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ, ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ, МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ ОТНОШЕНИЯ, ТРУДОВОЙ КОЛЛЕКТИВ.

Цель исследования: изучение эмоциональной компетентности в организации.

Объект исследования: трудовой коллектив ООО «Триумф» г. Красноярск.

Предмет исследования: эмоциональная компетентность трудового коллектива.

Для изучения эмоциональной компетентности в организации на основании изученной литературы были подобраны методики: Опросник на эмоциональный интеллект Н.Холл; Методика диагностики межличностных отношений Т.Лири.

Проведенное исследование позволило изучить уровень эмоциональной компетентности персонала ООО «Триумф». В ходе исследования нами было выявлено, что уровень эмоциональной компетентности зависит от уровня развития эмоционального интеллекта. Большая часть – 60% сотрудников обладает низким уровнем эмоционального интеллекта.

Это говорит нам о том, что им сложно выстраивать межличностные отношения. У них преобладают авторитарный, эгоистичный, агрессивный, подозрительный и зависимый тип личности. Респонденты не достаточно хорошо осознают свои жизненные цели, пути их достижения, не признают свои ошибки и не стремятся извлечь урок из трудной ситуации. Они не способны разобраться в себе и причинах своих чувств, переносить стресс и контролировать свои импульсы, фокусироваться на людях и их чувствах.

Итогом работы явилось создание информационно-справочного пособия «Эмоциональная компетентность в организации». Это один из способов облегчения работы пользователя по поиску, отбору и анализу информации по данной проблеме. Пособие включает в себя ряд разделов, снабженных системой гиперссылок: эмоции; сущность понятия эмоциональная компетентность; особенности эмоциональной компетентности в организации; описание диагностических методик; описание результатов исследования и др., что делает работу с информацией более удобной и приятной.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	4
1. Теоретический обзор по проблеме создания информационно-справочного пособия на основе исследования эмоциональной компетентности.....	6
1.1 Феномен эмоциональной компетентности.....	6
1.1.1 Сущность понятия эмоциональной компетентности.....	6
1.1.2 Особенности эмоциональной компетентности в организации.....	12
1.2 Обзор технологий разработки информационно-справочного пособия.....	17
1.2.1 Информационно-справочное пособие.....	17
1.2.2 Средства разработки информационно-справочного пособия.....	20
2. Обзор диагностических методик по изучению эмоциональной компетентности, разработка информационно-справочного пособия.....	30
2.1 Обзор методик по исследованию эмоциональной компетентности.....	30
2.2 Описание Macromedia Dreamweaver.....	32
3. Описание структуры информационно-справочного пособия «Эмоциональная компетентность в организации» и результаты исследования.....	38
3.1 Результаты психодиагностического исследования.....	38
3.2 Описание структуры информационно-справочного пособия.....	43
Заключение.....	49
Список использованных источников.....	51
Приложение А Опросник на эмоциональный интеллект. Н. Холла.....	54
Приложение Б Опросник методики диагностики межличностных отношений. Т. Лири.....	56

ВВЕДЕНИЕ

В период перехода к информационному обществу необходимо подготовить человека к быстрому восприятию и обработке больших объемов информации, овладению им современными средствами, методами и технологией работы. Кроме того, новые условия работы порождают зависимость информированности одного человека от информации, приобретенной другими людьми. Поэтому уже недостаточно уметь самостоятельно осваивать и накапливать информацию, а надо научиться такой технологии работы с информацией, когда подготавливаются и принимаются решения на основе коллективного знания и межличностного сотрудничества. Это говорит о том, что человек должен иметь определенный уровень культуры по обращению с информацией и межличностному взаимодействию [1].

Анализ теоретических источников по проблеме эмоциональной компетентности показал, что данный феномен неоднократно изучался учеными и остается актуальным в наши дни. Важнейшей составляющей межличностного взаимодействия являются эмоции. В настоящее время эмоциональную компетентность изучают как необходимое условие успешности и лидерства в профессиональной среде, а также как фактор развития личности [8-11].

В нашей работе мы придерживались взглядов Дэвида Гоулмана, Л.С. Выготского, Г.М. Андреевой и др., которые раскрывают сущность проблемы формирования эмоционального интеллекта. Авторы особо отмечают, что успех человека напрямую зависит от его эмоционального интеллекта, который играет немаловажную роль в развитии межличностных отношений.

Необходимым условием формирования профессиональной направленности в системе отношений «человек-человек» является способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми. Нормы поведения задаются той социальной ролью, которую выполняет участник взаимодействия. Для того, чтобы возник диалог, необходимо в образ конкретной социальной роли включать модель коммуникативного поведения, которая включает значимость получаемой информации для собеседника, его психическое состояние, установку и т. д. Высокая степень включенности в процесс общения эмоциональной сферы, умение управлять своим восприятием, смотреть на личность как на ценность, «считывать» изменения в лице, голосе, жесте, умение прогнозировать ход общения невозможно без самопознания, рефлексии и саморегуляции - способности сравнивать, сопоставлять свое видение себя с оценками других участников взаимодействия.

Эмоциональная компетентность и другие рассматриваемые в исследовании ресурсы личности, такие как эмоциональный интеллект и межличностные отношения личности, и в особенности степень их

взаимосвязанности, можно рассматривать как личностный фактор эффективности профессиональной деятельности.

Цель дипломной работы: создать информационно-справочное пособие «Эмоциональная компетентность в организации»

В соответствии с целью дипломной работы были сформулированы следующие **задачи:**

1. Обзор теоретического материала по проблеме эмоциональной компетентности в организации;
2. Обзор программных средств, применяемых для разработки информационно-справочного пособия;
3. Подобрать пакет диагностических методик для исследования эмоциональной компетентности;
4. Отбор программных средств для создания информационно-справочного пособия;
5. Проведение психологического исследования с помощью подобранных методик, направленных на изучение эмоциональной компетентности в организации;
6. Обработка, анализ и интерпретация полученных в исследовании результатов.
7. Разработка информационно-справочного пособия «Эмоциональная компетентность в организации».

Цель исследования: изучение эмоциональной компетентности в организации.

Объект исследования: трудовой коллектив ООО «Триумф» г. Красноярск.

Предмет исследования: эмоциональная компетентность трудового коллектива.

Для изучения эмоциональной компетентности на основании изученной литературы нами были подобраны следующие психодиагностические **методики:**

- Опросник на эмоциональный интеллект. Н.Холл
- Методика диагностики межличностных отношений. Т.Лири

1. Теоретический обзор по проблеме создания информационно-справочного пособия на основе исследования эмоциональной компетентности

1.1 Феномен эмоциональной компетентности

1.1.1 Сущность понятия эмоциональная компетентность

На протяжении многовековой истории исследования природы человеческой психики - эмоции пользовались самым пристальным вниманием, им отводилась одна из центральных ролей среди сил, определяющих внутреннюю жизнь и поступки человека (теория Джемса-Ланге, Кэннона-Барда, Линдсея-Хебба, С. Шехтера, П. К. Анохина, П. В. Симонова, Л. Фестингера, Ю. И. Александрова и др.). Понятие «эмоциональная компетентность» появилось в 90-ые годы XX века. Оно вошло в психологию благодаря работам зарубежных исследователей [1-7].

Р. Бак говорит об «эмоциональных фильтрах», приписывающих событиям эмоциональное значение; одни из них сформировались в ходе эволюции, другие — в ходе индивидуального развития. В связи с той исключительной ролью, которую эмоции играют в человеческой жизни, Р. Бак выдвигает понятие «эмоциональная компетентность», которое он определяет, как способность действовать вместе с внутренней средой своих чувств и желаний. «Компетентность - это новообразование субъекта деятельности, формируемое в процессе этой деятельности, представляющих собой системное проявление знаний, умений, способностей, личностных качеств, позволяющих успешно решать задачи, составляющие сущность этой деятельности». Следовательно, эмоциональная компетентность образование субъекта, формируемое в процессе эмоциональной деятельности, представляющее собой совокупность свойств личности человека, а так же эмоциональные знания; умения и навыки эмоциональной деятельности; способности, проявляющиеся в этой деятельности, в том числе эмоциональный интеллект.

В отечественной психологии существует множество мнений по поводу того, какое место занимают межличностные отношения в реальной системе жизнедеятельности людей. И естественно, в первую очередь необходимо упомянуть о В.Н.Мясищеве, который считал, что самое главное, что определяет личность – «...ее отношения к людям, являющиеся одновременно взаимоотношениями...» [5].

Личность, овладев навыками и умениями межличностных отношений, которые развиваются благодаря эмоциональному интеллекту, сумеет без особых усилий, к примеру, вести свой корабль по бурным рекам организационной структуры там, где другие наталкиваются на рифы и идут ко дну [7].

Проблема эмоциональной компетентности, эмоциональных способностей, эмоционального весьма активно исследовалась и исследуется в настоящее время зарубежными и отечественными учёными, среди которых: И. Н. Андреева, П. К. Анохин, И. Ф. Аршава, R. Bar-On, О. В. Белоконь, А. Т. Beck, А. М. Большакова, И. И. Ветрова, О. И. Власова, Л. С. Выгодский, Н. Gardner, D. Goleman, О. А. Гулевич, С. П. Деревянко, M. Gerald, D. R. Caruso, А. Ю. Кизим, Н. В. Коврига, О. В. Корчевна, А. Н. Леонтьев, А. И. Лучинкина, Д. В. Люсин, М. А. Манойлова, J. D. Mayer, Z. Moshe, Э. Л. Носенко, E. J. Austin, E. A. Орёл, G.Orme, K. V. Petrides, D. Pizarro, А. И. Приходько, Е. А. Ревтюк, R. Richards D, D. H. Saklofske, E. A. Сергиенко, П. В. Симонов, О. М. Собченко, И. С. Степанов, R. J. Sternberg, P. Salovey, A. Furnham, J. Ciarrochi, С. Шехтер, А. Эллис, Г. В. Юсупова и многие другие.

Развитие эмоциональной сферы в контексте процесса формирования личности: Г.М. Бреслав, Ф.Е. Василюк, В.К. Вилюнас, Ю.Б. Гиппенрейтер, А.В. Запорожец, В.В. Зеньковский, В.К. Котырло, А.Д. Кошелева, А.Н. Леонтьев, М.И. Лисина, Я.З. Неверович, А.Г. Рузская, С.Л. Рубинштейн, Л.П. Стрелкова, Д.Б. Эльконин, П.М. Якобсон и др. Исследования теоретических аспектов эмоциональной устойчивости: Л.М. Аболин, В.Э. Мильман, Я. Рейковский, М.И. Дьяченко, В.А. Пономаренко, О.А. Черникова и др. В отечественной психологии также накоплены данные, позволяющие рассматривать развитие эмоциональной сферы в контексте процесса формирования личности, а также психологического благополучия [12-14].

Теоретические основы понятия психологического благополучия были представлены в исследованиях Н. Брэдбурна и Э. Динера, но наибольшее распространение в эмпирических исследованиях получила концепция К. Рифф [15], являющаяся интегративным производным различных психологических теорий. Психологическое благополучие как психологический ресурс позволяет противостоять стрессу или предупреждать его негативные проявления до того, как они могут нанести существенный вред.

При этом снижение негативных стрессовых реакций благодаря «психологическому ресурсу» наблюдается как на психологическом, так и на биологическом уровнях. В отечественной науке также были выполнены исследования, в которых обсуждается первичная роль психологических характеристик в процессе адаптации, в частности Медведев В. И. [16] утверждает, что психологические характеристики помогают формированию более адекватной структуры адаптационного ответа. В своё время К. Д. Ушинский, подчеркивая социальный смысл эмоций, отмечал, что общество, заботящееся только об образовании ума, совершает большой промах, ибо человек более человек в том, что он чувствует, чем в том, как он думает По мнению Е. Л. Яковлевой, осознание собственной индивидуальности есть не что иное, как осознание собственных эмоциональных реакций и состояний, указывающих на индивидуальное отношение к происходящему.

Известно, что запрет на эмоции ведет к их вытеснению из сознания. В свою очередь, невозможность психологической переработки эмоций

способствует возрастанию их физиологического компонента. Психологическое благополучие же в свою очередь имеет целый ряд определений, данных разными авторами, однако для целей данной статьи мы воспользуемся тем фактом, что оно составляет интегральный компонент более глобального определения термина «здоровье» по версии Всемирной Организации Здравоохранения: «состояние полного физического, душевного и социального благополучия, а не только отсутствие болезни и физических дефектов» [17].

В принципе, можно сказать, что состояние психологического благополучия и, если брать более конкретно, эмоционального здоровья подразумевает под собой способность личности успешно осуществлять участие в социальной жизни, исполнять социально-положительную роль в обществе, осуществлять исполнение своих трудовых обязательств и играть роль полноценного участника межличностных взаимоотношений.

При сравнении определения здоровья по версии ВОЗ и определения эмоционального здоровья [17] становится очевидным наличие глубокой взаимосвязи здоровья как в том числе психологического феномена и эмоционального статуса личности. Таким образом, само по себе понятие психологического благополучия («psychological well-being») является более глобальным, включая в себя в качестве интегративных компонентов и эмоциональное здоровье, и эмоциональную компетентность, уровень удовлетворенности базовых потребностей личности. Здесь следует понимать, что эмоциональное здоровье, а, следовательно, и психологическое благополучие личности представляет собой феномен, обуславливаемый целой системой факторов, одним из которых и является эмоциональная компетентность. Одной из ключевых проблем взаимосвязи эмоций и здоровья личности является паттерн отреагирования нами наших собственных эмоций, причем в данном моменте зачастую важную роль играет еще и преобладающий тип используемых защитных механизмов. Соответственно, в случае, когда личность статистически полагается на применение привычных паттернов психологической защиты вместо адекватного и продуктивного реагирования (даже будь это сублимация, то есть защитный механизм, не несущий прямого социально-негативного значения), говорить об эмоциональном здоровье личности можно лишь с большой натяжкой – если вообще возможно.

Одним из критериев эмоциональной компетентности, на наш взгляд, является именно способность к свободному реагированию в своей эмоциональной сфере. Понятие эмоционального здоровья включает в себя, в том числе, и способность испытывать эмоции и отреагировать их наряду со способностью к отличению и различению эмоций других окружающих людей в процессе межличностной коммуникации, тем самым формируя и поддерживая положительный и здоровый эмоциональный фон в нашем окружении и в первую очередь на уровне наших собственных личностей. Этот процесс и определяется уровнем нашей эмоциональной компетентности. Здесь следует отметить, что данный феномен стоит ближе к терминологии и феноменологии

психологического благополучия и эмоционального здоровья, чем к популярной концепции эмоционального интеллекта.

Это объясняется тем, что понятие эмоционального интеллекта, как и большинство известных моделей в рамках данной концепции [18], ориентированы в большей степени на построение эффективного процесса коммуникации и дальнейшее повышение его эффективности в рамках достижения каких-либо по преимуществу внешних целей – данная направленность очевидна в трудах популяризатора концепции эмоционального интеллекта Д. Гоулмана. Это объясняется тем, что при такой направленности терминологии концепция пользуется большим спросом и получает более широкие возможности в дальнейшем прикладном применении. Как нам известно, в течение десятилетий интеллект сводился к совокупности исключительно когнитивных процессов, и у многих специалистов и, тем более, не специалистов, до сих пор этот термин ассоциируется только с характеристиками познавательной сферы. Однако интеллект – сложное психологическое понятие, которое, прежде всего, подчеркивает интегрирующую функцию психического. В начале 20-го столетия, а именно в 1920 г.

Э. Торндайк сформулировал трёхкомпонентную модель интеллекта, включающую способности понимать и оперировать идеями (абстрактный интеллект), конкретными предметами (механический интеллект) и людьми (социальный интеллект) [19]. Таким образом, в психологию было введено понятие социального интеллекта, который определялся Э. Торндайком как «способность понимать людей и управлять ими, поступать разумно в человеческих отношениях». Другие ведущие специалисты в области психологии интеллекта, такие как Ч. Спирмен, Д. Векслер, П. Вернон, Дж. Гилфорд также в той или иной форме утверждали, что понимание поведения других людей и себя самого должно выделяться в качестве отдельной интеллектуальной способности [20].

Из более современных подходов такого рода можно назвать теорию множественных интеллектов Х. Гарднера, в рамках которой выделяется внутриличностный и межличностный интеллект [21]. Однако, конструкты, связанные со способностями в области понимания социальных взаимодействий и внутриличностных процессов оказались сложны с точки зрения их операционализации и, на основании данных о существенном пересечении социального интеллекта с вербальными способностями Л. Кронбах пришел к выводу, что исследования в этой области бесперспективны. Тем не менее, в последнее время в научной и популярной литературе стало появляться все больше работ, посвященных одной из способностей такого рода – эмоциональному интеллекту (ЭИ).

В широком смысле к эмоциональному интеллекту относят способности к опознанию, пониманию эмоций и управлению ими; имеются в виду как собственные эмоции субъекта, так и эмоции других людей. Исследования эмоционального интеллекта начали массово появляться в научных публикациях

в начале 1990-х годов. Этот концепт завоевал популярность и привлекает многих исследователей. Причины такой популярности связаны как с попытками оценить более целостно адаптивные способности индивида через его умение эмоционально взаимодействовать с другими, так с возможностями предсказать успешность поведения в различных видах социальной активности.

Понятие «эмоциональный интеллект» было введено в 1990 году Джоном Майером и Питером Саловеем, которые описывали эмоциональный интеллект как разновидность социального интеллекта, затрагивающую способность отслеживать свои и чужие эмоции и чувства [22]. Саловей и Майер положили начало исследовательской деятельности, направленной на изучение возможностей развития существенных составляющих эмоционального интеллекта и изучение их значения. К примеру, они обнаружили, что в группе людей, которые просматривают неприятный фильм, быстрее приходят в себя те, кто способен легко распознавать эмоции других. В другом примере люди, которые легко распознавали эмоции других, лучше приспособились к изменениям в окружающей среде и строили поддерживающую их систему социальных отношений. Помимо трудов данных авторов, косвенные подтверждения этому встречаются и в исследованиях других ученых [23;24].

Смешанные модели эмоционального интеллекта включают когнитивные, личностные и мотивационные характеристики, благодаря чему они оказываются тесно связанными с адаптацией к реальной жизни и процессами совладания. К смешанным моделям можно отнести представления Д. Гоулмена об эмоциональном интеллекте, который популяризовал этот конструкт и повлиял на всемирное распространение этого понятия и внес значительный вклад в использование эмоционального интеллекта в бизнесе для обучения руководителей, приема персонала, изменения организационной культуры компаний и т.д.

Согласно Д. Гоулмену, эмоциональный интеллект есть «способность человека истолковывать собственные эмоции и эмоции окружающих с тем, чтобы использовать полученную информацию для реализации собственных целей» [25]. Конкретная структура эмоционального интеллекта, по Д. Гоулмену, включает набор разнокачественных и даже разнонаправленных параметров: понимание собственных эмоций, целей и результатов своего поведения, и вместе с тем понимание эмоций и поведения других людей, умение регулировать свои эмоции и поведение и влиять на поведение других людей.

Эти качества, хотя и относятся к одной сфере, но разнонаправлены и потому представлены различным образом у одного и того же индивида. Модель эмоционального интеллекта включает следующие компоненты: самосознание, саморегуляцию, социальную чуткость, управление отношениями, мотивацию. Что же касается понятия эмоциональная компетентность, то оно рассматривается многими авторами в синонимичном ключе с понятием эмоционального интеллекта. Для наших целей эмоциональную компетентность следует рассматривать в первую очередь как способность к достижению и

поддержанию собственного эмоционального здоровья и эмоционального здоровья других людей в окружении, а лишь потом – в качестве инструмента для управления эмоциональными реакциями других людей (будь то в коллективе, семейной жизни либо в условиях неформального общения). Иными словами, эмоциональная компетентность непосредственно связана с и отвечает за осуществление человеком конструктивной эмоциональной активности [26].

Эмоциональная компетентность явилась объектом изучения для многих исследователей, практически же основной проблемой в данном направлении психологических исследований нам видится дальнейший анализ роли эмоциональной компетентности в виде именно основного (по крайней мере, одного из ключевых) фактора в достижении такого хрупкого состояния личности, как психологическое благополучие.

Таким образом, эмоциональная компетентность развивается в онтогенезе, являясь результатом научения и интериоризации социального опыта. В основе уверенности в своей эмоциональной компетентности лежат процессы самооценки: представления о том, что человек может понимать эмоции и управлять ими. Целенаправленное развитие эмоциональной компетентности, по мнению А.В. Либина, связано с увеличением вариативности поведения. Увеличение вариативности поведения возможно только через отказ от стереотипных форм поведения.

Психическим механизмом развития эмоциональной компетентности является создание новых позитивных связей, позволяющих выработать индивидуальный стиль, сбалансированный по параметрам оптимальности, комфортности, адаптированности и результативности [27]. Согласно Б. И. Додонову эмоции обладают самостоятельной ценностью. Б. И. Додонов говорит о том, что у человека имеется потребность в «эмоциональном насыщении», т. е. в эмоциональных переживаниях.

Для обоснования этой потребности Додонов также ссылается на известные последствия отрыва ребенка от матери и на феномен сенсорной депривации. Первое доказательство основывается на том, что отсутствие интимного контакта младенца с матерью приводит к плохому его развитию, к частым болезням, ущербной эмоциональности, «холодности», низкой способности к сопереживанию и сочувствию. Он говорит об эмоциональной депривации, считая, что она является следствием сенсорной депривации. По этому поводу автор пишет: «...если доказана важность чисто сенсорного насыщения для нормального развития и функционирования мозга, то не естественно ли предположить, что насыщение эмоциями... является для него еще более необходимым? А раз дело обстоит именно таким образом, то это означает, что эмоциональное насыщение организма является его важной врожденной и прижизненно развивающейся потребностью» [28;29].

Таким образом, эмоциональное насыщение организма является его важной врожденной и прижизненно развивающейся потребностью. Эта потребность может удовлетворяться не только положительными, но и отрицательными эмоциями. Отрицательная эмоция – это сигнал тревоги, крик

организма о том, что данная ситуация для него губительна. Положительная эмоция – сигнал возвращенного благополучия. Ясно, что последнему сигналу нет нужды звучать долго, поэтому эмоциональная адаптация к хорошему наступает быстро. Сигнал же тревоги должен подаваться все время, пока опасность не устранена [30].

В заключение отметим, что эмоциональная компетентность является неотъемлемым фактором в достижении психологического благополучия по причине самой природы эмоций человека. А тот факт, что в настоящее время отсутствуют данные эмпирических исследований в области влияния эмоциональной компетентности на эффективность межличностной коммуникации в процессе работы персонала с клиентами, побуждает вести дальнейшие разработки в данном направлении.

1.1.2 Особенности эмоциональной компетентности в организации

В последнее время термин *emotional intelligence* — эмоциональный интеллект — пользуется все возрастающей популярностью, но в науке по-прежнему не существует четкого определения этого понятия. Впервые обозначение **EQ** — *emotional quotient*, *коэффициент эмоциональности*, по аналогии с **IQ** — коэффициентом интеллекта — ввел в 1985 году клинический физиолог *Рувен Бар-Он*. В 1990 году **Джон Мэйер** и **Питер Саловей** ввели понятие «эмоционального интеллекта». Вместе с **Дэниэлом Гоулманом**, наиболее известным в нашей стране, эти ученые составляют «тройку лидеров» в исследованиях эмоционального интеллекта. Общее же количество ученых, занимающееся исследованиями в этой области, огромно. Чтобы в этом убедиться, достаточно открыть любую книгу Гоулмана и посмотреть, сколько страниц в конце занимают ссылки на проведенные исследования.

Как и в случае со многими другими научными понятиями, ученые по-прежнему не могут договориться о том, что же такое эмоциональный интеллект. Существует большое количество определений эмоционального интеллекта. *Рувен Бар-Он*, автор аббревиатуры «EQ», например, определяет эмоциональный интеллект как «набор некогнитивных способностей, компетенций и навыков, которые влияют на способность человека справляться с вызовами и давлением внешней среды». **Дэниэл Гоулман** — как «способность осознавать свои эмоции и эмоции других, чтобы мотивировать себя и других и чтобы хорошо управлять эмоциями наедине с собой и при взаимодействии с другими». Поскольку тренер является скорее практиком, а не ученым, мы предпочитаем более короткое определение, с которым проще работать во время тренинга и которое, на наш взгляд, передает суть этого научного понятия. С нашей точки зрения, *эмоциональный интеллект* — это способность осознавать свои эмоции и эмоции другого, способность управлять своими эмоциями и эмоциями другого и на этой основе строить наше взаимодействие.

Мы как тренеры также предпочитаем говорить об *эмоциональной компетентности*, а не об эмоциональном интеллекте. Высокий эмоциональный интеллект сам по себе может и не являться надежным предсказателем успешности в работе. Однако он служит основой для компетенций, которые необходимы для успеха

Эмоциональная компетентность связана с эмоциональным интеллектом и основана на нем. Определенный уровень *эмоционального интеллекта* необходим для обучения конкретным компетенциям, связанным с эмоциями. Например, способность четко распознать, что чувствует другой человек, дает возможность развить такие компетенции как способность влиять на других людей и воодушевлять их. Сходным образом, людям, которые лучше способны управлять своими эмоциями, легче развивать такие компетенции как инициативность и способность работать в стрессовой ситуации. Именно анализ эмоциональных компетенций необходим для прогноза успешности в работе.

Широкую популярность понятие *эмоционального интеллекта* приобрело благодаря Дэниэлу Гоулману, известному журналисту «New York Times», чья книга «Emotional Intelligence» произвела настоящий фурор в США 10 лет назад, в 1995 году. Как журналист, он сумел донести до общественности научную новинку с помощью своих книг и статей на эту тему.

На данный момент книга только в США продана тиражом свыше 5 млн. экз. и переведена на большинство языков мира. Чем же вызвана столь огромная популярность этой, казалось бы, тысячной книги типа «Как стать успешным»?

Весь двадцатый век прошел под эгидой «обычного» интеллекта, IQ. Именно на основании умственных и технических способностей оценивали перспективы человека на успех в жизни. Наши люди раньше американцев усомнились в правильности этой теории, задавая вопрос: «Если ты такой умный, то почему такой бедный?» Дэниэль Гоулман в своей книге представил данные исследований, согласно которым IQ в разных версиях влияет на успешность человека с вероятностью от 4 до 25%. Гоулман объясняет это тем, что для того, чтобы попасть в менеджеры, необходимо обладать определенным уровнем IQ. Он нужен вам для того, чтобы поступить в университет, например. Поэтому все менеджеры обладают определенным уровнем IQ. А для того, чтобы подниматься по карьерной лестнице, надо уже что-то другое. Когда в многочисленных исследованиях сравнивали, чем же лидеры-"звезды" отличаются от средненьких менеджеров, то исследования стали указывать на способности другого рода, связанные с пониманием и управлением эмоций. В Америке сейчас даже стало популярным такое высказывание: «IQ gets you hired, but EQ gets you promoted» (Благодаря IQ Вы устраиваетесь на работу, а благодаря EQ — делаете карьеру).

Концепция *эмоционального интеллекта* — пожалуй, единственная теория в менеджменте, основанная на нейрофизиологии. Гоулман доступно объясняет, как миндалевидное тело — эмоциональный центр мозга —

оказывает влияние на деятельность коры головного мозга, которая отвечает за логическое мышление.

Теория *эмоционального интеллекта* в первые месяцы ошеломила бизнесменов, опровергая одну из главных идей успеха в двадцатом веке: «Эмоциям не место на работе». В своей книге Гоулман убедительно доказывает, наиболее эффективны в своей деятельности люди, которые сочетают разум и чувства. Именно люди с высоким эмоциональным интеллектом лучше принимают решения, эффективнее действуют в критических ситуациях и лучше управляют своими подчиненными, что, соответственно, и способствует их росту по служебной лестнице.

Необходимо признать, что тема эмоций далеко не нова в научном мире. Еще за 100 лет до нашей эры философ Паблиус Сирус сказал: «Управляйте Вашими чувствами, пока Ваши чувства не начали управлять Вами», и в двадцатом веке исследованию эмоций было посвящено множество различного рода исследований. О взаимосвязи эмоциональной и когнитивной сфер психики говорили Платон и Аристотель, известны также высказывания Л. С. Выготского о единстве интеллекта и аффекта, но по-настоящему активное внимание эта тема привлекла в последнее десятилетие XX века. Это связано в первую очередь с тем, что на основе традиционных тестов интеллекта (IQ) оказалось невозможно предсказать успешность деятельности. Кроме того, в последние годы компании все большее внимание уделяют управлению нематериальными активами наряду с материальными. В этом контексте эмоции рассматриваются как часть интеллектуального капитала организации.

Что принципиально новое содержит в себе понятие «эмоциональный интеллект»?

В первую очередь, ответ кроется, собственно, в названии, а именно в сочетании слов «эмоциональный» и «интеллект». В бизнесе рациональная и аффективная сферы деятельности традиционно разделялись. Тем не менее, «эмоциональный интеллект» не является оксюмороном. Он подразумевает как возможность погрузиться в свои эмоции, чтобы осознать и почувствовать их, так и необходимость рационального анализа эмоций и принятия решения на основе этого анализа. Эмоции несут в себе огромный пласт информации, используя которую, мы можем действовать значительно более эффективно.

Вторым принципиально важным новым моментом в этом подходе является то, что *эмоциональный интеллект* позволяет управлять своими эмоциями. В парадигме традиционной психологии возникновением эмоций управлять невозможно, поскольку этот процесс непосредственно связан с физиологией. Казалось бы, в этом случае и самими эмоциями управлять нельзя. Привлекательность подхода эмоционального интеллекта заключается в том, что управление эмоциями — это навык, который можно нарабатывать и развивать, что на данный момент подтверждается данными научных исследований в США и Европе.

Эмоциональный интеллект в бизнесе

Следующие примеры иллюстрируют влияние эмоционального интеллекта на деятельность организации.

1. В своей книге *The Highwaymen*, которая описывает характеристики ведущих деятелей в области технологии средств связи и информации, Кен Олетта цитирует банкира Феликса Рохатин: «Большинство соглашений являются на пятьдесят процентов эмоциональными и на пятьдесят — экономическими.» Рохатин говорил об участниках переговоров, подвижной динамике затянувшихся переговоров, где речь шла о самых высоких возможных ставках. Но то же самое можно сказать о подавляющем большинстве деловых операций, так что не следует ли к ним подходить, укрепив свои силы преимуществами эмоциональных способностей?

2. 21 июня 1999 г. в передовой статье журнала *Fortune* «Почему терпят неудачу руководители бизнесов» авторы Рам Каран и Джеффри Кольвин показывают, что неуспешные администраторы придают деловой стратегии большее значение, чем качествам ее исполнителей. Успешные администраторы блистают не в области планирования и финансов, а в области эмоциональных способностей. Они демонстрируют честность, знание людей, уверенность в себе, эффективность общения и внушающее доверие поведение.

3. Пауль Виан, руководитель программы повышения эффективности руководителей в Пенсильвании, подчеркнул в своей статье для *Fast Company* (июнь 1999 г.), что твердое руководство начинается с самоанализа: нужно понять, что ты собой представляешь и каковы твои ценности. Он подчеркивает важность правдивости и умения общаться, внимательно выслушивая собеседника и не принимая агрессивно-оборонительной позиции; все это не имеет никакого отношения к стратегии планирования или экономическим знаниям — но полностью относится к эмоциональным способностям. Такое же важное значение придает самоанализу Питер Друкер, известный теоретик менеджмента, который в своей книге *Management Challenges for the 21-st Century* (Требования, которые предъявляет 21-ый век к руководителю) подчеркивает, что самоанализ и умение строить взаимоотноудовлетворяющие отношения с подчиненными являются основой сильного руководства. *Steven J. Stein, Ph.D and Howard E. Book, M.D, The EQ Edge: Emotional Intelligence and your success. Stoddart Publishing Co. Limited. 2000*

4. ВВС США использовали опросник EQ-I для подбора рекрутеров в свой отдел персонала и обнаружили, что наиболее успешные рекрутеры показывают значительно более высокие результаты по таким компетенциям эмоционального интеллекта как ассертивность (уверенность), эмпатия и осознание своих эмоций. В ВВС так же обнаружили, что учитывая *эмоциональный интеллект* кандидатов при подборе на позиции рекрутеров, они увеличили свою способность предсказывать успешность будущих сотрудников почти в три раза. Благодаря этому расходы организации сократились на 3 млн. долл. ежегодно. Правительственный комитет по финансам упомянул об этом в своем докладе Конгрессу США, следствием чего стал приказ министра обороны внедрить подобную процедуру при

рекрутинге и отборе кандидатов всем вооруженным силам (Доклад Правительственного комитета по финансам «Рекрутинг в вооруженных силах: Министерство обороны может повысить эффективность систем найма персонала и систем стимулирования» от 30 января 1998).

5. Члены совета директоров транснациональной консалтинговой компании оценивались по 20 компетенциям, из которых 17 являлись компетенциями *эмоционального интеллекта*. Те из директоров, кто получил результат выше среднего по девяти и более компетенциям, принесли компании за год на 1,2 млн долл. дохода, чем остальные (на 139%) (Boyatzis, 1999).

6. Когда в отделении по страхованию жизни American Express произошел кризис, специальная команда экспертов выяснила, что причиной катастрофического падения продаж являются эмоции — потенциальных покупателей и финансовых консультантов. Интервью с наиболее успешными консультантами выявили, что эти сотрудники обладают способностью посмотреть на ситуацию глазами клиента, что позволяет им устанавливать с ним доверительные отношения. Они внутренне мотивированы на продажу полисов страхования жизни. Но, возможно, главным является умение этих консультантов справиться со своими эмоциями, лучше управлять ими и не падать духом в случае неудачи. Все перечисленные способности относятся к компетенциям эмоционального интеллекта. American Express была первой компанией, запустившей программу обучения эмоциональной компетентности для своих сотрудников, после прохождения которой практически 90% консультантов повысили эффективность своей работы (подробнее см. статью «Страхование жизни и эмоциональная компетентность. Опыт компании American Express»).

7. В работах средней сложности (например, менеджеры по продажам) производительность труда лучшего сотрудника в 12 раз больше, чем производительность худшего, и на 85% больше, чем производительность среднего сотрудника. В более трудных работах (страхование, бухгалтеры) производительность лучшего сотрудника на 127% выше по сравнению со средним сотрудником (Hunter, Schmidt, & Judiesch, 1990). Исследование компетенций в более, чем 200 компаниях и организациях по всему миру показало, что примерно 1/3 такой разницы в производительности обусловлена техническими знаниями и «обычным» интеллектом (IQ), в то время как 2/3 связаны с эмоциональным интеллектом (Goleman, 1998). (В работе топ-менеджеров разница более, чем на 4/5 зависит от эмоциональной компетентности).

8. Менеджеры по продажам L'Oreal, отобранные на основе ключевых компетенций эмоционального интеллекта, продают значительно больше, чем сотрудники, принятые на работу по старой системе найма. В среднем, менеджеры по продажам, отобранные на основе компетенций эмоционального интеллекта, продают в год на \$91,370 больше, благодаря чему чистая прибыль компании увеличилась на \$2,558,360 млн. Также текучесть персонала в течение первого года работы среди сотрудников, нанятых на базе оценки

эмоционального интеллекта, была меньше на 63% (Spencer & Spencer, 1993; Spencer, McClelland, & Kelner, 1997).

9. Фирма по производству напитков, подбирая руководителей подразделений, использовала стандартные методы найма. Она была вынуждена уволить около 50% из них в течение последующих двух лет, в основном из-за их низкой эффективности. Когда они начали подбирать руководителей на основе компетенций эмоционального интеллекта, им пришлось уволить только 6% в течение двух лет. Более того, отделы руководителей, нанятых на базе оценки эмоционального интеллекта, со значительно большей вероятностью попадали в первую треть по премиям за эффективность работы подразделений: 87% из них находились в первой трети. Кроме этого, лидеры подразделений, обладающие необходимыми компетенциями, перевыполняли план на 15—20%. Те руководители, у кого не хватало необходимых компетенций, недовыполняли его почти на 20% (McClelland, 1999).

10. Исследование Центра Креативного Лидерства показало, что одной из главных причин провалов топ-менеджеров является недостаток эмоциональной компетентности. Три основные причины: неспособность работать в стрессовой ситуации, работать в команде и грамотно выстраивать межличностные отношения.

11. После того, как супервизоры на одном из заводов прошли обучение эмоциональной компетентности, в частности, научились внимательно слушать и помогать сотрудникам справляться самостоятельно со своими проблемами, время простоя снизилось на 50%, количество официальных жалоб сократилось в среднем с 15 до 3 в год, а доход завода превысил планируемый на 250 000 долл. (Pesuric & Vyham, 1996). На другом заводе супервизоры прошли аналогичное обучение, что позволило увеличить производительность на 17%. У контрольной группы супервизоров, которые не проходили обучение, роста производительности отмечено не было (Pogras & Anderson, 1981).

12. Исследование 515 руководителей фирм, проведенное компанией Egon Zehnder International, показало, что те из них, у кого показатель эмоционального интеллекта был самым высоким по сравнению с другими критериями, скорее преуспевали, чем те, чьей самой сильной стороной был предыдущий опыт или IQ. Другими словами, высокий эмоциональный интеллект является более надежным показателем успеха, чем предыдущий опыт работы или IQ. Если говорить более точно, руководитель обладал высоким эмоциональным интеллектом в 74% случаев успеха, и лишь в 24% случаев неудачи. В исследовании принимали участие руководители из Латинской Америки, Германии и Японии, и результаты были практически одинаковы для всех культур.

1.2 Обзор технологий разработки информационно-справочного пособия

1.2.1 Информационно-справочное пособие

Информационная эра наступила и развивает свои технологии вокруг человека, коренным образом изменяя не только его жизнь, но и его сущность. Мы можем наблюдать это во всех сферах деятельности человека: бизнесе, политике, науке, искусстве и так далее. Постепенно складывается качественно иная картина мира позволяющая сделать скачек в духовном развитии общества. В центре внимания – человек, он имеет все средства коммуникации, свободный доступ практически к любой информации. И это делает его более могущественным, более сильным и раскрепощенным в своих мыслях и действиях. Появляются новые технологические возможности сбора, обработки, хранения информации.

Внедрение информационных технологий в научную деятельность диктуется стремлением обеспечить качество исследований на высоком уровне современных мировых стандартов.

Информационно-справочное пособие, электронный учебник (ЭУ) – компьютерное, программное средство, предназначенное, в первую очередь, для предъявления информации, дополняющей печатные издания, служащее для индивидуального и индивидуализированного обучения.

По определению Г.Г. Шварковой и В.М. Галынского, электронный учебник – это ресурс, содержащий систематизированные учебные материалы в определенной области знаний, создание, распространение и использование которого возможно с помощью современных информационных технологий.

Под общее определение ЭУ попадают различные электронные курсы, учебники, самоучители, учебно-методические комплексы, учебные материалы, представленные в системах дистанционного обучения (СДО). В зависимости от целей, которые ставят перед собой авторы, и возможностей разработчиков, ЭУ может обладать самыми различными качествами. В литературе встречается классификация электронных учебников, электронных пособий или учебно-методических комплексов по разным основаниям: по наличию интерактивности; по доступности; по системе, в которой разработан учебник и др. Наиболее существенными критериями в классификации на сегодняшний день считаются следующие признаки: доступность и форма представления (структурирования) материала.

С позиции доступности, все электронные учебники можно разделить на:

- онлайн-овые (online), работать с которыми можно только через интернет;
- офлайн-овые (offline), с которыми можно работать автономно на любом компьютере или другом электронном устройстве типа ПК.

Онлайн-овые ЭУ – доступны для работы в сети интернет, или внутри более мелких, корпоративных сетей. Размещение ЭУ в сети позволяет разработчику (преподавателю) оперативно вносить изменения, исправлять ошибки, что является их основным преимуществом. Еще одним плюсом является возможность организации общения между обучаемыми и преподавателем.

Офлайн-овые ЭУ доступны для чтения на любом персональном компьютере (иногда необходимо установить специальную программу). Основные форматы офлайн-овых ЭУ – pdf, html, flash, nb (формат системы

Mathmatica), различные презентации (формат PowerPoint и его аналогов), текстовые документы и различные мультимедиа приложения. Создавать офлайновый ЭУ можно в домашних условиях с помощью любых подручных средств.

По форме представления материала все ЭУ можно разделить на четыре типа. Это позволяет построить «пирамиду» эволюции ЭУ от самого простейшего типа «текстового документа» до самых современных «учебных курсов» (рисунок 1).

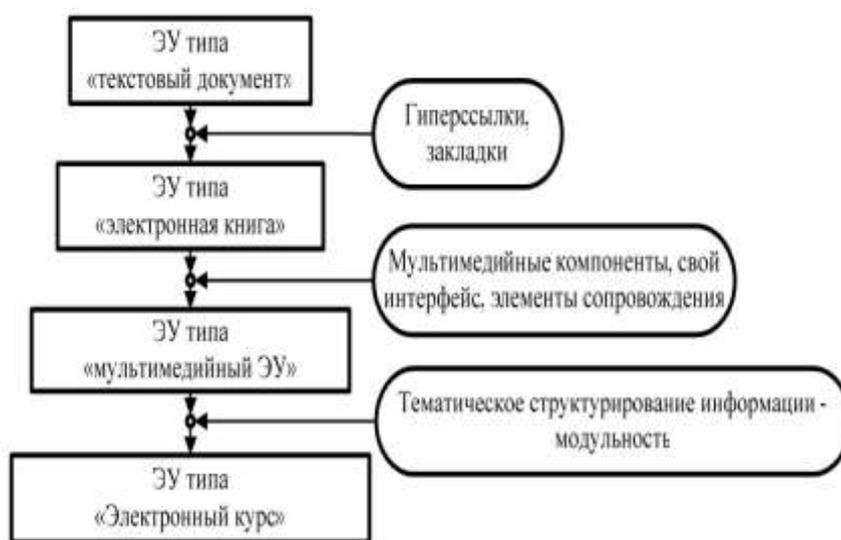


Рисунок 1 – Типология ЭУ по уровню представления материала.

«Текстовый документ» представляет собой простейший электронный учебник. Это может быть как электронная (отсканированная) версия бумажного учебника, так и самостоятельная разработка. Однако просто набранный текст учебника в MS Word без форматирования и простейшей верстки еще нельзя назвать ЭУ. Поскольку бумажный учебник – это прежде всего книга: сверстаный, сформатированный по ГОСТам и определенным стандартам текст, то аналогичные требования оформления должны применяться и для электронных изданий (хотя ГОСТов пока не существует). Набранный текст – это только заготовка, которую следует оформить (сверстать), придерживаясь некоторых стандартов. Электронный учебник типа «текстовый документ» – это базовый тип ЭУ, в процессе обучения его можно применять только как вспомогательный материал, однако такой ЭУ может подготовить любой преподаватель и использовать как основу для создания ЭУ более высокого уровня (как самостоятельно, так и с помощью специалистов).

Электронный учебник типа «электронная книга» – это сверстаный «текстовый документ», в который добавлены простейшие элементы навигации: гиперссылки, закладки, оглавление. Данный тип наиболее распространен, и именно его в литературе называют ЭУ. Чаще всего встречаются электронные книги в форматах html, pdf.

Электронный учебник типа «Мультимедийный ЭУ» представляет собой более сложную структуру. Он может обладать собственной оболочкой (предыдущие типы использовали кнопки навигации и горячие клавиши программ-просмотрщиков), нелинейной структурой, видео- и аудиоматериалами. Могут присутствовать интерактивные элементы, адаптирующие представленный материал под уровень ученика.

Такой тип ЭУ позволяет в полной мере реализовать все возможности современных технологий для интенсификации учебного процесса. Однако, разработка такого ЭУ может потребовать значительных ресурсов.

Электронный учебник типа «Электронный курс» обычно создается с использованием систем дистанционного обучения (ДО). ЭУ в отличие от предыдущих типов, может обладать дополнительными модулями: игровыми, справочными, развлекательными. Присутствуют различные форумы для коммуникации в группе, между обучаемыми и преподавателем. «Электронный курс» обладает обязательной системой проверки знаний в течение всего обучения, и, возможно, некоторой лишней информацией, например, справочного или развлекательного характера.

1.2.2 Средства разработки информационно-справочного пособия

Прогресс компьютерных технологий определил процесс появления новых разнообразных знаковых систем для записи алгоритмов – языков программирования. Смысл появления такого языка – оснащенный набор вычислительных формул дополнительной информации.

Язык программирования – формальная знаковая система, предназначенная для записи компьютерных программ. Язык программирования определяет набор лексических, синтаксических и семантических правил, задающих внешний вид программы и действия, которые выполнит исполнитель (компьютер) под ее управлением.

Язык программирования служит двум связанным между собой целям: он дает программисту аппарат для задания действий, которые должны быть выполнены, и формирует концепции, которыми пользуется программист, размышляя о том, что делать.

Со времени создания первых программируемых машин человечество придумало уже более восьми с половиной тысяч языков программирования. Каждый год их число пополняется новыми. Некоторыми языками умеет пользоваться только небольшое число их собственных разработчиков, другие становятся известны миллионам людей. Наиболее известны и популярны сегодня такие, как C и C++, Pascal, Basic и Java.

Внедрение компьютеров в психодиагностику в настоящее время идет главным образом по пути создания автоматизированных версий отдельных методик [30]. Для автоматизации могут использоваться различные языки программирования. Все без исключения программы, от автономных офисных приложений: редакторов, электронных таблиц, всевозможных игр, различных

системных утилит, вирусов и антивирусов – и до сложнейших систем управления предприятиями и военными самолетами, операционных систем Windows и Linux, написаны с помощью языков программирования.

Любой язык программирования состоит из набора команд (операторов, или ключевых слов), которые записываются с использованием полных или сокращенных слов английского языка и вспомогательных символов и представляют собой указания компьютеру выполнить различные действия: сложить числа, проверить значение выражения, показать на экране картинку и т. д. Основных команд насчитывается немного, меньше десятка, и с их помощью можно решить сколь угодно сложную задачу, если позволят ресурсы компьютера и не возникнет нехватки памяти или производительности. Все языки программирования делят на две группы: низкоуровневые и высокоуровневые. Если язык программирования ориентирован на конкретный тип процессора и учитывает его особенности, то он называется языком программирования низкого уровня. В данном случае «низкий уровень» не значит «плохой». Имеется в виду, что операторы языка близки к машинному коду и ориентированы на конкретные команды процессора.

Языком самого низкого уровня является язык ассемблера, который просто представляет каждую команду машинного кода, но не в виде чисел, а с помощью символьных условных обозначений, называемых мнемониками. Однозначное преобразование одной машинной инструкции в одну команду ассемблера называется транслитерацией. Так как наборы инструкций для каждой модели процессора отличаются, конкретной компьютерной архитектуре соответствует свой язык ассемблера, и написанная на нем программа может быть использована только в этой среде.

С помощью языков низкого уровня создаются очень эффективные и компактные программы, так как разработчик получает доступ ко всем возможностям процессора. С другой стороны, при этом требуется очень хорошо понимать устройство компьютера, затрудняется отладка больших приложений, а результирующая программа не может быть перенесена на компьютер с другим типом процессора. Подобные языки обычно применяют для написания небольших системных приложений, драйверов устройств, модулей стыковки с нестандартным оборудованием, когда важнейшими требованиями становятся компактность, быстродействие и возможность прямого доступа к аппаратным ресурсам. В некоторых областях, например в машинной графике, на языке ассемблера пишутся библиотеки, эффективно реализующие требующие интенсивных вычислений алгоритмы обработки изображений [32].

Языки программирования высокого уровня значительно ближе и понятнее человеку, нежели компьютеру. Особенности конкретных компьютерных архитектур в них не учитываются, поэтому создаваемые программы на уровне исходных текстов легко переносимы на другие платформы, для которых создан транслятор этого языка. Разрабатывать программы на языках высокого уровня с помощью понятных и мощных команд

значительно проще, а ошибок при создании программ допускается гораздо меньше.

К языкам программирования высокого уровня относятся: Fortran, Cobol, Algol, Pascal, Basic, C, C++ , Java, Delphi и другие.

Fortran – это первый компилируемый язык. Программисты, разрабатывавшие программы исключительно на ассемблере, выражали серьезное сомнение в возможности появления высокопроизводительного языка высокого уровня, поэтому основным критерием при разработке компиляторов Фортрана являлась эффективность исполняемого кода. Хотя в Фортране впервые был реализован ряд важнейших понятий программирования, удобство создания программ было принесено в жертву возможности получения эффективного машинного кода. Однако для этого языка было создано огромное количество библиотек, начиная от статистических комплексов и кончая пакетами управления спутниками, поэтому Фортран продолжает активно использоваться во многих организациях, а сейчас ведутся работы над очередным стандартом Фортрана F2k, который появится в 2000 году. Имеется стандартная версия Фортрана HPF (High Performance Fortran) для параллельных суперкомпьютеров с множеством процессоров [32].

Cobol – это компилируемый язык для применения в экономической области и решения бизнес-задач. Он отличается большой «многословностью» – его операторы иногда выглядят как обычные английские фразы. В Коболе были реализованы очень мощные средства работы с большими объемами данных, хранящимися на различных внешних носителях. На этом языке создано очень много приложений, которые активно эксплуатируются и сегодня. Достаточно сказать, что наибольшую зарплату в США получают программисты на Коболе.

Pascal – язык, во многом напоминающий Алгол, но в нем ужесточен ряд требований к структуре программы и имеются возможности, позволяющие успешно применять его при создании крупных проектов. Паскаль был создан как язык для обучения процедурному программированию. Название языку дано в честь выдающегося французского математика, физика, литератора и философа Блеза Паскаля. Наиболее известной реализацией Паскаля, обеспечившей широкое распространение и развитие языка, является Turbo Pascal фирмы Borland, выросшей затем в объектный Паскаль для DOS Windows и далее в Delphi, в которой были внедрены значительные расширения языка.

Basic – для этого языка имеются и компиляторы, и интерпретаторы, а по популярности он занимает первое место в мире. Он создавался в 60-х годах в качестве учебного языка. Бейсик считается деловым языком, снабженным мощными средствами решения специфических задач, которые обычно большинство пользователей решают при помощи небольших компьютеров, а именно: работая с файлами и выводя текстовое и графическое изображение на экране дисплея.

C – данный язык был создан в лаборатории Bell и первоначально не рассматривался как массовый. Он планировался для замены ассемблера, чтобы иметь возможность создавать столь же эффективные и компактные программы,

и в то же время не зависеть от конкретного типа процессора. Си – это язык программирования общего назначения, хорошо известный своей эффективностью, экономичностью, и переносимостью. Указанные преимущества Си обеспечивают хорошее качество разработки почти любого вида программного продукта. Использование Си в качестве инструментального языка позволяет получать быстрые и компактные программы. Во многих случаях программы, написанные на Си, сравнимы по скорости с программами, написанными на языке ассемблера. При этом они имеют лучшую наглядность и их более просто сопровождать. Си сочетает эффективность и мощность в относительно малом по размеру языке.

C++ – это объектно-ориентированное расширение языка Си. Множество новых мощных возможностей, позволивших резко повысить производительность программистов, наложилось на унаследованную от языка Си определенную низкоуровневость, в результате чего создание сложных и надежных программ потребовало от разработчиков высокого уровня профессиональной подготовки. По сути дела, основное, чем занимается программирование на Си++ – это определение универсальных и специально-прикладных типов. Хорошо разработанный тип, определяемый пользователем, отличается от встроенного типа только способом определения, но не способом использования.

Java – этот язык призван упростить разработку приложений на основе Си++ путем исключения из него всех низкоуровневых возможностей. Но главная особенность этого языка – компиляция не в машинный код, а в платформенно-независимый байт-код (каждая команда занимает один байт). Этот байт-код может выполняться с помощью интерпретатора – виртуальной Java-машины JVM (Java Virtual Machine), версии которой созданы сегодня для любых платформ. Благодаря наличию множества Java-машин программы на Java можно переносить не только на уровне исходных текстов, но и на уровне двоичного байт-кода, поэтому по популярности язык Ява сегодня занимает второе место в мире после Бейсика.

Delphi – объектно-ориентированный язык программирования. Системы типа Delphi так же называют интегрированными средами быстрой или визуальной разработки (RAD-системами), потому что они включают в себя помимо компилятора еще и редактор, и средства отладки, и большие наборы готовых программ (так называемые библиотеки), например, наборы математических функций, которые можно включать в свои приложения. RAD-системы позволяют также быстро строить прототипы будущих программ: проектировать форму окон, размещать в них всевозможные элементы управления [31].

Язык HTML. HTML – стандартный язык разметки документов во Всемирной паутине. Большинство веб-страниц создаются при помощи языка HTML (или XHTML). Язык HTML интерпретируется браузером и отображается в виде документа, в удобной для человека форме. HTML является приложением SGML (стандартного обобщённого языка разметки) и соответствует международному стандарту ISO 8879.

Язык HTML был разработан британским учёным Тимом Бернерсом-Ли приблизительно в 1991-1992 годах в стенах Европейского совета по ядерным исследованиям в Женеве (Швейцария). HTML создавался как язык для обмена научной и технической документацией, пригодный для использования людьми, не являющимися специалистами в области вёрстки. HTML успешно справлялся с проблемой сложности SGML путём определения небольшого набора структурных и семантических элементов (размечаемых «тегами»), служащих для создания относительно простых, но красиво оформленных документов. Помимо упрощения структуры документа, в HTML внесена поддержка гипертекста. Мультимедийные возможности были добавлены позже. Изначально язык HTML был задуман и создан как средство структурирования и форматирования документов без их привязки к средствам воспроизведения (отображения) [33].

Текстовые документы, содержащие код на языке HTML (такие документы традиционно имеют расширение «html» или «htm»), обрабатываются специальными приложениями, которые отображают документ в его форматированном виде. Такие приложения, называемые браузерами или интернет-обозревателями, обычно предоставляют пользователю удобный интерфейс для запроса веб-страниц, их просмотра (и вывода на иные внешние устройства) и, при необходимости, отправки введённых пользователем данных на сервер. Наиболее популярными на сегодняшний день браузерами являются Internet Explorer, Firefox, Safari, Google Chrome и Opera.

Структура HTML-документа. HTML – это теговый язык разметки документов. Любой документ на языке HTML представляет собой набор элементов, причём начало и конец каждого элемента обозначается специальными пометками – тегами. Элементы могут быть пустыми, то есть не содержащими никакого текста и других данных (например, тег перевода строки
). В этом случае обычно не указывается закрывающий тег. Кроме того, элементы могут иметь атрибуты, определяющие какие-либо их свойства (например, размер шрифта для элемента font). Атрибуты указываются в открывающем теге. Вот примеры фрагментов HTML-документа:

```
<strong>Текст между двумя тегами – открывающим и закрывающим.</strong>
```

```
<a href="http://www.example.com">Здесь элемент содержит атрибут href.</a>
```

А вот пример пустого элемента:

Регистр, в котором набрано имя элемента и имена атрибутов, в HTML значения не имеет (в отличие от XHTML). Элементы могут быть вложенными. Например, следующий код:

```
<b>  
  Этот текст будет жирным,  
  <i>а этот - ещё и курсивным</i>  
</b>
```

даст такой результат:

Этот текст будет жирным, а этот - ещё и курсивным

Каждый HTML-документ, отвечающий спецификации HTML какой-либо версии, должен начинаться со строки объявления версии HTML <!DOCTYPE...>, которая обычно выглядит примерно так:

```
<!DOCTYPE HTML PUBLIC "-//W3C//DTD HTML 4.01//EN"  
  "http://www.w3.org/TR/html4/strict.dtd">
```

Если эта строка не указана, то добиться корректного отображения документа в браузере становится труднее.

Далее обозначается начало и конец документа тегами <html> и </html> соответственно. Внутри этих тегов должны находиться теги заголовка (<head></head>) и тела (<body></body>) документа [33].

Macromedia DreamWeaver – профессиональный редактор HTML. Dreamweaver — HTML-редактор. Разработан и поддерживался компанией Macromedia в версиях до 8-й (2005 год). Следующие версии (начиная с Dreamweaver CS3 (2007)) выпускает Adobe. Богатый инструментарий, открытость приложения для всевозможных настроек, удобный интерфейс и другие особенности сделали Dreamweaver одним из наиболее популярных HTML-редакторов в мире. Недостатком считается добавление «лишнего» кода. Для некоторых версий Dreamweaver силами энтузиастов выполнялись переводы справочных систем на русский язык.

Версии. Заметную популярность программа получила, начиная с версии 6, отмеченной аббревиатурой MX и выпущенной компанией Macromedia в 2002 году. До этого момента были выпущены версии 1-4, версию 5 компания пропустила. 7-я версия программы получила название Dreamweaver MX 2004, а затем в 2005 году была выпущена Dreamweaver 8. 20 апреля 2007 уже компания Adobe выпустила более свежую версию под названием Dreamweaver CS3.

На сегодняшний момент последней версией является Dreamweaver CS4

История

1997 — Dreamweaver 1.0

1998 — Dreamweaver 1.2

1998 — Dreamweaver 2.0

1999 — Dreamweaver 3.0

2000 — Dreamweaver UltraDev 1.0

2000 — Dreamweaver 4

2000 — Dreamweaver UltraDev 4.0

2002 — Dreamweaver MX

2003 — Dreamweaver MX 2004
2005 — Dreamweaver 8
2007 — Dreamweaver CS3
2008 — Dreamweaver CS4
2010 — Dreamweaver CS5
2011 — Dreamweaver CS5.5
2012 — Dreamweaver CS6
2013 — Dreamweaver CC
2014 — Dreamweaver CC 2014
2015—Dreamweaver CC 2015

Adobe Photoshop – растровый графический редактор, разработанный и распространяемый фирмой Adobe Systems. Этот продукт является лидером рынка в области коммерческих средств редактирования растровых изображений, и наиболее известным продуктом фирмы Adobe. Часто эту программу называют просто Photoshop (Фотошоп). В настоящее время Photoshop доступен на платформах Mac OS X/Mac OS и Microsoft Windows. Ранние версии редактора были портированы под SGI IRIX, но официальная поддержка была прекращена начиная с третьей версии продукта. Для версии CS 2 возможен запуск под Linux с помощью альтернативы Windows API — Wine 0.9.54 и выше.

Особенности. Несмотря на то что изначально программа была разработана для редактирования изображений для печати на бумаге (прежде всего, для полиграфии), в данное время она широко используется в веб-дизайне. В более ранней версии была включена специальная программа для этих целей — Adobe ImageReady, которая была исключена из версии CS3 за счёт интеграции её функций в самом Photoshop.

1 Photoshop тесно связан с другими программами для обработки медиафайлов, анимации и другого творчества. Совместно с такими программами, как Adobe ImageReady (программа упразднена в версии CS3), Adobe Illustrator, Adobe Premiere, Adobe After Effects и Adobe Encore DVD, он может использоваться для создания профессиональных DVD, обеспечивает средства нелинейного монтажа и создания таких спецэффектов, как фоны, текстуры и т. д. для телевидения, кинематографа и всемирной паутины. Основной формат Photoshop, PSD, может быть экспортирован и импортирован во весь ряд этих программных продуктов. Photoshop CS поддерживает создание меню для DVD. Совместно с Adobe Encore DVD, Photoshop позволяет создавать меню или кнопки DVD. Photoshop CS3 в версии Extended поддерживает также работу с трёхмерными слоями [Березин Б.И. Начальный курс С и С++. - М. : ДИАЛОГ-МИФИ, 1999. - 288 с.].

Из-за высокой популярности Photoshop, поддержка его формата файлов, PSD, была реализована в его основных конкурентах, таких, как Macromedia Fireworks, Corel Photo-Paint, Pixel image editor, WinImages, GIMP, Jasc Paintshop Pro и т. д.

Photoshop поддерживает следующие цветовые модели:

RGB

LAB

CMYK

Grayscale

BitMap

Duotone

Photoshop v.10.0, датируемый апрелем 2007, имеет название «Photoshop CS3». Аббревиатура «CS3» означает, что продукт интегрирован в третью версию пакета программ «Adobe Creative Suite». В предыдущих продуктах — Photoshop CS и CS 2 с целью отличия от прежних версий и укрепления принадлежности к новой линейке продуктов, был изменён символ программы: вместо изображения глаза, которое присутствовало в версиях с 3-й по 7-ю, в стилевом решении использовалось изображение перьев. В Photoshop CS3 в иконке приложения и экране-заставке используются буквы из названия продукта «Ps» на синем градиентном фоне. Список нововведений включает в себя новый интерфейс, увеличенную скорость работы, новый Adobe Bridge, новые фильтры и инструменты, а также приложение Device Central, позволяющее осуществлять предварительный просмотр работы в шаблонах популярных устройств, например мобильных телефонов.

Последние версии включают в себя Adobe Camera RAW — плагин, разработанный Томасом Кноллом, который позволяет читать ряд RAW-форматов различных цифровых камер и импортировать их напрямую в Photoshop. Предварительная версия плагина была также доступна для Photoshop 7.0.1 по цене 99 долларов США.

Хотя Photoshop практически монополизирует профессиональный рынок, его цена (649 \$ на май 2007) привела к появлению конкурирующих программных продуктов, занимающих среднюю и низшую ценовую нишу рынка, некоторые из которых, к примеру, GIMP, совершенно бесплатны. Для завоевания этой части рынка и для противостояния необычайно высоким показателям нелегального использования своих профессиональных продуктов без лицензии, Adobe представил программы среднего и низшего класса Photoshop Elements и Photoshop Album, первая из которых является урезанной версией Photoshop стоимостью менее 100 \$, а вторая распространяется бесплатно и служит для организации и элементарной обработки фотографий. Продукт нацелен на любительский рынок, так как ограниченная функциональность делает Photoshop Elements неподходящим для подготовки изображений к печати. Программа Adobe Photoshop Lightroom (стоимостью около 300 \$) служит исключительно для «проявки» цифровых негативов, простой ретуши фотоснимков и организации их каталога.

Последние версии программы. Сравнительно недавно в продажу поступила последняя версия программы Adobe Photoshop CS4 Extended, которая является модифицированной CS4-версией программы. Официальный сайт не указывает дату выхода последней версии — это вызвано расхождением

сроков выпуска различных конфигураций программы. Самая первая, официально-рабочая версия Adobe Photoshop CS4 Extended была выпущена в конце сентября 2008 года (прим. 17 числа), но ввиду нестабильности рабочего процесса не была объявлена, хотя уже официально продавалась Adobe. Впоследствии были внесены незначительные изменения в код программы, а дата выпуска изменена на более позднюю. Техническая поддержка Adobe игнорирует вопросы, связанные с датой выпуска их последнего продукта [38.]

JavaScript – скриптовый язык, чаще всего использующийся при создании сценариев поведения браузера, встраиваемых в веб-страницы. Является одной из реализаций языка ECMAScript.

2 Название «JavaScript» является зарегистрированным товарным знаком компании Sun Microsystems, Inc [39].

История. Разработанный Бренданом Айком из компании Netscape язык был включён в браузер Netscape Navigator начиная с версии 2.0B3 в декабре 1995 г. Первоначально язык назывался Mocha, затем он был переименован в LiveScript. На синтаксис оказали влияние языки Си и Java, и, поскольку технология Java была в то время очень модной, LiveScript переименовали в JavaScript, получив соответствующую лицензию у Sun. Реализация компании Microsoft получила название JScript. Internet Explorer поддерживает JScript, начиная с версии 3.0, выпущенной в августе 1996 г. Стандартизация языка ассоциацией ECMA инициирована компанией Netscape. Стандартизированная версия имеет название ECMAScript, описывается стандартом ECMA-262. Первая версия данного стандарта примерно соответствовала JavaScript 1.1.

Область применения языка. JavaScript в данный момент полностью занимает нишу браузерных языков. Несмотря на то, что по слухам некоторые разработчики браузеров встраивают (или уже встроили) в дополнение к JavaScript-у такой язык как Python, для динамического изменения веб-страниц на стороне клиента, официальной информации по этому вопросу нет.

JavaScript также находит применение в качестве скриптового языка доступа к объектам приложений. Платформа Mozilla (XUL/Gecko) использует JavaScript. Среди сторонних продуктов, например, Java, начиная с версии 6, содержит встроенный интерпретатор JavaScript на базе Rhino. Сценарии JavaScript поддерживаются в таких приложениях Adobe, как Adobe Photoshop, Adobe Dreamweaver, Adobe Illustrator или Adobe InDesign.

3 **О языке.** JavaScript обладает рядом свойств объектно-ориентированного языка, но благодаря прототипированию поддержка объектов в нём отличается от традиционных ОО языков. Кроме того, JavaScript имеет ряд свойств, присущих функциональным языкам — функции как объекты первого уровня, объекты как списки, карринг (currying), анонимные функции, замыкания (closures) — что придаёт языку дополнительную гибкость [39].

JavaScript имеет С-подобный синтаксис, но по сравнению с языком Си имеет следующие коренные отличия:

объекты, с возможностью интроспекции и динамического изменения типа через механизм прототипов

функции как объекты первого класса

обработка исключений

автоматическое приведение типов

автоматическая сборка мусора

анонимные функции

Семантика языка сходна с семантикой языка Self.

Пример объявления и использования класса в JavaScript (класс является одновременно функцией, так как функции — это объекты первого уровня):

```
function MyClass()
{
  this.myValue1 = 1;
  this.myValue2 = 2;
}
var mc = new MyClass();
mc.myValue1 = mc.myValue2 * 2;
```

Одна из популярных технологий, позволившая сделать страницы более динамическими и обеспечить новые возможности — это динамическая загрузка и вставка данных в документ, получившая название AJAX.

Использование в HTML. JavaScript-код включается в HTML-код страницы и исполняется интерпретатором, встроенным в браузер. JavaScript заключается в теги `<script></script>` с обязательным по спецификации HTML 4.01 атрибутом `type="text/javascript"`, хотя в большинстве браузеров язык сценариев по умолчанию именно JavaScript.

Скрипт, выводящий модальное окно с классической надписью «Hello, World!» внутри браузера:

```
<script type="text/javascript">
  alert('Hello, World!');
</script>
```

Следуя концепции интеграции JavaScript в существующие системы, браузеры поддерживают включение скрипта, например, в значение атрибута события:

```
<a href="delete.php" onclick="return confirm ('Вы уверены?');">Удалить</a>
```

Здесь при нажатии на ссылку функция `confirm('Вы уверены?')` вызывает модальное окно с надписью «Вы уверены?», а `return false`; блокирует переход по ссылке. Разумеется, этот код будет работать, только если в браузере есть и включена поддержка JavaScript, иначе переход по ссылке произойдет без предупреждения.

Есть и третья возможность подключения JavaScript — написать скрипт в отдельном файле, а потом подключить его с помощью конструкции

```
<script type="text/javascript"
src="http://Путь_к_файлу_со_скриптом"></script>
```

2. Обзор диагностических методик по изучению эмоциональной компетентности, разработка информационно-справочного пособия

2.1 Обзор методик по исследованию эмоциональной компетентности

Целью нашего исследования было изучить феномен эмоциональной компетентности сотрудников организации ООО «Триумф». Выбор методов исследования не случаен. Каждая из методик помогает в изучении эмоционального интеллекта и межличностных отношений:

Методика «Опросник на эмоциональный интеллект» Н.Холла позволяет определить уровень эмоционального интеллекта.

Для изучения межличностных отношений использовался личностный опросник, направленный на диагностику межличностных отношений и свойств личности, существенных при взаимодействии с другими людьми: «Методика диагностики межличностных отношений Лири».

Опросник на эмоциональный интеллект Н.Холла.

На сегодняшний день доступной и широко используемой методикой является единственная адаптированная и русифицированная «Методика оценки эмоционального интеллекта Н.Холла (опросник EQ). Опросник Н. Холла измеряет пять компонентов эмоционального интеллекта, это:

1 эмоциональная осведомленность – способность различать и правильно интерпретировать собственные эмоции и, что немало важно, их влияние на других людей,

2 управление своими эмоциями – это возможность совладать с возникшими эмоциями,

3 самомотивация – очень важный психический процесс, отвечающий за пропорциональность и поступательность естественного развития человека, а также за продуктивность его деятельности в целом,

4 эмпатия – когнитивная осведомленность и понимание эмоций и чувств другого человека; викарная (замещающая) эмоциональная реакция на эмоциональные переживания другого человека, которая отражает эти эмоции и подражает им (разделение эмоций с другим человеком); принятие в собственном сознании роли другого человека; в теории личности Г. Салливана — невербализируемый, скрытый коммуникативный процесс, посредством которого отношения, чувства и суждения передаются от человека к человеку без публичного их проговаривания; способность индивида чувствовать эмоциональное состояние другого человека,

5 управление эмоциями других людей – умение определять возможную причину возникновения эмоции у другого человека и предполагать последствия ее развития, изменение эмоционального состояния другого человека (интенсивности эмоции, перехода на другую эмоцию) с помощью вербальных и невербальных средств; способность

вызывать нужную эмоцию в людях. В отличие от манипулятивной игры на эмоциях других, такое взаимодействие помогает людям развивать первые три навыки эмоциональной компетентности.

В методике предложены высказывания, которые отражают различные стороны жизни респондентов. Необходимо выбрать один из 6-ти предложенных вариантов ответа:

- Полностью не согласен — (- 3 балла);
- В основном не согласен — (-2 балла);
- Отчасти не согласен — (-1 балл);
- Отчасти согласен — (+ 1 балл);
- В основном согласен — (+2 балла);
- Полностью согласен — (+ 3 балла).

Опрос необходимо проводить при соблюдении благоприятного эмоционального климата. Экспериментатор должен быть доброжелательным, должен уметь ответить на возникающие вопросы, но не провоцировать определенный ответ испытуемого на утверждение. При групповом проведении опроса каждый испытуемый должен иметь свой текст опросника. Допускается зачитывание утверждений экспериментатором вслух для всей группы. Каждый должен ответить индивидуально.

Прежде чем приступить к обработке полученных данных, необходимо убедиться в том, что бланк ответов заполнен целиком.

По каждой шкале высчитывается сумма баллов с учетом знака ответа (+ или -). Чем больше плюсовая сумма баллов, тем больше выражено данное эмоциональное проявление [33].

Уровни парциального эмоционального интеллекта в соответствии со знаком результатов:

- 14 и более — высокий;
- 8–13 — средний;
- 7 и менее — низкий.

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

- 70 и более — высокий;
- 40–69 — средний;
- 39 и менее — низкий.

Методика диагностики межличностных отношений Т. Лири. Методика создана Т. Лири, Г. Лефоржем, Р. Сазеком в 1954 г. и предназначена для исследования представлений субъекта о себе и идеальном «я», а также для изучения взаимоотношений в малых группах. С помощью данной методики выявляется преобладающий тип отношений к людям в самооценке и взаимооценке.

При исследовании межличностных отношений наиболее часто выделяются два фактора: доминирование-подчинение и дружелюбие-агрессивность. Именно эти факторы определяют общее впечатление о

человеке в процессах межличностного восприятия. Они названы М. Аргайлом в числе главных компонентов при анализе стиля межличностного поведения и по содержанию могут быть соотнесены с двумя из трех главных осей семантического дифференциала Ч. Осгуда: оценка и сила. В многолетнем исследовании, проводимом американскими психологами под руководством Б. Бейлза, поведение члена группы оценивается по двум переменным, анализ которых осуществляется в трехмерном пространстве, образованном тремя осями: доминирование-подчинение, дружелюбие – агрессивность, эмоциональность – аналитичность.

Опросник содержит 128 оценочных суждений, из которых в каждом из 8 типов отношений образуются 16 пунктов, упорядоченных по восходящей интенсивности. Методика построена так, что суждения, направленные на выяснение какого-либо типа отношений, расположены не подряд, а особым образом: они группируются по 4 и повторяются через равное число определений. При обработке подсчитывается число отношений каждого типа:

авторитарный: вопросы 1 – 4, 33 – 36, 65 – 68, 97 – 100;
эгоистичный: вопросы 5 – 8, 37 – 40, 69 – 72, 101 – 104;
агрессивный: вопросы 9 – 12, 41 – 44, 73 – 76, 105 – 108;
подозрительный: вопросы 13 – 16, 45 – 48, 77 – 80, 109 – 112;
подчиняемый: вопросы 17 – 20, 49 – 52, 81 – 84, 113 – 116;
зависимый: вопросы 21 – 24, 53 – 56, 85 – 88, 117 – 120;
дружелюбный: вопросы 25 – 28, 57 – 60, 89 – 92, 121 – 124;
альтруистический: вопросы 29 – 32, 61 – 64, 93 – 96, 125 – 128.

По специальным формулам определяются показатели по основным факторам: доминирование и дружелюбие.

Доминирование = $(I - V) + 0,7 \times (VIII + II - VI)$.

Дружелюбие = $(VII - III) + 0,7 \times (VIII - II - IV + VI)$.

Методический прием позволяет изучать проблему психологической совместимости и часто используется в практике семейной консультации, групповой психотерапии и социально-психологического тренинга.

2.2 Описание Macromedia Dreamweaver

Dreamweaver MX – это визуальный редактор гипертекстовых документов. Dreamweaver MX представляет собой мощную профессиональную программу, обладающую всеми необходимыми средствами для генерации HTML-страниц любой сложности и масштаба. Она обеспечивает режим визуального проектирования (WYSIWYG), отличается очень чистой работой с исходным текстом Web-документов, обладает встроенными средствами поддержки больших сетевых проектов [40].

По своей сути, Dreamweaver MX – это развитая среда Web-проектирования и программирования, в которую встроено несколько

программных средств и модулей, обеспечивающих весь операционный цикл по разработке и поддержке виртуальных проектов любого масштаба и сложности.

Нами было выбрано именно это программное средство, потому как Dreamweaver MX обладает следующими особенностями, дающими ему преимущество перед другими программами:

Последовательная поддержка визуального проектирования.

Визуальным принято называть такой стиль или способ создания гипертекстовых документов, в котором работа с текстом и образами объектов преобладает над непосредственным кодированием. В идеале пользователь должен полностью свободен от необходимости обращения к HTML-кодам, а проектирование обязано вытеснить кодирование. Dreamweaver подошел к декларируемому абсолюту ближе других конкурентов. Прямая работа с кодами полностью не исключена, но сведена к разумному минимуму. Dreamweaver не только обладает мощным арсеналом средств визуального проектирования, но и может отображать Web-страницы с минимальными потерями и искажениями – почти как специализированные программы просмотра (Microsoft Internet Explorer или Netscape Navigator).

Мощный инструментарий обработки кодов.

Программе есть что предложить и профессионалам в области Web-дизайна, предпочитающим создавать гипертекстовые документы при помощи прямого кодирования. В оболочку Dreamweaver встроен полнофункциональный HTML-редактор Home Site, который ранее принадлежал другой фирме и позиционировался как самостоятельное приложение. Эта программа, обладающая полноценным арсеналом средств кодирования, в свое время занимала верхние строчки в компьютерных обзорах и многими аналитиками рассматривалась как конкурент Dreamweaver.

Среди прочих программ данного класса Dreamweaver выделяется своим корректным обращением с кодами HTML. Он порождает чистый лаконичный исходный текст, в котором почти нет вспомогательных дескрипторов и громоздких служебных комментариев. Встроенный в программу механизм препроцессорной обработки позволяет импортировать HTML-файлы, созданные сторонними приложениями – гипертекстовыми и текстовыми редакторами. Гибкая система настроек процедуры импорта помогает добиваться отличных результатов: почти во всех случаях импортированный документ будет представлен в программе без потерь и искажений.

Развитая электронная справочная система

В состав редактора входит электронное справочное руководство, содержащее компактное и полное изложение основных языковых средств, используемых для создания Web-документов. Это тэги HTML (Hypertext Markup Language), стилевые декларации CSS (Cascading Style Sheet), функции и операторы языка JavaScript, соглашения и описания DOM (Document Object Model).

Неограниченное расширение функциональных возможностей пакета.

Dreamweaver основан на принципах открытой архитектуры. Это значит, что полностью открыт интерфейс прикладного программиста (Application Programming Interface, API), с помощью которого строение программисты и софтверные фирмы могут выполнить радикальные изменения функциональных возможностей программы и ее интерфейса: добавить новый инструмент, создать палитру или раздел меню, запрограммировать новый объект или мультимедийный ролик и прочее.

Тесная интеграция с программным окружением.

Современные сайты представляют собой сложносвязанные системы гипертекстовых документов, которые часто обычно имеют гетерогенную структуру и динамически обновляемое содержание. Dreamweaver прекрасно взаимодействует со всеми программами, которые фирма Macromedia позиционирует на рынке средств разработки и поддержки сетевых проектов. Это, прежде всего векторный редактор Flash и растровый редактор Fireworks.

В состав инструментов гипертекстового редактора включены команды вставки анимированного текста и анимированных кнопок – самых востребованных в повседневной практике дизайнера Flash-объектов. Более сложные ролики надо импортировать в программу как внешние файлы. В состав Dreamweaver входит программное дополнение, предназначенное для проигрывания мультимедийных роликов, поэтому можно просмотреть интерактивные эффекты Flash-технологии не покидая редактора.

Еще более тесная интеграция связывает Dreamweaver с программой Fireworks. Это специализированный редактор, разработанный фирмой Macromedia для создания и оптимизации Web-графики. Взаимодействие этих программ выходит далеко за пределы совместного использования общих файлов – обычного уровня кооперации различных программных средств. Вместе они представляют собой автоматизированную среду разработки гипертекстовых документов, насыщенных сложными графическими вставками и таблицами.

Поддержка сетевых операций и удаленного администрирования сайтов

Процесс разработки развитого сетевого проекта, как правило, не заканчивается созданием всех составляющих гипертекстовых документов и ссылочной структуры. Чтобы разместить сайт во всемирной сети, требуется выполнить большой объем работ по сопровождению проекта. Регистрация на поисковых машинах и в каталогах, организация сетевой рекламы, обмен ссылками и банерами с родственными сетевыми ресурсами – вот далеко не полный перечень необходимых мероприятий по поддержке Web-узла. Все эти операции сопровождаются изменениями версий документов, расположенных на удаленном сервере. В оболочку Dreamweaver встроена специальная подпрограмма, предназначенная для обслуживания опубликованных в сети документов и сайтов. Она располагает всеми необходимыми инструментами для обновления удаленных версий документов. Эта программа поддерживает распределенную работу

нескольких исполнителей над одним сетевым проектом; она обладает механизмом синхронизации версий документов и защиты от несанкционированного доступа.

Полноценная поддержка современных языков и технологий

Средства разработки виртуальных проектов и сетевые стандарты развиваются очень динамично. Чтобы обеспечить конкурентоспособность, новые версии программы должны поддерживать текущие обновления языков и стандартов. Авторам Dreamweaver в его последнем издании почти удалось решить эту сверхзадачу. Список сетевых технологий, которые поддерживает Dreamweaver MX: HTML 4.0, CSS2, JavaScript, DHTML, XHTML, XML, ASP.NET, Java, PHP, JSP, SQL, CFML и другие. Эта поддержка не ограничивается декларативными заявлениями; в состав редактора входят библиотеки объектов, инструменты контроля синтаксических конструкций, средства разработки приложений.

Поддержка серверных технологий и программирования на стороне сервера

Ранее считалось, разработка сложных документов с серверными включениями и динамически обновляемыми фрагментами баз данных – это сфера специализированных редакторов. Фирма Macromedia позиционировала на этом рынке два профессиональных приложения – программы Dreamweaver UltraDev и Cold Fusion. Теперь большая часть функций этих программ встроена в оболочку Dreamweaver MX, что превращает редактор в мощное средство разработки серверных приложений и узлов с динамически обновляемым содержанием.

Dreamweaver – HTML-редактор. Разработан и поддерживался компанией Macromedia в версиях до 8-й (2005 год). Следующие версии (начиная с Dreamweaver CS3 (2007)) выпускает Adobe. Богатый инструментарий, открытость приложения для всевозможных настроек, удобный интерфейс и другие особенности сделали Dreamweaver одним из наиболее популярных HTML-редакторов в мире. Недостатком считается добавление «лишнего» кода. Для некоторых версий Dreamweaver силами энтузиастов выполнялись переводы справочных систем на русский язык [35].

Ее возможности шире по сравнению с обычными функциями подобных редакторов. Dreamweaver позволяет создавать объекты и страницы с использованием языка DHTML, поддерживает каскадные таблицы стилей, а также слои и действия JavaScript. Разработчику Web-проекта предлагаются гибкий и мощный инструментарий управления сайтом, включая встроенный полноценный FTP-клиент, визуальные карты сайтов и контроль над ссылками. Новые возможности Dreamweaver MX значительно облегчают процесс создания страниц и управления сайтом. Впервые художники, дизайнеры и программисты могут работать в единой мощной среде, предназначенной для проектирования, разработки и администрирования, профессиональных web-сайтов и приложений. Macromedia Dreamweaver MX объединяет признанные средства визуальной разметки с функциями быстрой

разработки web-приложений Dreamweaver UltraDev и мощными возможностями редактора Macromedia HomeSite, а также легко интегрируется с Flash MX. Лучший в мире инструмент для создания web-сайтов теперь полностью отвечает ожиданиям пользователей, помогая в построении ярких, интерактивных и эффективных интерфейсов. Полный контроль над внешним видом и деталями реализации приложений. Повышает продуктивность, используя новую интегрированную рабочую среду, общую с Macromedia Flash MX и Macromedia Fireworks MX, которая включает снабженные закладками окна документов, перемещаемые инструментальные панели и встроенное окно просмотра файлов. Ускоряет процесс разработки, используя профессиональные образцы кода и шаблоны дизайна, в том числе примеры структуры сайтов, формы, а также готовые функции JavaScript для интерактивного взаимодействия на стороне клиента. Мастер настройки сайтов поможет быстро задать конфигурационную информацию для динамических сайтов, внутренних рабочих сайтов и сайтов, расположенных у Интернет-провайдеров (ISP). Пишет код быстрее, чем когда-либо раньше, используя такие мощные инструменты, как подсказки по синтаксису, редакторы тегов, гибкое цветовое выделение, средства выбора тегов и вставки готовых фрагментов, а также функции проверки кода. Организует быструю разработку web-приложений с использованием новейших серверных технологий. Визуальные инструменты и гибкие средства редактирования исходных текстов облегчают разработку приложений на базе любых популярных серверных технологий. Использует единую интегрированную среду разработки для создания сайтов на основе HTML, XHTML, XML, ASP, ASP.NET, JSP, PHP или Macromedia ColdFusion. Настраивайте и совершенствуйте среду разработки с помощью более 700 расширений, свободно распространяемых через сайт Macromedia Exchange for Dreamweaver [34]. Разрабатывает стандартные web-приложения в кратчайшие сроки, используя библиотечный код для работы с базами данных и обновления web-форм, навигации в наборах записей или аутентификации пользователей. Тестирует готовые страницы с использованием реальных данных. " Пользуется преимуществами ColdFusion MX для быстрой разработки web-приложений. Новичкам помогают мастера создания сайтов, примеры кода и справочные материалы. Профессиональные разработчики на платформе ColdFusion могут воспользоваться такими новейшими возможностями, как модули ColdFusion Components, web-службы, а также встроенные средства отладки и трассировки. Использует преимущества новых стандартов и технологий Интернета. Использует возможности XML, web-служб и XHTML для обновления существующих сайтов и создания приложений нового поколения. Использует кросс-платформную универсальную среду разработки с поддержкой стандартов J2EE и .NET и работающую на платформах Windows и Macintosh. Пользуется преимуществами интеграции с лучшими инструментальными пакетами: Macromedia Flash MX и Fireworks MX. Сокращает сроки разработки

приложений нового поколения благодаря поддержке XML, включающей возможность создания, редактирования и проверки XML-кода, а также импорта XML-схем. Инспектируйте web-службы на основе XML. Использует для проверки web-служб на соответствие стандартам генерацию XHTML, удобное преобразование из HTML в XHTML и расширенную поддержку каскадных таблиц стилей CSS2. Создает сайты, содержание которых доступно всем категориям пользователей. Применяет инструменты проверки соответствия установленным требованиям для тестирования доступности и удобства использования, отдельных web-страниц, web-сайтов, справочной системы и интерактивного интерфейса web-разработки для авторов. Обширный набор готового к использованию информационного наполнения, входящий в состав Dreamweaver MX, обеспечивает высокую стартовую скорость разработки. Профессионально выполненные шаблоны и макеты, а также готовые каскадные таблицы стилей ускоряют работу дизайнеров.

3. Описание структуры информационно-справочного пособия «Эмоциональная компетентность в организации» и результаты исследования

3.1 Результаты психодиагностического исследования

Исследование проводилось в ООО «Триумф» с целью изучения эмоциональной компетентности в организации, в котором приняло участие 30 человек.

Для изучения обозначенной проблемы мы использовали следующие методики:

- Опросник на эмоциональный интеллект. Н.Холл
- Методика диагностики межличностных отношений. Т.Лири.

В ходе исследования были получены следующие результаты:

1. Результаты исследования по методике Н.Холла (рисунок 2).

Меньшая часть респондентов выборки имеют высокий уровень «Эмоциональной осведомленности» – 5%. Показатели по данной шкале свидетельствуют о том, что сотрудники способны хорошо различать и интерпретировать собственные настроения, эмоции, порывы, а также их влияние на людей. Такие люди, как правило, хорошо распознают то, как эмоции влияют на других и каковы последствия этих влияний. Умеют контролировать свои эмоции и управлять ими таким образом, чтобы они развивались в нужном направлении. Средний уровень преобладает у 45% сотрудников, которые не всегда способны правильно понимать и оценивать мотивы, стоящие за собственным поведением окружающих его людей. И низкий показатель имеют большее количество испытуемых 50%.

По характеристике эмоционального интеллекта «Управление эмоциями» высокие показатели установлены лишь у 5%, такие люди по жизни лидеры, которые запускает свои и чужие эмоции до того, как на них польются волны чужих эмоций. Им уже не нужно управлять своими эмоциями, они опередили и управляют ситуацией сами. Достаточно хорошо могут управлять своими эмоциями 10%. Низкий показатель имеют 85%. Это говорит о слабо выраженной способности большей части нашей выборки контролировать и направлять собственные импульсы и порывы. Для таких людей свойственно подавление своих эмоций, вместо того чтобы научиться управлять ими.

Одной из важных характеристик эмоционального интеллекта является «Самомотивация». Анализируя полученные результаты по этой характеристике, высоким уровнем обладает 5% сотрудников, что говорит нам прежде всего, о преодолении своих желаний, о преобладании разума над чувствами. И на пути этой тяжелой умственной работы не должны вставать технические, информационные проблемы. «Самомотивация» находится на

среднем уровне у 35% респондентов. Такие люди могут заменить отрицательные эмоции на положительные, образно уменьшить проблемы, не принимая их близко к сердцу. Низким уровнем обладают 60% респондентов выборки. Таким испытуемым сложно долгое время обходиться без внешних стимулов и контроля, в том числе в сложных и ответственных ситуациях.

Характеристика «Эмпатия» на высоком уровне установлена у 5% испытуемых. Можно предположить, что такие испытуемые способны лучше других понимать эмоциональное состояние других людей, посредством сопереживания, проникновения в их субъективный мир. Определять эмоциональное состояние других людей на основе мимических реакций, жестов, поступков. Средний уровень характерен для 35% сотрудников. У таких сотрудников нечетко выражена способность непроизвольно переживать эмоции, для них характерна эпизодическая «слепота» к чувствам и мыслям других. Они не всегда способны глубоко и точно понимать другого человека, мысленно воссоздавать его переживания, ощущать их как собственные. Такие сотрудники не обладают поведенческим тактом, облегчающим осознание человеком своих и чужих проблем и принятие правильных решений без всякого навязывания своего мнения или своих интересов. Низкий уровень имеют 60% опрошенных. Такие сотрудники, как правило, слепы к чувствам и мыслям других, их больше интересуют их собственные переживания; они плохо воспринимают внутренний мир другого человека, его скрытые эмоции и смысловые оттенки, не созвучные с его переживаниями.

Высокий уровень «Распознавания эмоций» имеют 10% респондентов. Такие респонденты умеют определять возможную причину возникновения эмоции у другого человека и предполагать последствия ее развития, изменение эмоционального состояния другого человека (интенсивности эмоции, перехода на другую эмоцию) с помощью вербальных и невербальных средств. Средним уровнем «Распознавания эмоций» других людей обладают 25% испытуемых. Это говорит о хорошем умении воздействовать на эмоциональное состояние других людей, распознавать их чувства и эмоции. Низкий уровень распознавания эмоций других людей характерен для 65% опрошенных. Это может объясняться опасением с их стороны получить ярлык «неэффективного работника», стремясь скрыть свою эмоциональную чувствительность, «сохранить дистанцию», они часто применяют «маску хладнокровия» или сдержанной эмоциональности. Отсюда – неспособность точно и своевременно определять эмоциональное состояние другого.

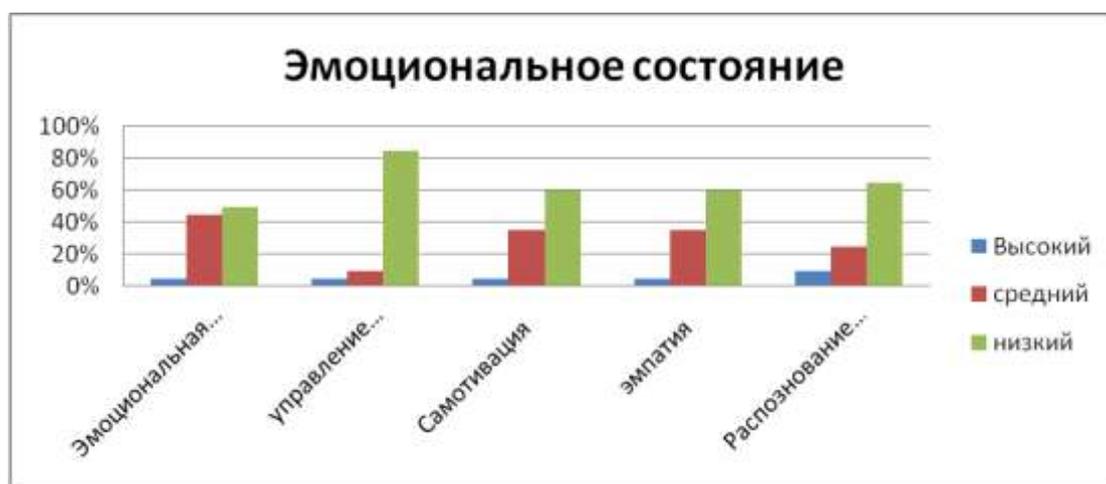


Рисунок 2 – Результаты исследования по методике Н. Холла

2. Результаты по методике межличностных отношений Т. Лири.

Следующим шагом нашего исследования был анализ результатов по методике межличностных отношений Т. Лири, которое было направлено на выявление типа отношений к окружающим (Рисунок 3). Большинство респондентов по шкале «Авторитарный тип» – 65% уверенные в себе, упорные, настойчивые, не терпят критики. 35% – доминантный, энергичный, компетентный, авторитетный лидер, успешный в делах, любит давать советы, требует к себе уважения.

По шкале «Эгоистичный тип» 55% – диктаторы, властные, имеют деспотический характер. Тип сильной личности, которая лидирует во всех видах групповой деятельности. Всех наставляет, поучает, во всем стремится полагаться на свое мнение, не умеет принимать советы других. Окружающие отмечают эту властность, но признают ее. 45% – уверенный, независимый, ориентированный на себя, склонен к соперничеству.

По шкале «Агрессивный тип» 5% упрямые, упорные, настойчивы в достижении цели, энергичны и непосредственны. Часто бывают вспыльчивы и не сдержаны. Только 95% требовательны, прямолинейны, откровенны, искренни. Настойчивы в достижении цели.

По шкале «Подозрительный тип» 95% крайне обидчивый и недоверчивый модус отношения к окружающим с выраженной склонностью к критицизму, с недовольством другими и подозрительностью. 5%– для этого стиля межличностного поведения характерны реалистичность базы суждений и поступков, скептицизм и неконформность.

По шкале «Подчиняемый тип» 90% сотрудников скромные, робкие, уступчивые, эмоционально сдержанные. Способны подчиняться, не имеют собственного мнения, послушно и честно выполняют свои обязанности. 10% застенчивые, кроткие, легко смущаются. Склонны подчиняться более сильному без учета ситуации.

По шкале «Зависимый тип» 95% послушный, боязливый, беспомощный. Не умеет проявить сопротивление, искренне считает, что

другие всегда правы. 5% испытуемых конформны, мягкие, ожидают помощи и советов, доверчивые. Склонны к восхищению окружающими, вежливые, нуждаются в признании.

По шкале «Дружелюбный тип» 75% склонны к сотрудничеству, кооперации, гибкие и компромиссные при решении проблем и в конфликтных ситуациях. Стремятся быть в согласии с мнением окружающих, сознательно конформны, следуют условностям, правилам и принципам хорошего тона в отношениях с людьми. Инициативные энтузиасты в достижении целей группы, стремятся помогать, чувствовать себя в центре внимания, заслуживать внимание и любовь, общительны, проявляют теплоту и дружелюбие в отношениях. 25% – дружелюбны и любезны со всеми, ориентированы на принятие и социальное одобрение, стремятся удовлетворить требования всех, "быть хорошим" для всех без учета ситуации. Стремятся к целям микрогрупп, имеют развитые механизмы вытеснения и подавления, эмоционально лабильны (истероидный тип характера).

По шкале «Альтруистический тип» 65% респондентов ответственные по отношению к людям, деликатные, мягкие, добрые. Эмоциональное отношение к людям проявляют в сострадании, симпатии, заботе, ласке. Умеют подбодрить и успокоить окружающих, бескорыстны и отзывчивы. 35% сотрудников гиперответственные, всегда приносят в жертву свои интересы, стремятся помочь и сострадать всем. Навязчивы в своей помощи и слишком активны по отношению к окружающим, неадекватно принимают на себя ответственность за других (может быть только внешняя маска, скрывающая личность противоположного типа).

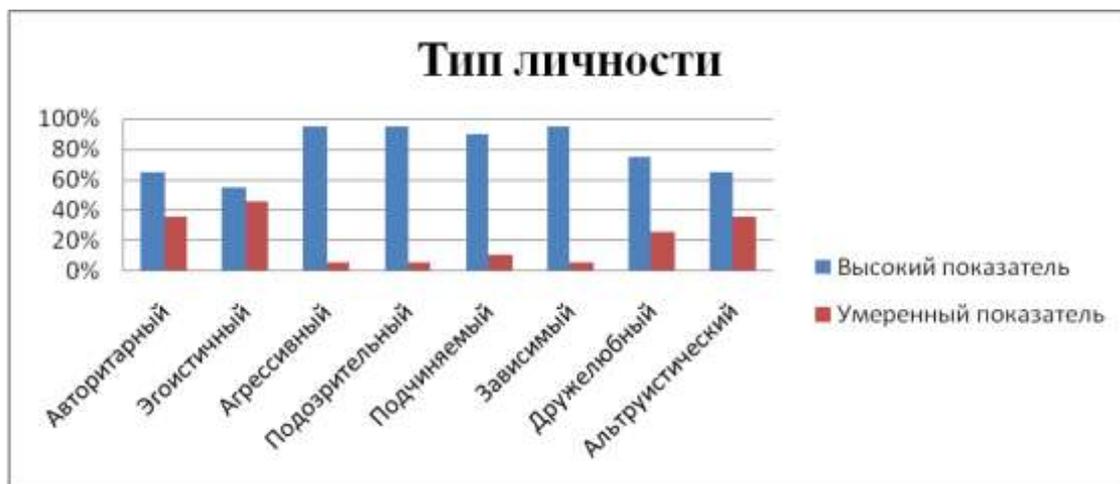


Рисунок 3 – Результаты исследования по методике Т.Лири

Положительное значение результата, полученного по формуле «доминирование», свидетельствует о выраженном стремлении человека к лидерству в общении, к доминированию. Отрицательное значение указывает

на тенденцию к подчинению, отказу от ответственности и позиции лидерства.

Положительный результат по формуле "дружелюбие" является показателем стремления личности к установлению дружелюбных отношений и сотрудничеству с окружающими. Отрицательный результат указывает на проявление агрессивно-конкурентной позиции, препятствующей сотрудничеству и успешной совместной деятельности. Количественные результаты являются показателями степени выраженности этих характеристик.

Таким образом, практическая ценность, проведенного исследования заключается в том, что оно позволило изучить нам эмоциональный интеллект и межличностные отношения в группе. Общий уровень эмоционального интеллекта складывается из суммы его характеристик, на основании чего были сделаны следующие выводы (рисунок 4).

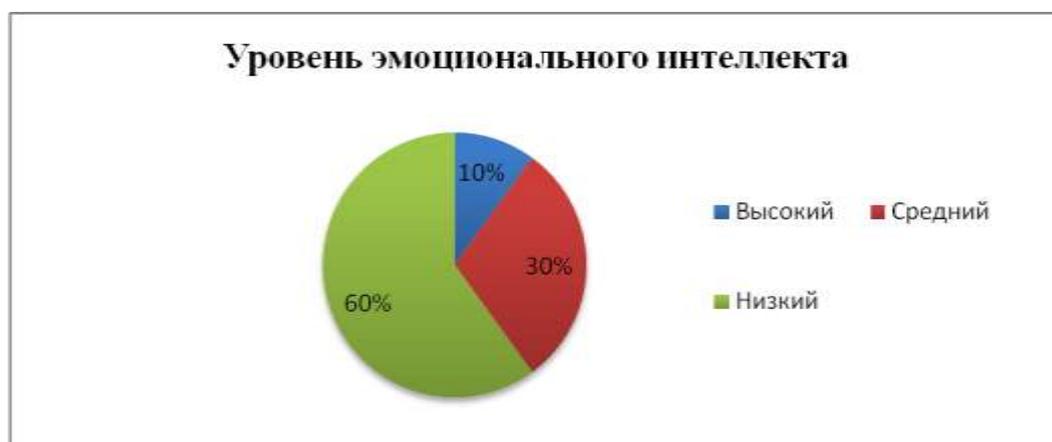


Рисунок 4 – Уровень эмоционального интеллекта в организации

Высокий уровень эмоционального интеллекта не является характерным для нашей выборки, а присущ только 10% сотрудников. Сотрудники с высоким уровнем эмоционального интеллекта способны опознавать и понимать причины как своих, так и чужих эмоций. Они легче выстраивают эффективные коммуникации, лучше адаптируются к изменениям окружающей обстановки. Понимание жизненной ситуации, принятие себя и других, в свою очередь, может обеспечить им чувство безопасности и эмоционального комфорта. Таким людям свойственно уверенное поведение (лишенное в то же время неадекватной агрессивности, желания доминировать любой ценой), позитивная, но при этом реалистичная самооценка, способность взглянуть на себя интегрально.

Средним уровнем эмоционального интеллекта обладают 30% испытуемых. Средний уровень эмоционального интеллекта характеризует испытуемых как людей, не всегда способных вовремя замечать и перенаправлять свои неконструктивные, «стрессовые» реакции, эмоции и импульсы в другое русло, они не всегда умеют сдерживать и осмысливать

свою реакцию на события и людей, прежде чем начать действовать. Последовательность и устремленность в работе такие сотрудники проявляют эпизодично, неопределенные перспективы и внезапные изменения способны воспринимать в одном случае как новые возможности, а в другом – как угрозу для личной безопасности и самооценки, по этому поводу они могут впадать в панику, не всегда взвешенно реагировать.

Низким уровнем эмоционального интеллекта обладает большая часть респондентов – 60%. Респонденты не достаточно хорошо осознают свои жизненные цели, пути их достижения, не признают свои ошибки и не стремятся извлечь урок из трудной ситуации. Они не способны разобраться в себе и причинах своих чувств, переносить стресс и контролировать свои импульсы, фокусироваться на людях и их чувствах. Преобладают негативные эмоциональные реакции по механизму условного рефлекса (вас придавили в транспорте – вы нагрубили в ответ). Осуществляется активность с преобладанием внешних компонентов над внутренними, на низком уровне ее понимания (вам кто-то сказал, что так нужно, и вы делаете это, не задумываясь почему? зачем? и нужно ли вообще?). Так же этому соответствует низкий самоконтроль и высокая ситуативная обусловленность (т.е. не вы влияете на ситуацию, а ситуация влияет на вас и провоцирует на определенные действия и эмоциональные реакции).

3.2 Описание структуры информационно-справочного пособия

Конечным результатом нашей дипломной работы является разработанное информационно-справочное пособие «Эмоциональная компетентность в организации».

Информационно-справочное пособие состоит из 12 страниц. Все страницы сайта имеют трехфреймовую структуру. Верхний фрейм содержит заголовок сайты, левый фрейм – меню, содержимое основного фрейма изменяется в зависимости от выбранного в меню пункта. Меню включает в себя 8 пунктов: эмоции, сущность понятия эмоциональная компетентность; особенности эмоциональной компетентности в организации; методики и опросники, результаты исследования; литература; глоссарий и информация о разработчиках (рисунок 5).

Информационно-справочное пособие "Эмоциональная компетентность в организации"



Рисунок 5 – Главная страница

При нажатии на кнопку «Эмоции», появляется окно (рисунок 6), в котором содержится теоретический материал об эмоциях.

Информационно-справочное пособие "Эмоциональная компетентность в организации"



Рисунок 6 – теоретический материал об эмоциях.

При нажатии кнопки «Сущность понятия эмоциональной компетентности», появляется окно (рисунок 7), в котором содержится данная статья.

Информационно-справочное пособие "Эмоциональная компетентность в организации"

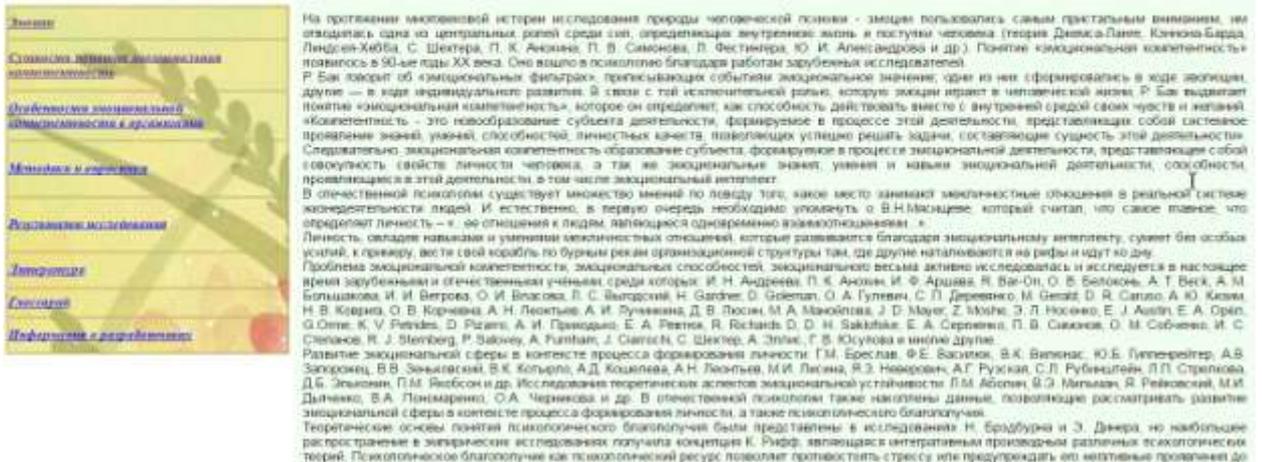


Рисунок 7 – Статья «Сущность понятия эмоциональная компетентность»

Следующим разделом в нашем пособии является раздел, посвященный статье «Особенности эмоциональной компетентности в организации» (рисунок 8).

Информационно-справочное пособие "Эмоциональная компетентность в организации"

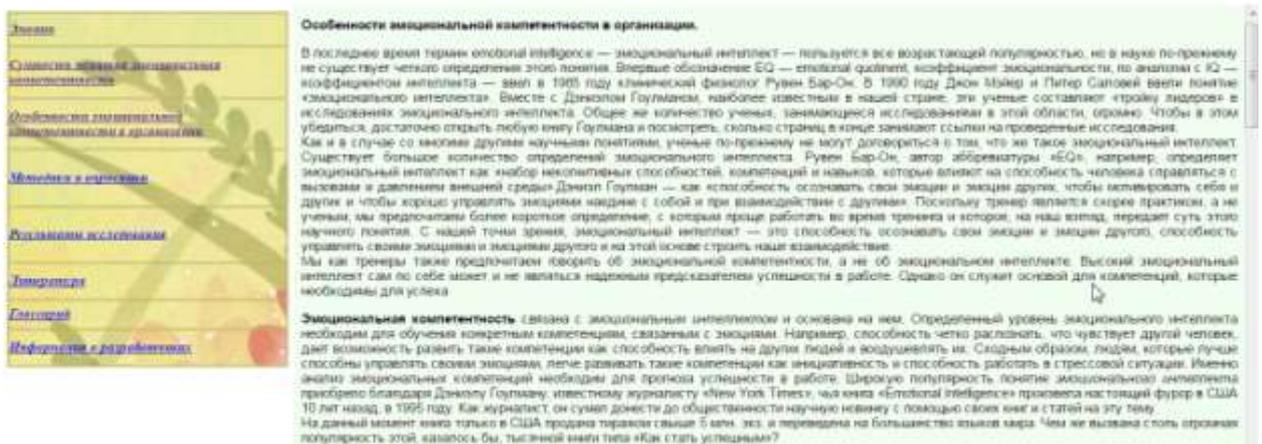


Рисунок 8 – «Особенности эмоциональной компетентности в организации»

При нажатие кнопки «Методики и опросники» (рисунок 9), появляется страница, которая содержит 2 методики.

Информационно-справочное пособие "Эмоциональная компетентность в организации"

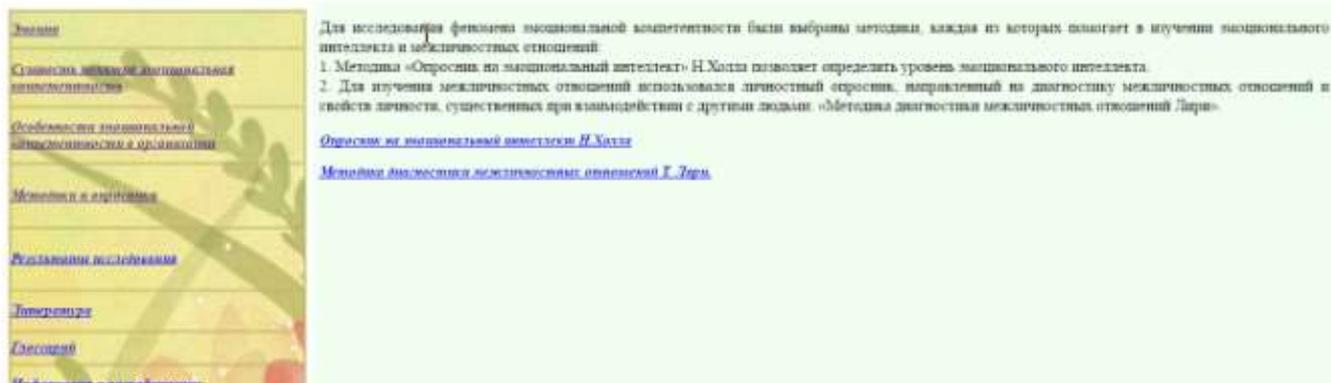


Рисунок 9 – Методики и опросники

При нажатии кнопки с интересующей вас методикой, можно перейти на страницу с более подробным описанием данной методики и ссылкой на скачивание бланка опросника (рисунок 10).

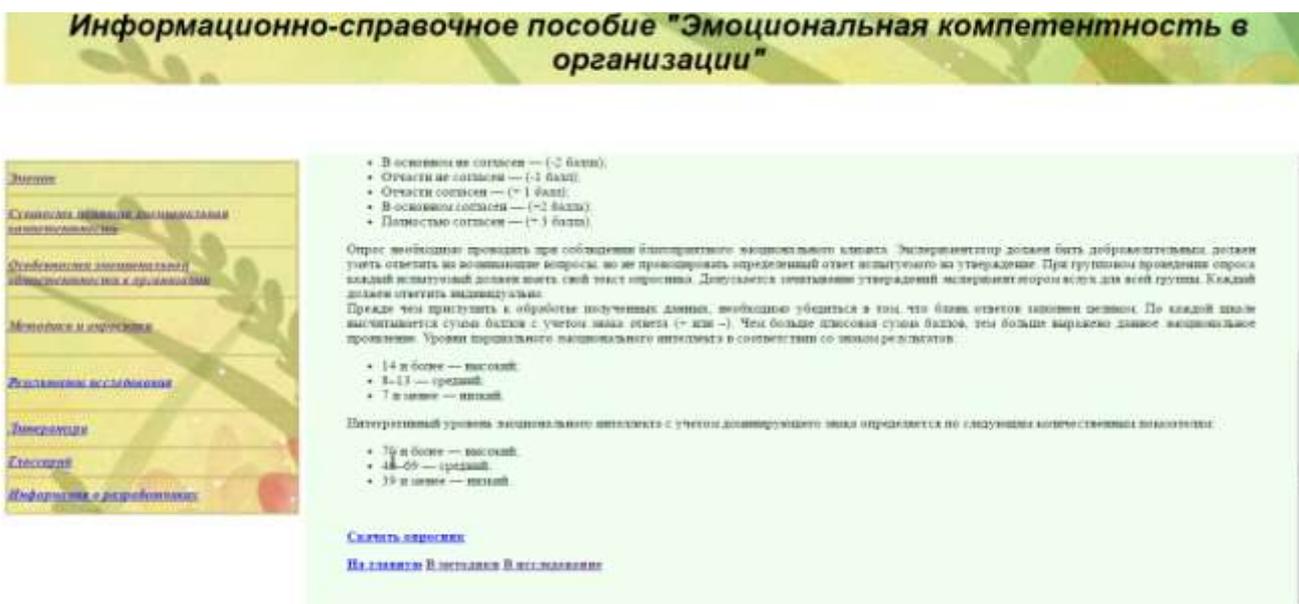
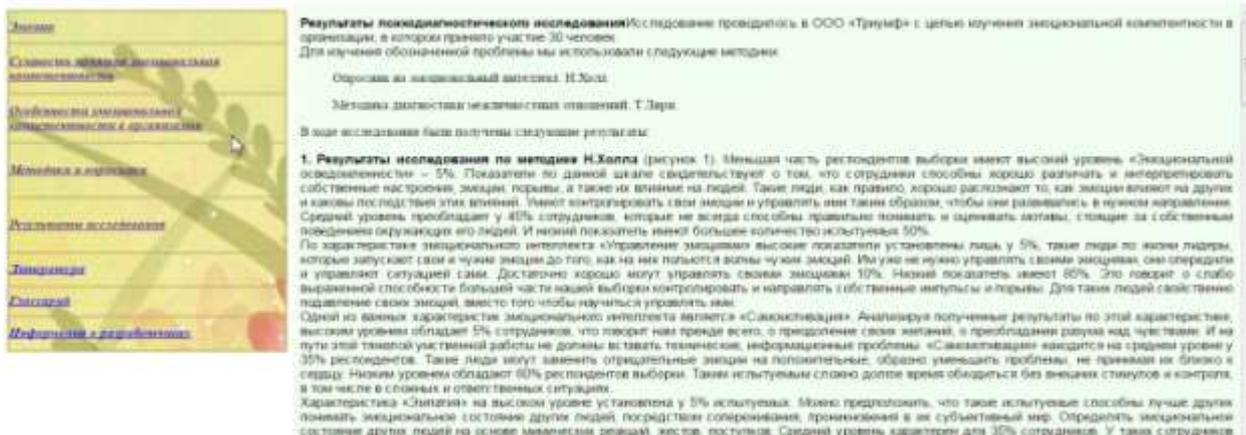


Рисунок 10 – Описание методики и ссылка на скачивание опросника

Пользователи, которых интересует уже проведенное исследование по данной теме, могут нажать на кнопку «результаты исследования», тогда появится окно (рисунок 11), в котором представлены результаты исследования и диаграммы по данным результатам.

Информационно-справочное пособие "Эмоциональная компетентность в организации"



Результаты покладистностестового исследования Исследование проводилось в ООО «Триумф» с целью изучения эмоциональной компетентности в организации, в котором приняло участие 30 человек. Для научной обобщенной проблемы мы использовали следующие методики:

Опросник на эмоциональный интеллект Н.Холла;

Методика диагностики эмоциональной устойчивости Т.Лари.

В ходе исследования были получены следующие результаты:

1. Результаты исследования по методике Н.Холла (рисунок 1). Меньшая часть респондентов выборов имеют высокий уровень «Эмоциональной осведомленности» – 5%. Показатели по данной шкале свидетельствуют о том, что сотрудники способны хорошо различать и интерпретировать собственные настроения, эмоции, переживания, а также их влияние на людей. Такие люди, как правило, хорошо распознают то, как эмоции влияют на других и каковы последствия этих влияний. Умеют контролировать свои эмоции и управлять ими таким образом, чтобы они соответствовали в нужном направлении поведению окружающих его людей. И notable показателем имеют большее количество пользователей 50%.

По характеру также эмоционального интеллекта «Управление эмоциями» высокие показатели установили люди, у 5%, такие люди по своим лидерам, которые запускает свои эмоции до того, как на них польются волны чужих эмоций. Им уже не нужно управлять своими эмоциями, они опередают и управляют ситуацией сами. Достаточно хорошо могут управлять своими эмоциями 30%. Низкий показатель имеет 80%. Это говорит о слабой выработанной способности большей части нашей выборки контролировать и направлять собственные импульсы и порывы. Для таких людей свойственно подавление своих эмоций, вместо того чтобы научиться управлять ими.

Одной из важных характеристик эмоционального интеллекта является «Самосознание». Анализируя полученные результаты по этой характеристике, высоким уровнем обладают 5% сотрудников, что говорит нам прежде всего, о приращении своих знаний, о приращении разума над чувствами. И на пути этой умственной устойчивой работы не должны вставать технические, инфраструктурная проблемы. «Самосознание» находится на среднем уровне у 35% респондентов. Такие люди могут заметить отрицательные эмоции на поведенческие проблемы, не привнося их близко к сердцу. Низким уровнем обладает 60% респондентов выборов. Таким испытываем слово долгие время обходиться без внешних стимулов и контроля, в том числе в сложных и ответственных ситуациях.

Характеристика «Эмпатия» на высоком уровне установлена у 5% испытуемых. Можно предположить, что такие испытываем способы лучше других понимать эмоциональное состояние других людей, посредством сопереживания, проникновения в их субъективный мир. Определять эмоциональное состояние других людей на основе минимальных реакций, жестов, поступков. Средний уровень характерен для 35% сотрудников. У таких сотрудников

Рисунок 11 – Результаты исследования

Рекомендуемую литературу по данной теме пользователи могут узнать, нажав на кнопку «литература» (рисунок 12).

Информационно-справочное пособие "Эмоциональная компетентность в организации"



Для более глубокого рассмотрения данной темы рекомендуем изучить следующую литературу:

- Matthews G., Zeidner M., Roberts R.D. Emotional intelligence: Science and myth. Cambridge, MA: MIT Press, 2004.
- Mayer J.D., Salovey P., Sluyter D.B. Emotional intelligence: Theory, findings, and applications. Psychological Inquiry, 2004, 15(3): 197-213 2. Van-Oo J. The Van-Oo model of emotional social intelligence (ESI). Psychology, 2004, 18(1): 11-25.
- Робертс Р.Д., Мэттьюс Дж., Зейднер М., Эйсинг Д.В. (Roberts R.D., Matthews G., Zeidner M.J.) Эмоциональный интеллект: проблемы теории, измерения и приложения на практике // Психология: Журнал Высшей школы экономики. – 2004. – Т. 1. – С. 3-24.
- Mayer J.D. Emotional intelligence: Introduction. – 2003.
- Орус Г. Эмоциональные интеллект как инструмент достижения успеха. – М.: ВСП, – 2003. – 272 с.
- Славина В.И., Лейт Е. Де-Вилье-Орентер. Развитие эмоциональной компетентности средствами психологического тренинга // Актуальные проблемы краевой психологии: сб. научн. тр. – М.: 1997. – С. 110-117.
- Робертс Р.Д., Мэттьюс Дж., Зейднер М., Эйсинг Д.В. Эмоциональный интеллект: проблемы теории, измерения и приложения на практике // Психология: Журнал Высшей школы экономики. – 2004. – Т. 1. – С. 3-24.
- Bock R., Matzema, emotion and cognition: A developmental-intellectual view // Stotland K.N. (ed.) International review of studies on emotion. V.T. Clarendon: Wiley, 1991.
- Андреев И. И. Биологические и социальные условия развития эмоционального интеллекта // Когнитивная психология / под ред. А. П. Любова, Н. П. Рудичевой. – Минск: ВГПУ, 2006. – С. 7-11.
- Андреев И. И. Эмоциональный интеллект: измерения, приложения и перспективы // Психологический журнал. – Минск, 2006. – № 1.
- Васильев Е. Л. Эмоциональный интеллект: развитие и теоретическое обоснование // Вопросы психологии, 1997. – № 4. (С. 20-27).
- Друкерин В. И. Психология сердца. – Екатеринбург: Деловая книга, 2000. – 208 с.
- Курчавский Д.С., Зинков А.И., Отанко М.Л. Характеристика психологического благополучия, депрессии в гормональной стрессовой реакции и связи с уровнем тревожности // Современные проблемы науки и образования. – 2013. – № 4.
- Шелепанова Т. Л., Фесюко П. П. Психологические биологические аспекты личности (обзор основных концепций и методов исследования) // Психологическая диагностика. – 2003. – № 1. – С. 95-110.
- Вулф С. Д., Саггер В. Psychological well-being: Meaning, measurement, and implications for psychotherapy research // Psychotherapy and Psychosomatics. – 1994, № 65. – P.14-23.
- Мидвава В. И. Выявление физиологических и психологических изменений в процессе адаптации // Физиология человека. – 1978. – Т. 24. – С. 3-13.
- World Health Organization. The definition of health. Geneva, Accessed 12 May 2011.
- Тамарова Ю. В. Эмоциональный интеллект: основные понятия, структура и особенности проявления в психологическом аспекте. – 10.00.01.

Рисунок 12 – Рекомендуемая литература

Для того, чтобы ознакомиться с ключевыми словами данной работы, следует нажать кнопку «Глоссарий» (рисунок 13).

Информационно-справочное пособие "Эмоциональная компетентность в организации"

<p>Знания</p> <p>Смыслы жизни, эмоциональная компетентность</p> <p>Образованность, личностная ответственность, целостность</p> <p>Мотивация и энергия</p> <p>Активные исследования</p> <p>Личность</p> <p>Глобал</p> <p>Информация и коммуникация</p>	<p>Эмоция — состояние, связанное с оценкой значимости для индивида действующего во внешнем факторе.</p> <p>Компетентность — это освоение субъекта деятельности, формируемое в процессе этой деятельности, представляющее собой системное прохождение знаний, умений, способностей, приобретение опыта, позволяющего успешно решить задачи, составляющие сущность этой деятельности.</p> <p>Эмоциональная компетентность:</p> <p>1 - это способность осознавать и принимать собственные чувства, а также чувства других, для самонаблюдения, для управления своими эмоциями внутри себя и в отношениях с другими</p> <p>2 - образование субъекта, формируемое в процессе эмоциональной деятельности, представляющее собой совокупность свойств личности человека, а так же эмоциональные знания, умения и навыки эмоциональной деятельности, способности проявляющиеся в этой деятельности, а так же эмоциональный интеллект.</p> <p>Эмоциональный интеллект — способность эффективно разбираться в эмоциональной сфере человеческой жизни, понимать эмоции и эмоциональную информацию ощущений, использовать свои знания для решения задач, связанных с отношениями в организации.</p> <p>Психологическое благополучие — понятие, которое описывает состояние и особенности внутреннего мира человека, которое определяет преобладающие благополучности, а также поведение, продуцируемое в различных ситуационных благоприятности.</p> <p>Эмоциональное здоровье - подразумевает под собой способность личности успешно осуществлять участие в социальной жизни, исполнять социально-положительную роль в обществе, осуществлять исполнение своих трудовых обязательств и играть роль положительного участника межличностных взаимоотношений.</p> <p>Мотивация - внутреннее и действенное психофизиологическое явление, управляющее поведением человека, задающий его направленность, организованность, активность и устойчивость; способность человека деятельно удовлетворять свои потребности.</p> <p>Самонаблюдение — наблюдение и оценка человеком самого себя как субъекта практической и познавательной деятельности, как личности (во есть своего предметного опыта и интересов, ценностей, идеалов и активной позиции).</p> <p>Саморесурс знания — понятие, используемое в различных социальных науках, в частности в психологии, связанное с обеспечением самоорганизации различных видов деятельности личности человека.</p> <p>Рефлексия — (от лат. reflexio — обращение назад) способность человеческого мышления к критическому самоанализу;</p> <p>Эмоциональный самоконтроль — это контроль собственных эмоций и состояний.</p> <p>Эмпатия — понимание чувств других людей и готовность оказать им эмоциональную поддержку. Эмпатия предполагает способность поставить себя на место другого человека, способность сопереживать, способность воспринимать внутренний мир другого точно с сопереживанием эмоциями людей и словесными откликами.</p>
---	---

[Вернуться на главную](#)

Рисунок 13 – Глоссарий

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В дипломной работе теоретически обоснована актуальность проблемы эмоциональной компетентности на основании подходов Дэвида Гоулмана, Л.С. Выготского, Г.М.Андреевой и др., которые раскрывают сущность проблемы формирования эмоционального интеллекта.

В ходе исследования нами было выявлено, что выстраивание межличностных отношений зависит от уровня развития эмоционального интеллекта. Высокий уровень эмоционального интеллекта не является характерным для нашей выборки сотрудников – 10%. Такие сотрудники способны опознавать и понимать причины как своих, так и чужих эмоций. Они легче выстраивают эффективные коммуникации, лучше адаптируются к изменениям окружающей обстановки. Следовательно, в коллективе у них преобладает альтруистический и дружелюбный тип отношений.

Средним уровнем эмоционального интеллекта обладают 30 % сотрудников. Они не всегда способны вовремя замечать и перенаправлять свои неконструктивные, «стрессовые» реакции, эмоции и импульсы в другое русло, они не всегда умеют сдерживать и осмысливать свою реакцию на события и людей, прежде чем начать действовать.

Низким уровнем эмоционального интеллекта обладает большая часть – 60% сотрудников, это говорит нам о том, что им сложно выстраивать межличностные отношения. У них преобладают авторитарный, эгоистичный, агрессивный, подозрительный и зависимый тип личности. Респонденты не достаточно хорошо осознают свои жизненные цели, пути их достижения, не признают свои ошибки и не стремятся извлечь урок из трудной ситуации. Они не способны разобраться в себе и причинах своих чувств, переносить стресс и контролировать свои импульсы, фокусироваться на людях и их чувствах.

В связи с выраженным низким уровнем эмоционального интеллекта сотрудникам сложно выстраивать межличностные отношения. У них преобладают авторитарный, эгоистичный, агрессивный, подозрительный и зависимый тип личности. Они не всегда могут изменить свой стиль поведения в зависимости от условий, быть самокритичными, работать в условиях перегрузок, самостоятельно и своевременно принимать решения.

Они не отличаются большой жизненной энергией, не станут просто так уступать свое место, проявлять все свои знания, навыки и умения, чтобы достичь цели.

Испытуемым необходимо развивать такие качества, как мягкость, доброту, общительность. Нужно научиться идти на компромисс в трудной ситуации или конфликте. Необходимо уметь выслушивать точку зрения оппонента, и деликатно комментировать, если возникает несогласие – высказаться объективно.

Таким образом, нами были выполнены поставленные задачи:

проанализированы теоретические источники, проведено исследование, создано информационно-справочное пособие «Эмоциональная компетентность в организации».

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Matthews G., Zeidner M., Roberts R.D. Emotional intelligence: Science and myth. Cambridge, MA: MIT Press, 2004.
2. Mayer J.D., Salovey P., Caruso D.R. Emotion intelligence: Theory, findings, and implication. *Psychological Inquiry*, 2004, 15(3), 197–215 2. Bar-On R. The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 2006, 18(1), 13–25.
3. Робертс Р.Д., Мэттьюс Дж., Зайднер М., Люсин Д.В. [Roberts R.D., Matthews G., Zeidner M.] Эмоциональный интеллект: проблемы теории, измерения и применения на практике. *Психология. Журнал Высшей школы экономики*, 2004, 1(4), 3–24.
4. Mayer J.D. Emotional intelligence information. – 2005.
5. Орме Г. Эмоциональное мышление как инструмент достижения успеха. – М: “КСП+”, 2003. – 272 с.
6. Слепкова В.И., Liet T. De Vries-Geervilet. Развитие эмоциональной компетентности средствами психологического тренинга // *Актуальные проблемы кризисной психологии. Сб. научн. тр.* – Мн., 1997. – С.130-137.
7. Робертс Р.Д., Мэттьюс Дж., Зайднер М., Люсин Д.В. Эмоциональный интеллект: проблемы теории, измерения и применения на практике // *Психология. Журнал Высшей школы экономики.* – 2004. – Т. 1. – №4.
8. Buck R. Motivation, emotion and cognition: A developmental-interactionist view // Strongman K.N. (ed.). *International review of studies on emotion* V.T. Chichester: Wiley, 1991.
9. Андреева И. Н. Биологические и социальные предпосылки развития эмоционального интеллекта // *Когнитивная психология / под ред. А. П. Лобанова, Н. П. Радчиковой.* – Минск : БГПУ, 2006. – С. 7–11.
10. Андреева И.Н. Эмоциональный интеллект: непонимание, приводящее к «исчезновению»? // *Психологический журнал.* – Минск, 2006. – № 1.
11. Яковлева Е.Л. Эмоциональные механизмы личностного и творческого развития. // *Вопросы психологии*, 1997, -N 4. (С. 20-27).
12. Дружинин В. Н. Психология семьи. – Екатеринбург: Деловая книга, 2000. – 208 с.
13. Корниенко Д.С., Козлов А.И., Отавина М.Л. Характеристики психологического благополучия, депрессии и гормональной стрессовой реакции в связи с уровнем тревожности // *Современные проблемы науки и образования.* – 2013. – № 4.
14. Шевеленкова Т. Д. Фесенко П. П. Психологическое благополучие личности (обзор основных концепций и методика исследования) // *Психологическая диагностика.* – 2005. – № 3. – С. 95-130.

15. Ryff C. D., Singer B. Psychological well-being: Meaning, measurement, and implications for psychotherapy research // *Psychotherapy and Psychosomatics*. – 1996, № 65. – P.14-23.
16. Медведев В. И. Взаимодействие физиологических и психологических механизмов в процессе адаптации // *Физиология человека*. – 1998. – Т. 24. – С. 7-13.
17. World Health Organization. The determinants of health. Geneva. Accessed 12 May 2011.
18. Давыдова, Ю.В. Эмоциональный интеллект: сущностные признаки, структура и особенности проявления в подростковом возрасте.— 19.00.01 — Москва, 2011.
19. Jeremy I. M. Carpendale, Charlie Lewis. The Development of Social Understanding. Chapter. *The Handbook of Life-Span Development*. Published Online: 20 SEP 2010. DOI: 10.1002/9780470880166.hlsd001017.
20. Gerald Matthews, Moshe Zeidner, Richard D. Roberts. Emotional intelligence: A promise unfulfilled? *Japanese Psychological Research*. Volume 54, Issue 2, May 2012, Pages: 105–127.
21. Simona De Stasio, Caterina Fiorilli, Carlo Di Chiacchio. Effects of verbal ability and fluid intelligence on children's emotion understanding. *International Journal of Psychology*. Article published online: 6 JAN 2014, DOI: 10.1002/ijop.12032.
22. Джакупов С.М., Толегенова А.А., Сланбекова Г.К. Эмоциональный интеллект или интеллектуальные эмоции как чувственная основа мыслительной деятельности. *Казахский Национальный Университет имени Аль-Фараби, Алматы*.
23. Смирнов А. А. Проблемы психологии памяти. — М, 1966. — 168 с.
24. Щедровицкий Г.П., Якобсон С.Г. Методологические проблемы понимания // *Мышление и общение. Материалы Всесоюзного симпозиума*. - Алма-Ата: 1973.
25. Бахтин М.М. *Человек в мире слова*. М.: Изд-во РОУ, 1995. 26. Зинченко В.П. *Живое знание*. Самара: 1997.
26. Либина А. В. *Совладающий Интеллект: успешное разрешение сложных жизненных ситуаций* // Либин А. В. *Дифференциальная психология: наука о сходстве и различиях между людьми*. М.: ЭКСМО, 2008.
27. Додонов Б. И. *Эмоциональная направленность личности*. М., 1979.
28. Додонов Б. И. *Эмоция как ценность*. М., 1978.
29. Волков Б.С., Волкова Н.В. *Детская психология: Логические схемы*. – М.: Гуманит.изд.центр ВЛАДОС, 2003. – 256 с.
30. Жиркова, З.С. *Основы педагогического проектирования (электронное учебное пособие)* / З.С. Жиркова // *Успехи современного естествознания*. –2010. – № 2. – С. 39-40.
31. Зайнутдинова, Л.Х. *Создание и применение электронных учебников* / Л.Х. Зайнутдинова. – Астрахань: Изд-во «ЦНТЭП», 1999. – 364 с.

32. Лебедев С.В. Web-дизайн: Полное руководство. – М.: Торнадо, 2001. – 736 с.
33. Холмогоров В. Основы Web-мастерства. – СПб.: Питер, 2001. – 350 с.
34. Камалеева, А.Р. Из опыта создания электронного учебного пособия по курсу «современные средства оценивания результатов обучения» / А.Р. Камалеева // Образовательные технологии и общество. – 2010. – Т. 13. – № 1. – С. 293-303.
35. Назаров, А.И. Обобщенная модель познавательной деятельности индивида / А.И. Назаров // Психологическая наука и образование. – 2000. – № 3. – С. 40-60.
36. Тимченко, М.С., Прохоров, С.А. Автоматизация процесса формирования электронных учебных пособий с применением технологии объектной обработки текста // Качество. Инновации. Образование. – 2010. – № 2. – С. 53-57.
37. Шваркова, Г.Г., Галынский, В.М. Современная трактовка электронного учебника. Типология, необходимые структурные элементы // Информатизация обучения математике и информатике: педагогические аспекты: материалы междунар. науч. конф., посвящ. 85-ти летию Белорус, гос. ун-та. Минск. 25–28 окт. 2006 г. – Минск: БГУ, 2006. – 499 с. – С. 479-484.
38. Осипова О. Самоучитель Adobe Dreamweaver CS3. – СПб.: «БХВ-Петербург», 2008. – 400 с.
39. Березин Б.И. Начальный курс C и C++. - М. : ДИАЛОГ-МИФИ, 1999. - 288 с.
40. Молинок М.В., Бурюк Т.Д. Macromedia Dreamweaver для профессионалов, делаем сайты качественно: учеб. пособие. – СПб. : Питер, 2002. - 464 с.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Опросник на эмоциональный интеллект. Н. Холла

1. Для меня как отрицательные, так положительные эмоции служат источником знания, как поступать в жизни.
2. Отрицательные эмоции помогают мне понять, что я должен изменить в моей жизни.
3. Я спокоен, когда испытываю давление со стороны.
4. Я способен наблюдать изменение своих чувств.
5. Когда необходимо, я могу быть спокойным и сосредоточенным, чтобы действовать в соответствии с запросами жизни.
6. Когда необходимо, я могу вызвать у себя широкий спектр положительных эмоций, такие как веселье, радость, внутренний подъем и юмор.
7. Я слежу за тем, как я себя чувствую.
8. После того как что-то расстроило меня, я могу легко совладать своими чувствами.
9. Я способен выслушать проблемы других людей.
10. Я не застреваю на отрицательных эмоциях.
11. Я чувствителен к эмоциональным потребностям других.
12. Я могу действовать успокаивающе на других людей.
13. Я могу заставить себя снова и снова вставать перед лицом препятствия.
14. Я стараюсь подходить творчески к жизненным проблемам.
15. Я адекватно реагирую на настроения, побуждения и желания других людей.
16. Я могу легко в состояние спокойности, готовности сосредоточенности.
17. Когда позволяет время, я обращаюсь к своим негативным чувствам и разбираюсь в чем проблема.
18. Я способен быстро успокоиться после неожиданного огорчения.
19. Знание моих истинных чувств важно для поддержания «хорошей формы».
20. Я хорошо понимаю эмоции других людей, даже если они не выражены открыто.
21. Я хорошо могу распознать эмоции по выражению лица.
22. Я могу легко отбросить негативные чувства, когда необходимо действовать.

23. Я хорошо улавливаю знаки в общении, которые указывают на то, в чем другие нуждаются.
24. Люди считают меня хорошим знатоком переживаний других людей.
25. Люди, осознающие свои истинные чувства, лучше управляют своей жизнью.
26. Я способен улучшить настроение других людей.
27. Со мной можно посоветоваться по вопросам отношений между людьми.
28. Я хорошо настраиваюсь на эмоции других людей.
29. Я помогаю другим использовать их побуждения для достижения личных целей.
30. Я могу легко отключиться от переживания неприятностей.

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Опросник методики диагностики межличностных отношений. Т. Лири

1. Другие думают о нем благосклонно
2. Производит впечатление на окружающих
3. Умеет распоряжаться, приказывать
4. Умеет настоять на своем
5. Обладает чувством достоинства
6. Независимый
7. Способен сам позаботиться о себе
8. Может проявлять безразличие
9. Способен быть суровым
10. Строгий, но справедливый
11. Может быть искренним
12. Критичен к другим
13. Любит поплакаться
14. Часто печален
15. Способен проявлять недоверие
16. Часто разочаровывается
17. Способен быть критичным к себе
18. Способен признать свою неправоту
19. Охотно подчиняется
20. Уступчивый
21. Благодарный
22. Восхищающийся, склонный к подражанию
23. Уважительный
24. Ищущий одобрения
25. Способный к сотрудничеству, взаимопомощи
26. Стремится ужиться с другими
27. Дружелюбный, доброжелательный
28. Внимательный, ласковый
29. Деликатный
30. Ободряющий
31. Отзывчивый на призывы о помощи
32. Бескорыстный
33. Способен вызывать восхищение
34. Пользуется у других уважением
35. Обладает талантом руководителя
36. Любит ответственность
37. Уверен в себе
38. Самоуверен, напорист
39. Деловитый, практичный

40. Любит соревноваться
41. Стойкий и упорный, где надо
42. Неумолимый, но беспристрастный
43. Раздражительный
44. Открытый, прямолинейный
45. Не терпит, чтобы им командовали
46. Скептичен
47. На него трудно произвести впечатление
48. Обидчивый, щепетильный
49. Легко смущается
50. Не уверенный в себе
51. Уступчивый
52. Скромный
53. Часто прибегает к помощи других
54. Очень почитает авторитеты
55. Охотно принимает советы
56. Доверчив и стремится радовать других
57. Всегда любезен в общении
58. Дорожит мнением окружающих
59. Общительный, уживчивый
60. Добросердечный
61. Добрый, вселяющий уверенность
62. Нежный, мягкосердечный
63. Любит заботиться о других
64. Бескорыстный, щедрый
65. Любит давать советы
66. Производит впечатление значительного человека
67. Начальственно повелительный
68. Властный
69. Хвастливый
70. Надменный и самодовольный
71. Думает только о себе
72. Хитрый, расчетливый
73. Нетерпим к ошибкам других
74. Корыстный
75. Откровенный
76. Часто недружелюбен
77. Озлобленный
78. Жалобщик
79. Ревнивый
80. Долго помнит свои обиды
81. Самобичующийся
82. Застенчивый
83. Безынициативный

84. Кроткий
85. Зависимый, несамостоятельный
86. Любит подчиняться
87. Предоставляет другим принимать решения
88. Легко попадает впросак
89. Легко поддается влиянию друзей
90. Готов довериться любому
91. Благорасположен ко всем без разбора
92. Всем симпатизирует
93. Прощает все
94. Переполнен чрезмерным сочувствием
95. Великодушен, терпим к недостаткам
96. Стремится покровительствовать
97. Стремится к успеху
98. Ожидает восхищения от каждого
99. Распоряжается другими
100. Деспотичный
101. Сноб, судит о людях лишь по рангу и достатку
102. Тщеславный
103. Эгоистичный
104. Холодный, черствый
105. Язвительный, насмешливый
106. Злой, жестокий
107. Часто гневлив
108. Бесчувственный, равнодушный
109. Злопамятный
110. Проникнут духом противоречия
111. Упрямый
112. Неверчивый, подозрительный
113. Робкий
114. Стыдливый
115. Отличается чрезмерной готовностью подчиняться
116. Мякотелый
117. Почти никогда никому не возражает
118. Навязчивый
119. Любит, чтобы его опекали
120. Чрезмерно доверчив
121. Стремится сыскать расположение каждого
122. Со всеми соглашается
123. Всегда дружелюбен
124. Любит всех
125. Слишком снисходителен к окружающим
126. Старается утешить каждого
127. Заботится о других в ущерб себе

128. Портит людей чрезмерной добротой