СОДЕРЖАНИЕ

Введение

Глава I. Анализ представлений об обусловленных полом особенностях эмоциональной сферы личности

1.1 Психофизиологические предпосылки гендерных различий

1.2 Особенности эмоционального интеллекта: гендерный аспект

Глава П. Сравнительный анализ особенностей эмоциональной экспрессии и рефлексии у мужчин и женщин

.1 Описание выборки и методов исследования

.2 Диагностика эмоционального интеллекта

.3 Основные рекомендации по развитию эмоционального интеллекта

Заключение

Список использованных источников

Приложения

ВВЕДЕНИЕ

Изучение психологии мужчины и женщины их отличий друг от друга имеет непосредственное отношение не только к человеку как к таковому, но так же ко всему обществу в целом.

Вопросы, связанные с особенностями пола человека и его психологическими различиями, в последнее время часто входят в число наиболее активно обсуждаемых в обществе. Ведь роль мужчины и женщины в общественной среде сегодня претерпевает значительные изменения.

Сведения о гендерных различиях в сфере эмоционального интеллекта - совокупности интеллектуальных способностей к обработке эмоциональной информации [26, c. 35] - достаточно противоречивы. Поэтому многим ученым еще долго предстоит изучать влияние социальных факторов на уровень эмоционального интеллекта у мужчин и женщин.

Актуальность темы в том, что знания об эмоциональном интеллекте до конца не раскрыты и только сейчас наши соотечественники анализируют всю информацию зарубежных авторов по этой теме и адаптируют к нашему социуму.

Целью работы является анализ уровня развития эмоционального интеллекта у мужчин и женщин. Из поставленной цели вытекают следующие задачи:

)Проанализировать литературу по проблеме эмоционального интеллекта и его гендерных различий;

) Исходя из анализа выделить основные пути и методы исследования эмоционального интеллекта у мужчин и женщин;

)Составить рекомендации по развитию эмоционального интеллекта.

Объектом исследования является эмоциональный интеллект, гендерный аспект.

Предметом - методы и способы развития эмоционального интеллекта.

Основная рабочая гипотеза исследования: граница между уровнями эмоционального интеллекта мужчин и женщин стирается из-за активной эмансипации женщин.

Эмпирическими методами исследования явились: анкетные опросы с использованием открытых, тестирование с использованием адаптированной методики определения эмоционального интеллекта и метод обработки результатов исследования.

Базой исследования являются испытуемые 10 мужчин и 10 женщин в возрасте от 25 до 32 лет имеющие высшее образование и выше среднего уровень достатка.

Структура и содержание основной части диплома определяется поставленной целью и задачами и состоит из 2 глав.

ГЛАВА I. АНАЛИЗ ПРЕДСТАВЛЕНИЙ ОБ ОБУСЛОВЛЕННЫХ ПОЛОМ ОСОБЕННОСТЯХ ЭМОЦИОНАЛЬНОЙ СФЕРЫ ЛИЧНОСТИ

1.1 Психофизиологические предпосылки гендерных различий

Мы привыкли считать мужчин и женщин совершенно разными существами. Малейшим различиям в строении головного мозга у представителей разных полов ученые склонны приписывать гораздо большее значение, чем на то дают право объективные данные. Обычно авторы трудов по психологии, ссылаются на четыре психологических отличия между полами: способностью ориентироваться в пространстве, математические способности, речевые навыки и агрессивность. Психологи начали изучать гендерные различия еще в конце 19 века, но вплоть до 1970-х гг. они по большей части занимались демонстрированием различий полов и обосновывали этим разное отношение к мужчинам и женщинам. Необходимо помнить, что обнаруженные отличия относительно невелики, обычно не более 10%, а в большинстве случаев распределение мужской и женской выборок на 90% совпадают [18, c.105].

Оба полушария головного мозга у мужчин и женщин развиваются по-разному. У женщин, как правило, в решении всех задач принимают участие обе половины, у мужчин - чаще одна. Поэтому женщины в среднем говорят быстрее мужчин и правильнее выговаривают слова, искуснее работают пальцами и хорошо считают в уме. Мужчины лучше строят абстрактные математические модели и ориентируются в чужом городе [8, c.145].

Канадская исследовательница Сандра Уитлсон провела тестирование мужчин и женщин для определения области мозга, отвечающей за эмоции. С помощью картинок, вызывающих определенные эмоции, которые демонстрировались перед левым глазом при сканировании правого полушария и перед правым глазом при сканирования левого, она установила, что область мозга, которая связана с эмоциями, расположена так, как показано для женщин. Привязать эмоции к определенной области мозга не столь легко, как функции пространственной ориентации или речи, и на рисунках показано то, что было зарегистрировано сканированием с помощью магнитного резонанса.

У мужчин область эмоций обычно располагается в правом полушарии, что означает возможность ее функционирования в отрыве от других функций мозга.

Например, мужчина в споре может оперировать логикой и словами (левое полушарие), затем переключиться на пространственные решения (фронтальная часть правого полушария), не испытывая эмоций по существу вопроса. Выглядит это так, как будто у эмоций есть своя отдельная комната, связь с которой идет через не слишком мощный у мужчин канал мозолистое тело, то есть функционирование эмоций в паре с другими функциями менее вероятно.

У женщин эмоции связаны с обширной областью обоих полушарий, и их функционирование может происходить одновременно с действием других функций. Женщина может испытывать эмоции, обсуждая вопрос, вызывающий эмоциональную реакцию, в то время как для мужчины такая ситуация маловероятна, или он просто откажется обсуждать этот вопрос. Таким способом мужчина избегает внешнего проявления эмоций, не желая показывать, что он не владеет собой. В общем случае женские эмоции могут функционировать одновременно с большинством других функций мозга, что означает: она может, плача, менять колесо с проколотой шиной. Мужчина смотрит на операцию по замене колеса как на испытание его способности решать проблемы. Глаза у него останутся сухими даже в том случае, если он обнаружит в проливной дождь на пустынной дороге, что проколото и запасное колесо, а домкрат он вынул из багажника на прошлой не-. деле. Рубен Гур, профессор нейропсихологии университета штата Пенсильвания, который первым провел такого рода исследования, пришел к выводу, что мозг мужчины, отличающийся более строгим разделением на области, оперирует эмоциями на более низком животном уровне, то есть действует так же, как мозг нападающего крокодила. Женщина в аналогичном случае предпочитает "сесть и поговорить". Когда женщина эмоционально говорит, она использует выразительные мимические сигналы, жесты и широкий диапазон речевых приемов. Мужчина, включивший свои эмоции, вероятнее всего, будет действовать, как крокодил, то есть словесно нападет или станет агрессивным.

Женщины ценят взаимоотношения, мужчины - работу

Современное общество есть всего лишь крошечная точка на поле эволюции человека. Сотни тысяч лет, прожитые при традиционном распределении ролей в жизни, оставили в наследство мужчинам и женщинам мозг, запрограммированный таким образом, что в отношениях между ними возникают противоречия и непонимание. Мужчина всегда соизмеряет себя по своей работе и достижениям, самооценка женщины зависит от межличностных отношений. Мужчина добывает хлеб насущный и решает проблемы: таковы были у него приоритеты, и это помогало ему выживать. Женщина защищает гнездо: ее роль - обеспечить выживание следующего поколения. Все исследования на тему о приоритетных ценностях мужчин и женщин, проведенные в девяностых годах, показывают, что 70-80% мужчин повсеместно продолжают утверждать, что наиболее важной частью их жизни является работа, и 70-80% женщин превыше всего ставят семью. Вследствие этого Испытывая стресс или давление со стороны, женщина ищет утешения в разговоре с мужчиной, но мужчина расценивает этот разговор как вмешательство в его процесс выработки решения проблемы. Она хочет поговорить и прижаться к нему, а он хочет спокойно посидеть на камне и поглазеть в огонь. Для женщины он выглядит при этом человеком незаботливым и незаинтересованным, а она для мужчины - надоедливой и слишком правильной. Такое восприятие друг друга есть отражение различной организации мозга, различия приоритетов, в нем заложенных. Вот почему женщины постоянно жалуются, что их взаимоотношения больше волнуют ее, чем его - так оно и есть на самом деле. Понимание этих объективных различий поможет вам и вашему партнеру избавиться от лишних стрессов, позволит давать не столь жесткую оценку действиям друг друга.

Психоаналитическая теория основную роль в половой дифференциации приписывает биологическим факторам, признавая, что мужская и женская поведенческие модели существенно отличаются друг от друга. Мужчинам присущи активность, агрессивность, решительность, стремление к соревнованию и достижению, способности к творчеству, рассудительность, женщинам - пассивность, зависимость, конформность, нерешительность, эмоциональность, уравновешенность. Половые различия возникают и в развитии Суперэго. З.Фрейд полагал, что голос совести является мужским голосом, возникающим из отождествления с отцом. Организация Суперэго женщины ниже, чем у мужчины, из-за различной связи между комплексом кастрации, "Эдиповым комплексом" у мальчиков и девочек. Мальчики отождествляют себя с отцом, девочки это делают в редких случаях. Карен Хорни считает, что "Эдипов комплекс" у женщин вызывает регрессию к зависти пенису. Мальчики из-за страха кастрации отказываются от матери в качестве сексуального объекта, но как реакция на страх кастрации мужская роль в дальнейшем развитии усиливается и закрепляется. Девочки не только отказываются от отца как сексуального объекта, но и от женской роли как таковой.

К.Хорни полагала, что зависть мужчинам, неудовлетворенность своей ролью проявляется у многих женщин. Это приводит к формированию "комплекса маскулинности", который помогает им справляться с чувством вины и тревоги. В дальнейшем она рассматривала и зависть, и неудовлетворенность как следствие преимущественного положения мужчин в современном обществе и влияние социального окружения.

Представление о неполноценности женской роли, считал А.Адлер, может вызвать стремление к сверхмужским целям. Это перекликается с точкой зрения Джонса, согласно которой женщины часто развивают идею, что мужчины не одобряют женственность. Поэтому отождествление девочки с отцом при попытках избежать разлуки и отвержения часто приводит к включению мужских и умалению женских идеалов. Желание обесценить женщину, по мнению К.Хорни, возникает у мужчины вследствие того, что он испытывает бессознательную зависть к ней из-за своей относительно малой роли в прокреации. У К.Хорни сложилось впечатление о том, что мужчины имеют сильнейшую зависть к беременности, деторождению и материнству, к женской груди и кормлению грудью. В этом рационализированном виде проявляется бессознательная мужская тенденция к обесцениванию женщины [10, c.29]. Но его зависть к женщине - одна из основных движущих сил в формировании культурных ценностей. Невероятную силу импульса мужчины к творчеству в любой области, по мнению К.Хорни, можно объяснить ощущением им относительной незначительности собственной роли в сотворении живого существа.

В психодинамическом направлении существуют разные точки зрения на начальную стадию половой идентификации. Признается в качестве изначальной как мужская ориентация для детей обоего пола (фаллоцентрическая концепция), так и женская (гиноцентрическая концепция).

Сторонники "новой психологии" вслед за С.Бем утверждают, что человек, обладающий только традиционно типичными для того или иного пола чертами, обречен на неуспех в реальной жизни. Андрогиния, предполагающая сочетание мужских и женских психологических качеств в одном индивиде, способствует достижению успехов в различных сферах жизнедеятельности. Андрогенный тип оказался не только самым успешным, но и самым распространенным. Согласно теории социальных ожиданий, поведение человека определяется не только биологическим (хромосомным, гормональным), врожденным полом, но во многом и полом психологическим, социальным, который усваивается прижизненно под влиянием поло-ролевых и социальных ожиданий.

Теория социального научения при рассмотрении формирования психического пола и поло-ролевых стереотипов исходит из принципа обусловливания, т.е. подражания ребенка моделям поведения родителей и подкрепления ими его соответствующего поведения. Теория когнитивного развития (Л.Колберг) главным в половой социализации признает познавательную информацию, которую ребенок получает от взрослого, и понимание им своей половой принадлежности.

Большое влияние на поло-ролевое поведение оказывают и воспитательные цели общества. В США цели воспитания носят явно маскулинный характер, так как поощряется независимость и самостоятельность, что ведет к формированию у женщины таких традиционно мужских качеств, как конкурентность, сверхактивность, доминирование. В СССР поощрялись явно фемининные качества: ориентация на других, аффилиативные и экспрессивные тенденции. На маскулинные и фемининные ориентации оказывает влияние вид профессиональной деятельности. "Мужская работа" (служба в армии, полиции и т.п.) усиливает маскулинную ориентацию женщин, как и работа вообще, "женская работа" способствует фемининной ориентации мужчин.

Отмеченные ориентации находятся и под воздействием воспитания в семье. На формирование психологического пола ребенка оказывают влияние братья и сестры, порядок его рождения: старшие дети в семье чаще становятся лидерами, и у сверстников, у старших дочерей может проявляться агрессивность, враждебность, стремление к контролю.

Психологический пол испытывает зависимость и от индивидуальных особенностей личности, характера, темперамента, способностей, развития эмоционально-волевой сферы, функциональной асимметрии мозга, интеллекта.

Таким образом, содержание мужской и женской парадигмы пола имеет не только биологическую, но и психологическую обусловленность.

1.2 Особенности эмоционального интеллекта: гендерный аспект

Среди вопросов об эмоциях, которые легче задать, чем ответить на них, есть, казалось бы, самый естественный и как будто простой: какие бывают эмоции, какие бывают чувства? Трудности здесь возникают, прежде всего, из-за огромного многообразия эмоциональных явлений. Ведь их можно классифицировать по-разному: по «знаку» (плюс - минус) переживания - приятные - неприятные; по характеру потребности, которая лежит в основе переживания, - биологическая или духовная; по предмету, по явлению окружающего мира, вызвавшему эмоцию или чувство; по их влиянию на деятельность человека - активизируют или тормозят; по степени выраженности - от легкого «нравится» до страстной любви и т. д. Но есть и еще одна трудность, связанная с необходимостью определить то или иное эмоциональное переживание словесно.

Основоположник научной психологии Вильгельм Вундт предложил характеризовать эмоции по трем направлениям: 1) удовольствие - неудовольствие, 2) напряжение - разряжение, 3) возбуждение - торможение. Современный американский исследователь эмоций К. Изард считает ряд эмоций фундаментальными, а все остальные - производными. К фундаментальным относятся: 1) интерес - волнение; 2) радость; 3) удивление; 4) горе - страдание; 5) гнев; 6) отвращение; 7) презрение; 8) страх; 9) стыд; 10) вина. Из соединения фундаментальных эмоций возникают, например, такие комплексные эмоциональные состояния, как тревожность, которая может сочетать в себе и страх, и гнев, и вину, и интерес - возбуждение. К комплексным (сложным) эмоциональным переживаниям относят также любовь и враждебность.

Какой бы список эмоций мы ни рассматривали, всегда обнаруживается одна интересная особенность: к любой положительной эмоции - эмоции, которая переживается нами как приятная, можно подобрать соответствующую или, может быть, лучше сказать противоположную эмоцию, что и составляет так называемую полярность чувств и эмоций.

Важно отметить, что люди могут весьма существенно отличаться друг от друга не только по характеру переживаемых эмоций, по их силе, но и по способности сочувствовать, сопереживать. Эта способность получила название эмпатии. По словам американского психолога Карла Роджерса, «быть в состоянии эмпатии означает воспринимать внутренний мир другого точно, с сохранением эмоциональных и смысловых оттенков. Как будто становишься этим другим, но без потери ощущения "как будто". Так, ощущаешь радость или боль другого, как он их ощущает, и воспринимаешь их причины, как он их воспринимает... Быть эмпатичным трудно. Это означает быть ответственным, активным, сильным и в то же время - тонким и чутким».

В эмоциональной сфере человека особое место занимают высшие чувства.

Они представляют собой отражение отношения к явлениям социальной действительности и их переживания. По содержанию высшие чувства подразделяют на моральные, эстетические, интеллектуальные и практические.

Уровень духовного развития человека зависит от степени развития этих чувств. В высших чувствах ярко проявляются их интеллектуальные, эмоциональные и волевые компоненты.

Высшие чувства являются не только личными переживаниями, но и средством воспитательного влияния на других.

Моральные чувства - это чувства, в которых проявляется стойкое отношение человека к событиям, к другим людям, к самому себе. Их источник - совместная жизнь людей, их отношения, борьба за достижение значимых целей.

Моральные чувства человека образовались в результате общественно-исторической жизни людей, в процессе их общения, и стали важным способом оценки поступков и поведения, регуляции отношений человека.

Эстетические чувства - это чувства красоты явлений природы, гармонии красок, звуков, движений и форм. Гармоническое согласование в предметах целого и частей, ритмов, консонанс, симметрия вызывают чувство приятного, наслаждение, которое глубоко переживается и облагораживает душу. Эти чувства вызывают произведения искусства. Не только в мышлении, а и чувствами человек утверждает себя в предметном мире [6, с.15].

Различия в эмоциональности между мужчинами и женщинами можно рассматривать на нескольких уровнях. На одном уровне мы имеем дело со способностью понимать эмоциональные состояния других (эмпатия) и умением выразить это понимание (эмпатическая экспрессия). На другом нас интересует переживание самим человеком своих эмоций (эмоциональные переживания) и его способы эти эмоции выражать (эмоциональная экспрессия).

Как показывают исследования мужчины не хуже женщин способны определять чувства других и внутренне сопереживать им, но они заинтересованы в том, что бы окружающие никак не заметили этого по их поведению. Мужчины не желают, что бы окружающие видели их эмпатичными, так как это не соответствует их гендерной роли. Мужчины часто оказываются в ситуациях требующих от них проявления силы, независимости, властности, стремления к соревнованию - качеств которые едва ли сочетаются с эмпатийной отзывчивостью. Что касается переживания и выражения собственных эмоций, то по данным исследований мужчины и женщины обладают равной эмоциональностью, но выражают свои эмоции с разной степенью интенсивности. Эмоциональна жесткость, считается одной из важнейших описательных характеристик «настоящего мужчины» [25, c.106].

Взрослые женщины больше выражают чувства направленные на окружающих (проявление интереса к чувствам других, их потребностям, желаниям). Мужчины же наоборот проявляют больше эгоцентрических чувств (потребностей, желаний, собственных интересов). Женщинам более удобно выражать чувства страха и грусти и вместе с тем люди не видят меж половых различий в способности испытывать эти чувства [14, c.15].

Различия в агрессивном поведении находятся в ряду наиболее достоверных гендерных различий, но они не настолько велики и не настолько связаны с биологическими отличиями как можно было бы предположить. Существует несколько факторов, от которых зависит, кто более агрессивен мужчина или женщина: гендер участников конфликта, тип агрессии и конкретная ситуация.

Различия в агрессии может объясняться гендерными ролями, которые поощряют проявление мужчинами агрессии в некоторых формах, в то время как агрессивность у женщин не приветствуется. Мужчин нередко принуждают к агрессии окружающие, ставя под сомнение их общественное положение или самоуважение. Женщины наоборот испытывают смущение, если приходится проявлять агрессию на людях. Мужчины предпочитают роли, в которых требуется проявление агрессии (в военной или спортивной областях) в то время как для большинства женщин агрессивность абсолютно неуместна (например, мать, секретарша, учительница).

Из вышеуказанного можно сделать вывод, что эмоции и чувства у мужчин и женщин одинаковы, но в связи с их гендерными ролями они выражают их по-разному [3, c.58-59].

Женщины обычно намного эмоциональнее мужчин. У мужчин принято сдерживать свои эмоции, требовать этого от женщины бессмысленно. Перепады женского настроения огромны. "Любящая женщина - ангел на земле" - говорит одна из пословиц, "Перед злой женой сатана - младенец непорочный! " - гласит другая.

Женщины острее реагируют на поощрения и наказания, болезненнее реагируют на конфликты и неприятности на работе и дома. Женщина смеется, когда может, и плачет, когда хочет.

У женщин более личное отношение к событиям.

В силу всего этого у женщин довольно сильно развито воображение, фантазия, в результате которых иногда возникают такие замыслы, что мужчина только за голову возьмется, услышав очередной домысел.

Зато женские фантазии очень помогают им в рекламном деле, где наличие фантазии помогает находить оригинальные решения.

Женщины чаще меняют выражение лица и могут отразить несколько десятков различных чувств, в то время как у мужчин, как правило, можно распознать только два: отвращение и равнодушие. У женщин особую подвижность проявляют складки в углах губ.

Нервная система женщин менее устойчива. Поэтому женщина быстро переходит от одного эмоционального состояния к другому. Ее способность к мгновенному психическому перевоплощению превосходит способность мужчины.

Совокупность всех указанных особенностей приводит в итоге к тому, что женщины лучше приспособляются к изменяющимся обстоятельствам.

Женщины намного лучше "читают" лица, тонко улавливают настроение собеседника, намного более чувствительны.

Мужчины более агрессивны, женщины более конфликтны. Ввиду большой важности для женщины взаимоотношения с окружающими, речь ее более законченна и усложнена по сравнению с мужской. Вообще женщины более сильны в грамматике и языках. Причина - более развитое левое полушарие мозга, которое, в частности, "заведует" речью [8, 6].

Сведения о гендерных различиях в сфере эмоционального интеллекта (ЭИ) - совокупности интеллектуальных способностей к обработке эмоциональной информации [26,c.76] - достаточно противоречивы. Так, обнаружено, что у мальчиков в сопоставлении с девочками уровень ЭИ на достоверном уровне в целом ниже [22,c.19-23]. Согласно результатам другого исследования значимые различия по уровню эмоционального интеллекта обнаружены только у родителей (у женщин ЭИ достигает более высокого уровня, чем у мужчин), в то время как у детей подобных различий выявлено не было.

Как определить самосознание? Первое и самое главное: это качество проявляется в искренности и способности к реалистичной самооценке. Люди, наделенные высоким самосознанием, способны ясно и откровенно хотя не обязательно экспансивно или проникновенно говорить о своих эмоциях и о том, как те влияют на их работу.

Пять составляющих эмоционального интеллекта [24, c.68]

Определение Признаки Я









Нашими эмоциями управляют биологические импульсы. Мы не способны от них избавиться, но вполне можем научиться держать их в узде. Самоконтроль, напоминающий постоянный диалог с самим собой, как раз и есть тот компонент эмоционального интеллекта, который вызволяет нас из плена чувств. Людям, которые умеют вести такой внутренний разrовор, знакомо скверное настроение, и вспышки эмоций присущи им не меньше, чем всем остальным, но они находят способы контролировать эти проявления и даже направлять их в правильное русло.

Представьте себе руководителя, на глазах которого подчиненные отчитывались перед советом директоров компании и, как выяснилось в ходе их выступления, справились с аналитической работой из рук вон плохо. Охваченный возмущением руководитель может поддаться искушению гневно ударить кулаком по столу или пнуть ногой стул. Он может вскочить с места и накричать на сотрудников. С тем же успехом он может застыть в угрюмом молчании, сверля взглядом каждого перед тем, как начать распекать провинившихся.

Но если лидер обладает даром самоконтроля, то поведет себя иначе. Признавая плохие показатели работы команды, он будет тщательно подбирать слова и не торопиться высказывать опрометчивые суждения. Он посмотрит на ситуацию со стороны и проанализирует причины неудачи.

Если вам нужен человек на должность лидера, то встает вопрос: как отличить людей, которые испытывают тягу к достижениям, от тех, кем владеет лишь жажда внешних вознаграждений? Первый признак мотивации страсть к работе: такие люди с радостью берутся за трудные творческие задания, обожают учиться и испытывают огромную гордость за хорошо выполненную работу. Кроме того, они проявляют неослабевающее стремление к совершенствованию. Люди, полные такой кипучей энергии, зачастую кажутся неудовлетворенными существующим положением вещей. Они непрерывно задают вопросы о том, почему работа выполняется так, а не иначе; они с огромным желанием исследуют все новые и новые подходы к выполнению собственной работы. Интересно, что люди с высокой мотивацией остаются оптимистами, даже когда удача отворачивается от них. В таких случаях сочетание мотивации и самосознания помогает им преодолеть разочарование и депрессию, которые наступают в результате поражения или неудачи.

Из всех составляющих эмоционального интеллекта проще всего распознать способность к сопереживанию (эмпатию). Нам всем знакомо сочувствие участливого преподавателя или друга. Каждого из нас задевает отсутствие понимания со стороны бесчувственного тренера или начальника. Но когда речь заходит о бизнесе, то редко можно услышать, чтобы людей хвалили, не говоря уже о том, чтобы награждали, за их умение сопереживать. Да и само слово «сопереживание» кажется неподходящим для бизнеса, неуместным в условиях жестких реального рынка.

Первые три составляющие эмоционального интеллекта относятся к умению человека управлять собой. Последние две способность сопереживать и социальные навыки связаны с искусством управлять отношениями с другими людьми. Такой компонент эмоционального интеллекта, как социальные навыки, не совсем прост, как может по казаться на первый взгляд.

Их нельзя отождествлять с обычным дружелюбием, хотя люди, владеющие социальными навыками, редко бывают злыми. Правильнее было бы сказать, что социальные навыки это дружелюбное отношение к людям, будь то новая маркетинговая стратегия или разработка очередного продукта.

Люди, обладающие социальными навыками, обычно имеют обширный круг знакомств и умеют легко находить контакт с различными людьми. Это не означает, что они непрерывно общаются; просто они уверены, что в одиночку нельзя сделать ничего важного. Такие люди имеют нужные связи и используют их, когда наступает время действовать. Социальные навыки это венец всех остальных сторон эмоционального интеллекта. Люди достигают высокой эффективности в управлении отношениями, когда способны понимать и контролировать свои эмоции и проникаться чувствами других людей.

Развитию социальных навыков способствует и высокая мотивация. Вспомним, что тот, кто стремится к достижениям, склонен сохранять оптимизм даже перед лицом поражений и неудач. Когда лидеры находятся в при поднятом настроении, то их энтузиазм отражается и на других передается в разговоре и во время общения. Они пользуются популярностью, И на это есть все основания.

Но бывает и так, что социальные навыки проявляются иначе, чем другие составляющие эмоционального интеллекта. Например, люди, владеющие социальными навыками, могут временами про изводить впечатление бездельничающих в рабочее время. Кажется, что они лишь праздно болтают в коридорах с коллегами и перебрасываются шутками с сотрудника ми, которые даже не имеют отношения к их основной работе. Однако такие люди не видят смысла в том, чтобы без достаточных оснований ограничивать круг своих взаимоотношений. Они налаживают обширные контакты, поскольку знают, что в наше стремительно изменяющееся время им рано или поздно может потребоваться помощь людей, с которыми они сегодня только знакомятся.

Эмоциональный интеллект в основном рождается в нейротрансмиттерахлимбической системы мозга, которая управляет нашими чувствами, импульсами и побуждениями. Согласно данным исследований, на лимбическую систему лучше Всего воздействовать через мотивацию, обширную практику и обратную связь. Сравните этот подход с обучением, которое осуществляется через неокортекс, отвечающий за аналитические и технические способности. Неокортекс усваивает понятия и логику. Это та часть мозrа, с помощью которой мы из прочитанных книг узнаем, как пользоваться компьютером или продавать товар. Неудивительно, что именно к этой части мозга ошибочно апеллирует большинство обучающих программ, направленных на развитие эмоционального интеллекта. Как показало исследование, которое проводилось The Сопsоrtium for Research on Emotional Intelligence in Organizations, такой, по сути «неокортексный», подход к обучению может оказывать даже негативное воздействие на производственные показатели сотрудников. Человек, который обладает развитым самосознанием, прекрасно представляет себе, какое воздействие его чувства оказывают на него самого и на окружающих людей и как они отражаются на трудовых показателях. Например, зная, что приближение срока выполнения задания обычно выбивает его из колеи, он тщательно планирует свое время и старается заранее отлично свое время и старается заранее отлично выполнить всю работу [26, c.48-49].

На незначительность гендерных различий в эмоциональной сфере указывает Ш.Берн [3,c.26]. Напротив, Г. Орме приводит данные о том, что несмотря на отсутствие различий между мужчинами и женщинами по общему уровню коэффициента эмоциональности, женщины обнаруживают более высокий уровень по межличностным показателям эмоционального интеллекта (эмоциональности, межличностным отношениям, социальной ответственности). У мужчин преобладают внутриличностные показатели (самоутверждение, способность отстаивать свои права), способности к управлению стрессом (стрессоустойчивость, контроль импульсивности) и адаптируемость (определение правдоподобности, решение проблем) [9,c.67]. Интересно, что у девушек общий уровень эмоционального интеллекта связан с когнитивными процессами понимания и осмысления эмоций, у юношей - в большей мере с качеством межличностных связей, особенно в период раннего онтогенеза [1, c.90-95].

Рассмотрим далее гендерные различия в выраженности компонентов эмоционального интеллекта, выделяемых в рамках модели способностей [26, c.75].

Различение (идентификация) и выражение эмоций. На идентификацию собственных переживаний в значительной мере влияют гендерные стереотипы. Так, в ситуациях, которые способствовали возникновению гнева, например, в условиях предательства или критики, мужчины реагировали проявлениями данной эмоции. Напротив, женщины склонны были говорить, что в данных ситуациях они чувствовали бы себя опечаленными, обиженными или разочарованными. Различия в уровне эмпатии обнаруживаются только в том случае, если испытуемые-мужчины должны сообщить, насколько сопереживающими они стремятся быть [3,c.42]. Примечательно, что в подобных исследованиях при всём различии эмоциональной экспрессии у мужчин и у женщин наблюдались одинаковые физиологические реакции [21,c.57].

Мужчины и женщины с различной интенсивностью и различными способами выражают свои эмоции. Различия в интенсивности выражения эмоций могут быть связаны с тем, что у женщин лицевая активность в целом выше, чем у мужчин. Следует учитывать и тот факт, что мужчины в рамках своей традиционной половой роли склонны к «ограничительной эмоциональности» - минимизации эмоциональной экспрессии [4,c.102].

Большее разнообразие способов выражения эмоций у девочек, возможно, объясняется тем, что у них способность к вербализации эмоций формируется раньше и развивается быстрее, чем у мальчиков. В качестве примера эволюции эмоциональной экспрессии можно предложить выражение эмоции гнева. Интересно, что возрасте до 10 лет мальчики и девочки существенно не отличаются в проявлениях агрессии: во время переживания эмоции гнева и те, и другие демонстрируют физическую агрессию. Однако к 13 годам девочки приобретают ряд эффективных умений в тактике вербального и невербального выражения эмоций, а мальчики продолжают проявлять свой гнев при помощи физических действий [21, c.56]. В дальнейшем у мужчин по-прежнему преобладает прямая агрессия, у женщин - вербальная и косвенная «агрессия взаимоотношений» (распространение слухов) [21, c.69].

Гендерные стереотипы ограничивают выражение эмоций, «не свойственных» представителям определённого пола. Проявления печали, депрессии, страха и таких социальных эмоций, как стыд и смущение, рассматриваются как «немужские»; мужчины, проявляющие эти эмоции, оцениваются более негативно по сравнению с женщинами. Выражение гнева и агрессии, напротив, считается приемлемым для мужчин, но не для женщин. Женщины, начиная с подросткового возраста, обнаруживают более выраженную тенденцию к проявлениям депрессии, печали и стыда, чем мужчины [4, c.38]. Нельзя сказать, что мужчины не испытывают подобных «немужских» эмоций, однако они стремятся не проявлять их. Детерминация выражения эмоций гендерными нормами подтверждается следующим: различия в выражении эмоций наиболее сильны в социальных ситуациях, наименее - когда личность более свободна и комфортна в своих реакциях.

Ассимиляция эмоций в мышлении (использование эмоций для повышения эффективности мышления и деятельности), или фасилитация мышления. В житейском обиходе устоялось представление о преобладании у женщин «эмоционального мышления», которое подразумевает ингибирующее влияние эмоций на деятельность. Это означает, что женщины склонны реагировать не рационально, а эмоционально, причём ответ определяется не столько содержанием высказывания, сколько сложившимися к данному моменту отношениями [19,c.53]. Такая реакция непроизвольна и неконструктивна. Данный подход соответствует стереотипным представлениям о гендерных ролях, однако кажется далёким от современной реальности.

Понимание (осмысление) эмоций преобладает у лиц женского пола [1, 4]. Женщины по сравнению с мужчинами проявляют большие способности в прочтении изменяющейся социальной информации по лицевой экспрессии и другим невербальным признакам. Возможно, это связано с тем, что у женщин область мозга, обслуживающая процессы, связанные с обработкой эмоциональной информации, больше, чем у мужчин.

Выраженные гендерные различия в сфере обработки эмоциональной информации обнаруживаются уже в подростковом возрасте. Так, девочки-подростки в целом более эффективно регулируют и контролируют свои чувства, лучше их вербализуют, имеют более богатый тезаурус для описания эмоциональных состояний, нежели мальчики [2, c.68-74].

Результаты исследований показывают, что мужчины и женщины различаются в объяснении причин эмоциональных вспышек - особенно интенсивных переживаний гнева и печали. К примеру, представители мужского и женского пола указывают на различные детерминанты таких эмоций, как гнев, страх или печаль. Мужчинам свойственно искать причины эмоций в межличностных ситуациях, в то время как женщинам присуще видеть их в личных отношениях или в настроении. Мужчина обычно объясняет собственное поражение внешними причинами, женщины ищут причины неудач в себе, в личностном несоответствии

Осознанная регуляция эмоций связана в основном с их подавлением. Мужчины в целом более сдержанны в проявлении симпатии, печали и дистресса, женщины - в проявлениях сексуальности, гнева, а также агрессии [21, c.45].

Конкуренция в предметной и в широкой социальной сферах требует от мужчины умения регулировать собственное возбуждение, ограничивать выражение «немужских» эмоций (и, тем самым, не демонстрировать сопернику собственные слабости). В условиях конкурентной борьбы в случае необходимости, естественно, допустимо агрессивное давление - отсюда социальное «разрешение» для мужчин на выражение гнева. Поощрение мальчиков к выражению агрессии, гнева и неодобрение по отношению к выражению печали, тревоги и уязвимости готовит их к роли конкурентоспособных добытчиков, стремящихся к индивидуальным достижениям, власти, статусу [20,c.25]. Напротив, в соответствии со стереотипными представлениями о гендерных ролях агрессивное поведение совершенно не приветствуется у лиц женского пола. Это связано с тем, что в сфере семейных взаимоотношений более продуктивной стратегией поведения является проявление женщинами позитивных эмоций и контроль внешних проявлений агрессии.

Таким образом, данные о гендерных различиях способностей эмоционального интеллекта в целом достаточно противоречивы. Установлено, что у женщин по сравнению с представителями мужского пола преобладает понимание эмоций. В остальном различия носят скорее качественный, нежели количественный характер. Мужчины и женщины в равной мере переживают те или иные события, демонстрируют идентичные физиологические реакции. Однако они по-разному, в соответствии со своей гендерной ролью, объясняют причины эмоций. Выражение тех или иных эмоций у представителей женского или мужского пола, как и их регуляция, во многом обусловлены влиянием гендерных норм, которые формируются путем воспитания.

ГЛАВА ІІ. СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОЙ ЭКСПРЕССИИ И РЕФЛЕКСИИ У МУЖЧИН И ЖЕНЩИН

2.1 Описание выборки и методов исследования

Основная гипотеза исследования: граница между уровнями эмоционального интеллекта мужчин и женщин стирается из-за активной эмансипации женщин.

Испытуемые 10 мужчин и 10 женщин в возрасте от 25 до 32 лет имеющие высшее образование и выше среднего уровень достатка.

Эмпирическими методами исследования явились: анкетные опросы с использованием открытых, тестирование с использованием адаптированной методики определения эмоционального интеллекта и метод обработки результатов исследования.

Методики, которые были использованы в исследовании:

 Методика оценки «эмоционального интеллекта» (опросник EQ)[7,c.43] (см. Приложение Б);

 Опросник по определению уровня использования эмоционального интеллекта [5, c.78]. (см. Приложение А)

Методика оценки «эмоционального интеллекта». Методика предложена Н. Холлом для выявления способности понимать отношения личности, репрезентируемые в эмоциях и управлять эмоциональной сферой на основе принятия решений. Она состоит из 30 утверждений и содержит 5 шкал:

) эмоциональная осведомленность,

) управление своими эмоциями (скорее это эмоциональная отходчивость, эмоциональная неригидность),

) самомотивация (скорее это как раз произвольное управление своими эмоциями, исключая пункт 14),

) эмпатия,

) распознавание эмоций других людей (скорее - умение воздействовать на эмоциональное состояние других людей).

Ключ для диагностики и как осуществляется подсчет результатов (см. Приложение Б).

Опросник по определению уровня использования эмоционального интеллекта для руководителей, в котором дано 60 утверждений, к каждому из которых нужно присвоить балл, который больше всего подходит Вашей действительности.

Шкала: 5 - всегда, 4 - обычно (чаще всего), 3 - иногда, 2 - редко, 1 - никогда. Существуют правильные ответы (см. Приложение А) и если ответ правильный, то ставится 5 баллов, если ответ удален от правильного на 1 балл, дайте себе 4 балла, если на 2 балла - дайте 3, и т.д.

Сформулируем гипотезы Н0 и Н1. Н0: уровень эмоционального интеллекта у мужчин ниже, чем у женщин. Н1: уровень эмоционального интеллекта у женщин ниже, чем у мужчин.

С помощью методов математической обработки Q - критерия Розенбаума и U - критерия Манна-Уитни были выявлено, что принимается гипотеза Н0.

2.2 Диагностика эмоционального интеллекта

Анализируя полученные данные можно с уверенностью сказать, что гендерные различия соблюдаются в нашем современном мире. Женщины все также эмпатийны и эмоциональны, не смотря на то, что все активнее занимают места мужчин в бизнесе и т.д.

Например, по шкалам «Распознавание эмоций других людей», «Эмпатия» и «Эмоциональная осведомленность», по рассмотренным данным в анкетах, женщины во многом превосходят мужчин (см. диаграмма 1,2,3).

Диаграмма 1



Диаграмма 2



Диаграмма 3



Зато «Самомотивация» и «Управление своими эмоциями» выше у мужчин, хотя кривая, характеризующая женщин по этим же шкалам приближается по значениям (см. Диаграмма 4,5).

эмоциональный интеллект гендерный различие

Диаграмма 4



Диаграмма 5



Результаты по определению уровня использования интеллекта для руководителей показали, что процент «суперзвезд» среди женщин выше, чем среди мужчин.

2.3 Основные рекомендации по развитию эмоционального интеллекта

Эмоциональному интеллекту можно научиться. Это непростой процесс. Он требует времени и целеустремленности. Чтобы начать развивать в себе эмоциональный интеллект, нужно разобрать его составляющие и понять над чем нужно работать.

Автопортрет.

Цель упражнения: - формирование умений распознавания незнакомой личности, - развитие навыков описания других людей по различным признакам.

Представьте себе, что вам предстоит встреча с незнакомым человеком и нужно, чтобы он узнал вас. Опишите себя. Найдите такие признаки, которые выделяют вас из толпы. Опишите свой внешний вид, походку, манеру говорить, одеваться; может быть вам присущи обращающие на себя внимание жесты.

Работа происходит в парах. В процессе выступления одного из партнеров другой может задавать уточняющие вопросы, для того, чтобы "автопортрет" был более полным. На обсуждение в парах отводится 15-20 минут.

По окончанию задания участники садятся в круг и делятся впечатлениями.

Без маски.

Цель упражнения: - снятие эмоциональной и поведенческой закрепощенности; - формирование навыков искренних высказываний для анализа сущности "я". Каждому участнику дается карточка с написанной фразой, не имеющей окончания. Без всякой предварительной подготовки он должен продолжить и завершить фразу. Высказывание должно быть искренним. Если остальные члены группы почувствуют фальшь, участнику придется брать еще одну карточку. Примерное содержание карточек: "Особенно мне нравится, когда люди, окружающие меня..."

"Чего мне иногда по-настоящему хочется, так это..."

"Иногда люди не понимают меня, потому что я..."

"Верю, что я..."

"Мне бывает стыдно, когда я..."

"Особенно меня раздражает, что я..." и т.п."

Да.

Цель упражнения: - совершенствование навыков эмпатии и рефлексии.

Группа разбивается на пары. Один из участников говорит фразу, выражающую его состояние, настроения или ощущения. После чего второй должен задавать ему вопросы, чтобы уточнить и выяснить детали. Например, " Странно, но я заметила за собой, что, когда нахожусь в таком состоянии, то цвет моей одежды примерно одинаков". Упражнение считается выполненным, если в ответ на расспросы участник получает три утвердительных ответа - "да".

Карусель.

Цель упражнения: - формирование навыков быстрого реагирования при вступлении в контакты; - развитие эмпатии и рефлексии в процессе обучения.

В упражнении осуществляется серия встреч, причем каждый раз с новым человеком. Задание: легко войти в контакт, поддержать разговор и проститься.

Члены группы встают по принципу "карусели", т. е. лицом друг к другу и образуют два круга: внутренний неподвижный и внешний подвижный

Примеры ситуаций:

\_ Перед вами человек, которого вы хорошо знаете, но довольно долго не видели. Вы рады этой встрече...

\_ Перед вами незнакомый человек. Познакомьтесь с ним...

\_ Перед вами маленький ребенок, он чего-то испугался. Подойдите к нему и успокойте его.

\_ После длительной разлуки вы встречаете любимого (любимую), вы очень рады встрече...

Время на установление контакта и проведение беседы 3-4 минуты. Затем ведущий дает сигнал, и участники тренинга сдвигаются к следующему участнику.

Качества.

Цель упражнения: способствовать выработке у участников более объективной самооценки. Каждый должен написать 10 положительных и 10 отрицательных своих качеств, затем проранжировать их. Следует обратить внимание на первые и последние качества.

Комиссионный магазин.

Цель упражнения: - формирование навыков самоанализа, самопонимания и самокритики; - выявление значимых личностных качеств для совместной тренинговой работы; - углубление знаний друг о друге через раскрытие качеств каждого участника.

Предлагается поиграть в комиссионный магазин. Товары, которые принимает продавец - это человеческие качества. Например: доброта, глупость, открытость. Участники записывают на карточку черты своего характера, как положительные, так и отрицательные. Затем предлагается совершить торг, в котором каждый из участников может избавиться от какого-то ненужного качества, или его части, и приобрести что-либо необходимое. Например, кому-то не хватает для эффективной жизни красноречия, и он может предложить за него какую-то часть своего спокойствия и уравновешенности.

По окончании задания подводятся итоги и обсуждаются впечатления.

На упражнение отводится 20-25 минут

На какой я ступеньке?

Цель упражнения: помочь участникам выстраивать адекватную самооценку

Участникам раздается бланк с нарисованной на ней лесенкой из 10 ступеней. Дается инструкция: "Нарисуйте себя на той ступеньке, на которой, как вы считаете, сейчас находитесь".

После того, как все нарисовали, ведущий сообщает ключ к этой методике:

1-4 ступенька - самооценка занижена

-7ступенька-самооценка адекватна

8-10 ступенька - самооценка завышена

Проективный рисунок "Я такой, какой я есть".

Цель упражнения: способствовать выработке у участников более объективной самооценки.

Участники рисуют себя так, чтобы никто не видел. После этого рисунки собираются и смешиваются. Производится обмен впечатлениями по каждому рисунку.

Три имени.

Цель упражнения: - развитие саморефлексии; - формирование установки на самопознание.

Каждому участнику выдается по три карточки. На карточках нужно написать три варианта своего имени (например, как вас называют родственники, сослуживцы и близкие друзья). Затем каждый член группы представляется, используя эти имена и описывая ту сторону своего характера, которая соответствует этому имени, а может быть послужила причиной возникновения этого имени.

Образно-рефлексивная процедура "Дерево".

) Тренер предлагает участникам представить себе какое-нибудь дерево, после чего начинает задавать вопросы: Какое это дерево? Где оно растет? Высокое оно или нет? Какое время года? День или ночь? Запахи, звуки, ощущения?

) После того, как участники представили себе каждый свое дерево, тренер предлагает ощутить и прочувствовать, как каждый участник подходит к своему дереву, проводит рукой по его стволу, обнимает его и... входит в него, становится этим деревом. Каково быть этим деревом? Что и как каждый чувствует в этой роли? Глубоко ли уходят в землю корни? Густая ли крона? Устойчиво ли дерево стоит? Умывает ли его дождь? Греет ли его солнце? Дает ли земля точку опоры?

) После того, как участники закончили упражнение, следует обсуждение в группе результатов визуализации.

Образно-рефлексивное упражнение "Подари себе имя".

Цель: достижение каждым участником эмоционального ресурсного состояния.

) Тренер предлагает участникам занять удобное положение, закрыть глаза и расслабиться.

) Тренер говорит участникам: «Вспомните конкретное событие, когда вы чувствовали себя уверенным (успешным, удачливым, достигшим цели и т.д.). Вспомните: где и когда это событие произошло. Вспомните свои чувства в тот момент. Переживите вновь это событие».

) По прошествии достаточного для выполнения задания времени (5-7 ми­нут) тренер предлагает участникам группы обсудить результаты индивидуальной визуализации.

) Каждый участник рассказывает группе об увиденном и пережитом в своем воображении конкретном событии с обязательной рефлексией источника своего позитивного чувства (уверенности, успешности, удачи и т.д.).

) По окончании рассказа каждому участнику тренер с помощью группы придумывает новое имя. В котором бы отражалась самая суть получения эмоционального ресурсного состояния: «Я тот, который (ая)... (делает то-то и то-то)» или «Я уверен (а) в себе, когда я... (делаю то-то и то-то)».

Обсуждение в группе (при необходимости).

Процедура "Рефлексия "Здесь и теперь".

Назначение:

знакомство с сутью процесса рефлексии;

обработка навыка рефлексии.

Примечание: Процедура 3 - одна из тех, которые желательно использовать в начале и в конце каждой встречи.

. Ведущий предлагает каждому участнику выразить свое представление о происходящем с ним и с группой. Делать это можно в любой форме - вербально, невербально, рисунком на листе бумаги и др.

. Каждый из участников группы по семибальной шкале оценивает степень своей собственной усталости, активности и интереса к происходящему.

. После того, как эта процедура проделана, ведущий дает основные понятия рефлексивной работы.

Одним из способов развития рефлексии является танцевальная терапия.

Танец - это живой язык, которым говорит человек, это художественное обобщение, парящее над реальной основой, для того чтобы высказаться на более высоком уровне, в образах и аллегориях сокровенных человеческих эмоций. Танец, прежде всего, требует общения прямого, потому что его носителем и посредником является сам человек, а инструментом выражения - человеческое тело, естественные движения которого создают материал для танца.

Сегодня танец используется для выражения всего диапазона человеческих эмоций, мыслей и установок. Когда танец исполняется, чувства выражаются с помощью серии высокоструктурированных форм движений. Когда же танец используется в терапии, чувства спонтанно высвобождаются в свободном движении и импровизации, и стилизация, делающая танец представлением или видом искусства, не играет роли. Танец является коммуникацией посредством движения, поэтому в танцевальной терапии нет стандартных танцевальных форм и для личной выразительности могут использоваться все формы: танец примитивных племен, народный танец, вальс, рок, полька [11,12,13].

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

У мужчин область эмоций обычно располагается в правом полушарии, что означает возможность ее функционирования в отрыве от других функций мозга.

У женщин эмоции связаны с обширной областью обоих полушарий, и их функционирование может происходить одновременно с действием других функций.

Женщины обычно намного эмоциональнее мужчин. У мужчин принято сдерживать свои эмоции, требовать этого от женщины бессмысленно. Перепады женского настроения огромны. несмотря на отсутствие различий между мужчинами и женщинами по общему уровню коэффициента эмоциональности, женщины обнаруживают более высокий уровень по межличностным показателям эмоционального интеллекта (эмоциональности, межличностным отношениям, социальной ответственности). У мужчин преобладают внутриличностные показатели (самоутверждение, способность отстаивать свои права), способности к управлению стрессом (стрессоустойчивость, контроль импульсивности) и адаптируемость (определение правдоподобности, решение проблем) [9, c.61-63]. Интересно, что у девушек общий уровень эмоционального интеллекта связан с когнитивными процессами понимания и осмысления эмоций, у юношей - в большей мере с качеством межличностных связей, особенно в период раннего онтогенеза.

Но говоря об эмансипации в наше время, женщины все чаще занимают позицию мужчин. Поэтому была выдвинута основная гипотеза для проверки уровня эмоционального интеллекта у мужчин и женщин.

Была проведена следующая выборка: испытуемые 10 мужчин и 10 женщин в возрасте от 25 до 32 лет имеющие высшее образование и выше среднего уровень достатка.

Методики, которые были использованы в исследовании:

 Методика оценки «эмоционального интеллекта» (опросник EQ);

 Опросник по определению уровня использования эмоционального интеллекта.

Сформулируем гипотезы Н0 и Н1. Н0: уровень эмоционального интеллекта у мужчин ниже, чем у женщин. Н1: уровень эмоционального интеллекта у женщин ниже, чем у мужчин. С помощью методов математической обработки Q - критерия Розенбаума и U - критерия Манна-Уитни были выявлено, что принимается гипотеза Н0.

Анализируя полученные данные можно с уверенностью сказать, что гендерные различия соблюдаются в нашем современном мире. Женщины все также эмпатийны и эмоциональны, не смотря на то, что все активнее занимают места мужчин в бизнесе и т.д.

Например, по шкалам «Распознавание эмоций других людей», «Эмпатия» и «Эмоциональная осведомленность», по рассмотренным данным в анкетах, женщины во многом превосходят мужчин. Зато «Самомотивация» и «Управление своими эмоциями» выше у мужчин, хотя кривая, характеризующая женщин по этим же шкалам приближается по значениям.

Результаты по определению уровня использования интеллекта для руководителей показали, что процент «суперзвезд» среди женщин выше, чем среди мужчин.

Эмоциональному интеллекту можно научиться. Это непростой процесс. Он требует времени и целеустремленности. Чтобы начать развивать в себе эмоциональный интеллект, нужно разобрать его составляющие и понять над чем нужно работать.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Андреева И. Гендерные различия в структуре эмоционального интеллекта у студентов// Женщина. Образование. Демократия: Материалы 7-ой международной междисциплинарной научно-практической конф. 10-11 декабря 2004 г., г. Минск. - Минск, 2004. - С. 282-285.

2. Березовская Т.Эмоциональное развитие старшеклассников в детском театральном объединении (гендерный аспект) // Женщина. Образование. Демократия: Материалы 5-ой международной междисциплинарной научно-практической конф. 6-7 ноября 2002 г., г. Минск. - Мн, 2003. - С. 196-198.

3. Берн Ш. Гендерная психология. - СПб.: «прайм -Еврознак», 2001. - 320 с.

4. Бреслав Г.М. Психология эмоций.- М.: Смысл; Издательский центр «Академия», 2004. - 544 с.

5. Дэвид Райбак. Как использовать эмоциональный интеллект в работе. - Киев, 2005. - С. 450.

6. Изарт К.Е. Эмоции человека. - М., 1980.

7. Ильин Е.И.. Эмоции и чувства. - СПб Питер, 2001. - С.633-634.

8. Небылицин В. Д. Психологические исследования индивидуальных различий. М., 1976.

9. Орме Г. Эмоциональное мышление как инструмент достижения успеха. - М: «КСП+», 2003. - 272 с

10. Санникова О. П. Соотношение устойчивых индивидуально-типических особенностей эмоциональности и общительности // Вопросы психологии, 1982. N2. С. 109-115

11. Семенов И.Н., Степанов С.Ю. Личностно-рефлексивный аспект формирования решения творческих задач //Вопросы психологии 1983, №2

12. Семенов И.Н., Степанов С.Ю. «Психология рефлексии: проблемы и исследования». http://www.psyhiatry.ru

13. Симонов П.В. Высшая нервная деятельность человека. Мотивационно-эмоциональные аспекты. - М., Наука, 1975.

14. Фресс П. Эмоции // Экспериментальная психология. Вып. V. М., 1975. С. 111-195.

15. Шадриков В.Д. Введение в общую психологию: эмоции и чувства. - М., Логос, 2002.

16. Щедровицкий Г.П. Избранные труды.-М.,1995

17. Щедровицкий Г.П. «Коммуникация, деятельность, рефлексия». http://www.circle.ru

18. Шон Берн «Гендерная психология» СПб, 2001 год.

19. Ярчак М. Т. Цi iснуе эмацыянальнае мысленне? // Адукацыя i выхаванне, 2002. - №7. - С.72-75.

20. Brody L.R. Gender, emotion and family. Cambrige, MA: Harvard University Press, 1999.

21. Goleman D. Sex roles reign powerful as ever in the emotions. The New York Times, 1988.Copyright. 1988 by The New York Times Company. Reprinted by permission.

22. Guastello D.D., Guastello S.J. Androgyny, gender role behavior, and emotional intelligence among college students and their parents // Sex Roles: A Journal of Research, Dec, 2003. Mode of access: http:// www.findarticles.com/p/articles.html.

23. Harrod N.R., Sheer S.D. An exploration of adolescent emotional intelligence in relation to demographic characteristics // Adolescence, Fall, 2005. Mode of access: http:// www.findarticles.com/p/articles. html.

24. Harvard Business Review «С чего начинается лидер». - Москва, 2005 г. - С. 231

25. Malapert P. Les elements du caractere et de leur combinaison. Paris, Alcan, 1897.

26. Mayer J.D. Emotional intelligence information. [Electronic resourse]. - 2005. Mode of access: http://www.unh.edu/emotional\_intelligence. html.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Опросник по определению уровня использования эмоционального интеллекта для руководителей [5, c.78].

Каждому утверждению присваивайте балл, который больше всего подходит Вашей действительности.

Шкала: 5 - всегда, 4 - обычно (чаще всего), 3 - иногда, 2 - редко, 1 - никогда.

. Я предпочитаю держать людей под контролем и не позволяю им "прыгать высоко".

. Я дорожу своей профессиональной объективностью.

. Я готов переложить на других ответственность за ошибки.

. Я стараюсь избегать влияния на других и уговоров.

. На каждую проблему я реагирую гневно.

. Я стараюсь не заниматься шероховатостями и разногласиями, т.к. верю, что они "рассосутся" без моего участия.

. Я стараюсь не реагировать эмоционально, когда другие показывают свои чувства. 8. Когда я сердит, я это выражаю.

. Я отделяю свою жизненную философию (касающуюся меня как личности) от моего подхода к бизнесу.

. Я открыто обсуждаю свои чувства с другими.

. Я предпочитаю общий подход подробностям и специфике.

. Я сосредоточен на главных вопросах, позволяя другим заботиться о деталях.

. Я избегаю проблемы в надежде, что со временем они решатся без меня.

. Я делегирую проблемы первой очередности.

. Я стараюсь, чтобы ни в одном моем публичном выступлении не звучали эмоции и чувства.

. Я стараюсь "держать карты в руке так, чтобы никто не мог заглянуть".

. Я слушаю других, когда они хотят что-то сказать.

. Я сосредоточен на чувствах других.

. Оценивая других, я учитываю их поведение в прошлом.

. Я стараюсь, чтобы на меня не слишком влияли чувства других, когда я выслушиваю конфликтующие стороны.

. Я хочу делать хорошие вещи для других.

. Я чувствую, что мое спонтанное поведение мешает мне выполнять руководящую роль. 23. Я уверен в своих способностях.

. Я склоняю других к тому, чтобы брать на себя больше риска.

. Мне присуще использовать власть, принадлежащую мне по праву руководителя.

. Я открыто обсуждаю с другими свою личную жизненную философию.

. Когда я приступаю к разбору проблемных ситуаций, внутреннее спокойствие и сдержанность для меня важны больше, чем спонтанность.

. Я получаю удовольствие от того, что умею влиять на других и уговаривать других. 29. Борьбу с конфликтами и проблемами надо начинать сразу.

. Я обращаю внимание на разногласия, и стараюсь заняться ими сразу после того, как я их обнаружил.

. В кризисных ситуациях я прячу все отрицательные эмоции.

. Я люблю вызывать других на дискуссию, но при этом я корректен и знаю меру.

. Я предлагаю свою помощь всегда, когда это возможно, один на один и при людях.

. Мне удается контролировать свои чувства, когда я сердитый или агрессивный.

. Я чувствую грань дозволенного при общении с другими и не перехожу ее.

. Я общаюсь с другими так, чтобы они гордились своим уникальным вкладом в общее дело.

. Я стараюсь не вмешиваться и не принимать какую-либо позицию, если вокруг меня.

. Я готов делиться своим личным мнением и ощущением.

. Во всех ситуациях я прямой и открытый.

. Я позволяю другим взять на себя руководящую роль и при этом я их не контролирую.

. Я стараюсь учитывать все мнения, даже противоположные.

. Я открыт и готов рассматривать идеи своих оппонентов.

. Я сосредоточен на самых главных составляющих проблемы.

. Я готов взять на себя личную ответственность, если дело кончилось провалом.

. Я прямо обсуждаю с персоналом и волнующие факты, которые оцениваются неоднозначно.

. Когда мне нужна важная информация, я могу сделать исключение из общих правил.

. Я делегирую важные задачи каждый раз, когда это возможно.

. Я готов понять чужие чувства, даже в течение дискуссии на повышенных тонах.

. Для меня самое главное понять, какие чувства привели к конфликту.

. Мне очень важно, как люди отреагируют, если я показал свои чувства.

. Я тепло и от всей души выражаю свои спонтанные чувства.

. Я легко могу заручиться чужой поддержкой и помощью.

. Я четко передаю свои намерения.

. Я искренен, когда говорю о своих чувствах и намерениях.

. Я обращаю много внимания на чужие чувства и намерения.

. Я помогаю другим лучше понять самих себя.

. Я подбадриваю других, чтобы они сделали работу лучше, чем ожидается.

. Я получаю удовольствие от комплексных задач и я очень доволен, когда, разбирая факты, я проясняю ситуацию.

. Мне по душе сложные задачи, и я получаю удовольствие от работы.

. Я в равной степени осознаю свою ранимость и свои возможности и силу.

Ответы

. Никогда. Руководитель с развитым ЭИ не ограничивает других, он всегда помогает им добиться большего.

. Иногда. Это компромисс честных стандартов с человеком как приоритетом.

. Никогда. Это противоречит высокому ЭИ и пониманию руководящей роли. Не путать с зонами ответственности.

. Никогда. Это часть работы.

. Редко. Наша цель - создать открытую и дружескую среду. Мы не думаем всегда о "правоте", а о том, что поможет.

. Никогда. Проблемы и разногласия требуют нашего участия, разъяснения и быстрой реакции. 7. Иногда. Надо понимать других, но не позволять им играть на Ваших чувствах.

. Редко. Это нежелательно, но подавление этого в 100 % случаях означает, что Вы ведете себя искусственно.

. Редко. Высокий ЭИ несет в себе естественное поведение и удовольствие от лидерства.

. Обычно. Высокий ЭИ лишает страха открытости. Мы не боимся выглядеть "не так" и не претендуем на совершенство.

. Редко. Нам интересны подробности, как часть комплексного подхода, как работа других, как возможный источник конфликта.

. Редко. Часто суть т правда прячутся в подробностях.

. Никогда. То "лекарство", которое предложит время, нам чаще всего не нравится. Мы можем решать важные вопросы и в ущерб расписания, которое раньше наметили.

. 14. Редко. Это не то, что стоит делегировать (зато внимательно спросите, что стоит делегировать).

. Редко. Смотри ответ 9.

. Редко. Высокий ЭИ означает открытость и прямоту. Тем не менее, работу с разногласиями надо начинать осторожным.

. Всегда. Это суть ЭИ.

. Всегда. То же, что ответ 17, только еще более важно.

. Иногда. Мотивация сотрудников растет, если они понимают, что "сегодня могут получить 5, несмотря на прежние оценки". С другой стороны, при правильной измеряемости и документальном сопровождении оценки работы, нельзя игнорировать "историю".

. Всегда. Надо понимать и уважать чувства других, но если Вы должны послушать несколько людей, то важно быть открытым со всеми и не стать жертвой манипуляции.

. Всегда. Руководитель с высоким ЭИ помогает другим расти, понять себя лучше, предлагает способ открытого общения. Если к Вам обращаются открыто, воспринимайте это как знак доверия и уважения.

. Никогда. Руководитель с высоким ЭИ не страдает раздвоением в этом плане. "Руководитель" может повести себя жестко, не обидев "человека" в себе.

. Всегда. Руководитель с высоким ЭИ не стесняется того, что ему приятно сделать так, чтобы дело было сделано, проблемы решились, люди вокруг него были довольны.

. Всегда. Это суть. Люди не могут значительно улучшить результаты, ничего не изменив и без риска.

. Никогда. Есть другие источники авторитета, такие как наши человеческие и профессиональные качества.

. Обычно. Если человек понимает Вашу жизненную философию, он лучше поймет, в каком направлении Вы движетесь, что Вами движет, легче сможет создать контакт с Вами.

. Всегда. Речь идет о том, что сначала надо понять, и на данном этапе спонтанность мешает.

. Всегда. Если не любим убеждать, придется только командовать.

. Всегда. Руководитель с высоким ЭИ обладает способностью увидеть проблему или ее потенциальный источник раньше других. Он на раннем этапе должен увидеть спад эффективности, нарушения отношения, упадок заинтересованности и т.д.

. Всегда. Смотри ответ 29.

. Всегда. Выражать гнев - последний шаг. Взаимное уважение - вот то, что нужно. Мы должны добиться своего цивилизованным путем.

. Иногда. Не "держать" вообще - опасно: ничего не услышим и не узнаем. "Передерживая" в качестве обратной реакции получим замкнутость.

. Всегда. Словами и невербальным поведением руководитель с высоким ЭИ добивается того, что его сотрудники воспринимают себя как уникальных людей.

. Редко. Смотри ответ 32.

. Всегда. В наше время в частности надо понимать весь риск, связанный с вопросами дискриминации любого рода, чувствительных вопросов национальности, религии, сексуального приставания и т.п.

. Всегда. Смотри ответ 33.

. Редко. Без участия и вовлечения мы не можем понять других, поделиться своими чувствами, узнать, что то, что нам нужно для решения проблем, не сможет помочь.

. Обычно. Смотри ответ 10.

. Обычно. Смотри ответ 10.

. Редко. Мы остаемся рядом, чтобы помочь. Ваши сотрудники будут отличать контроль ради контроля и контроль с целью оказания помощи.

. Всегда. На пути от хаоса к ясности нужно рассматривать все и отбрасывать аргументированно. 42. Всегда. Если чувствуете, что не хватает данных, то возможно "слышим только себя". Надо разделять несогласие с нашим мнением и атаку на нас лично.

. Всегда. Что привело к конфликту - это наш ключ к разрешению и пониманию.

. Всегда. Так как руководитель с высоким ЭИ участвует с самого начала, то он берет на себя ответственность.

. Всегда. И на этапе обсуждения, и когда надо донести до сотрудников решение проблемы (которое может устроить людей в разной степени), руководитель с высоким ЭИ предпочитает гласность и прозрачность.

. Редко. Фактически только в случаях, когда информация нужна для разрешения проблемы, и никаким образом нельзя отнести ее к информации для личного пользования.

. Редко. Смотри ответ 14.

. Обычно. Смотри ответ 17. Это, возможно, момент истины, определяющий наш уровень ЭИ.

. Всегда. Смотри ответ 48.

. Всегда. Несмотря на свою открытость, руководитель с высоким ЭИ осознает, что отклики и реакция имеют значение.

. Обычно. Смотри ответы 10, 30 и 39.

. 52. Всегда. Если намерения понятны и направление известно, легче получить поддержку и помощь, необходимые для достижения корпоративных целей.

. Всегда. Смотри ответ 52.

. Всегда. Смотри ответ 52.

. Всегда. Смотри ответ 17.

. Обычно. На основе фактов и опыта руководитель с высоким ЭИ помогает другим лучше понять себя, но делает это ненавязчиво.

. Всегда. Когда мы помогли другим почувствовать себя хорошо, они могут сделать то, на что они способны и больше, чем ожидается. Важная часть задачи - это правильное определение того, кто годится на какую работу.

. Всегда. Если знаем, как добиться открытости, то у нас будут те факты, которые помогут нам принять правильное решение. В этом процессе много захватывающего.

. Всегда. Чувство того, что мы отреагировали быстро и добились результата, может помочь нам получить удовлетворение от работы.

. Всегда. Эти два противоположных чувства помогут нам добиться нужного баланса.

Ключ

Результат

Если Вы угадали ответ, дайте себе 5 баллов, если Ваш ответ удален от правильного на 1 балл, дайте себе 4 балла, если на 2 балла - дайте 3, и т.д.

Пример:

) Точный ответ - Всегда. Вы ответили Обычно - 4 балла, ответили Редко - 2 балла.

) Точный ответ - Иногда, тогда за ответы Обычно и Редко дайте себе 4 балла, а за ответы Всегда или Никогда - по 3 балла.

Если у Вас:

Больше 240 баллов: Вы "суперзвезда" в плане ЭИ, и работая с Вами можно получить хорошую поддержку.

Больше 180 баллов: Вы просто "звезда", и похоже, что немного усилий - и Вы станете "суперзвездой".

Больше 120 баллов: Вы не можете претендовать на призовое место по части ЭИ, но Вы отвечали честно, и это отрадно.

Больше 60 баллов: похоже, что Вам "некуда двигаться кроме как к лучшему", и работа над ЭИ поможет Вам как никому.

ПРИЛОЖЕНИЕ Б.

Методика оценки «эмоционального интеллекта» (опросник EQ) [7, c.43]

Методика предложена Н. Холлом для выявления способности понимать отношения личности, репрезентируемые в эмоциях и управлять эмоциональной сферой на основе принятия решений. Она состоит из 30 утверждений и содержит 5 шкал:

) эмоциональная осведомленность,

) управление своими эмоциями (скорее это эмоциональная отходчивость, эмоциональная неригидность),

) самомотивация (скорее это как раз произвольное управление своими эмоциями, исключая пункт 14),

) эмпатия,

) распознавание эмоций других людей (скорее - умение воздействовать на эмоциональное состояние других людей).

Инструкция. Ниже вам будут предложены высказывания, которые так или иначе отражают различные стороны Вашей жизни. Пожалуйста, напишите цифру справа от каждого утверждения, исходя из оценки ваших ответов:

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).

Текст опросника

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

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

З.Я спокоен, когда испытываю давление со стороны.

. Я способен наблюдать изменение своих чувств.

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

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

. Я слежу за тем, как я себя чувствую.

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

. Я способен выслушивать проблемы других людей.

. Я не зацикливаюсь на отрицательных эмоциях.

. Я чувствителен к эмоциональным потребностям других.

. Я могу действовать успокаивающе на других людей.

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

.Я стараюсь подходить творчески к жизненным проблемам.

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

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

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

. Я способен быстро успокоиться после неожиданного огорчения.

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

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

.Я хорошо могу распознавать эмоции по выражению лица.

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

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

. Люди считают меня хорошим знатоком переживаний других людей.

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

.Я способен улучшить настроение других людей.

. Со мной можно посоветоваться по вопросам отношений между людьми.

. Я хорошо настраиваюсь на эмоции других людей.

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

. Я могу легко отключиться от переживания неприятностей. Ключ для диагностики

Шкала «Эмоциональная осведомленность» - пункты 1, 2, 4, 17, 19, 25.

Шкала «Управление своими эмоциями» - пункты 3, 7, 8,10,18, 30.

Шкала «Самомотивация» - пункты 5, 6, 13, 14, 16, 22.

Шкала «Эмпатия» - пункты 9,11, 20, 21, 23, 28.

Шкала «Распознавание эмоций других людей» - пункты 12,15, 24, 26, 27, 29.

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