

Инструментарий

АВТОРСКАЯ МЕТОДИКА ДИАГНОСТИКИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА — МЭИ

М.А. Манойлова

Эмоциональный интеллект (ЭИ) — это способность человека к осознанию, принятию и регуляции эмоциональных состояний и чувств других людей и себя самого. В структуре эмоционального интеллекта существует два аспекта: внутриличностный и межличностный, или социальный (иными словами, способность управлять собой и способность управлять отношениями с людьми).

Так как ЭИ — это интегративное понятие, состоящее из эмоции, интеллекта и воли, возникает необходимость дать понятия основных элементов ЭИ. Эмоция — психические процессы и состояния, связанные с инстинктами, потребностями, мотивами, которые отражают в форме непосредственного переживания значимость действующих на индивида явлений и ситуаций для осуществления его жизнедеятельности.

Интеллект — общая способность к пониманию, познанию и решению проблем, определяющая успешность деятельности. Воля — способность действовать в направлении сознательно поставленной цели, преодолевая при этом внутренние препятствия, т.е. свои желания и стремления. (Большой психологический словарь. СПб., 2005). Можно сделать вывод, что воля в ЭИ — средство подчинения эмоционального интеллектуальному. Воля объединяет эмоции и интеллект в концепции эмоционального интеллекта.

Исходя из данных определений, можно описать эмоциональный интеллект как регуляцию внутренней и внешней психической деятельности

человека. ЭИ — способность эмоционального понимания, познания своих состояний и партнёров по общению; управление своими действиями в направлении сознательно поставленной цели, регулируя внутренние состояния (желания, потребности); связано с переживанием значимости действующих на партнёров по общению явлений и ситуаций. ЭИ — субъективная характеристика личности.

Цель ЭИ — трансформация и прогрессивное развитие эмоциональной сферы субъекта.

Средства ЭИ: 1. Внутренний аспект — эмоциональный потенциал личности (накапливается с опытом); 2. Внешний аспект — операции реализации «технической» стороны (развивается в тренинге, акмеупражнениях).

Процесс ЭИ — осознание своего внутреннего состояния и партнёра по общению, отражение внешнего эмоционального состояния другого человека.

Результат ЭИ — психические новообразования личности.

Исходя из новизны понятия и связанной с этим сложности диагностики эмоционального интеллекта, из-за отсутствия разработанных отечественных методик, была поставлена цель разработать авторскую методику и адаптировать её на русскоязычной выборке. Методика разрабатывалась на основе разработанной (Манойлова М.А., 2004) модели эмоционального интеллекта — МЭИ (рису-

нок).

В модели эмоционального интеллекта нет иерархической зависимости, все формы интегративно проявляются на всех уровнях профессиональной деятельности в неразрывном слиянии и взаимодействии. ЭИ считается высоко развитым при условии, что все формы представлены качественными характеристиками и реализуются во взаимодействии, поведении и деятельности.

Разработанная методика диагностики ЭИ представляет собой опросник, состоящий из 40 вопросов-утверждений. Обследуемому предлагается оценить степень своего согласия с каждым утверждением по 5-балльной шкале.

Опросник содержит четыре субшкалы и три интегральных индекса: общего уровня ЭИ, выраженности внутриличностного и межличностного аспектов ЭИ.

Стандартизация методики эмоционального интеллекта (МЭИ)

С целью стандартизации авторской методики диагностики эмоционального интеллекта проведено обследование (2004–2005гг.) на репрезентативной выборке мужчин и женщин в возрасте от 17 до 65 лет, работающих в различных сферах профессиональной деятельности — педагогов, психологов, медицинских работников, служащих, рабочих, студентов Псковской области. Общий объём выборки составил 719 респондентов.



Рис. 5. Модель эмоционального интеллекта

Для выявления половых, возрастных и профессиональных различий в характеристиках эмоционального интеллекта выборка стандартизации была разделена на подгруппы по полу, возрасту, профессиональной деятельности, стажу работы (для студентов — по курсам обучения). Выборка педагогов также была поделена на две подгруппы по показателю удовлетворённости профессиональной деятельностью, соответственно, с высокой и низкой удовлетворённостью трудом. Всего было выделено 4 возрастных категории: 17–21 год — юношеский возраст, 22–35 лет — первый период зрелости, 36–55 лет — второй период зрелости, 55 лет и старше — пожилой возраст. Также исследованы различия уровня развития эмоционального интеллекта у представителей трёх категорий профессий — педагогов, медицинских ра-

ботников, рабочих и служащих других специальностей, студентов педагогического вуза с 1-го по 5-й курсы.

Статистический анализ различий в средних значениях шкал методики показал следующие тенденции.

Наиболее явно прослеживаются половые различия (таблица 1). Свойства эмоционального интеллекта имеют различную степень выраженности у *мужчин и женщин*; соответственно, женщины имеют более высокие показатели эмоционального интеллекта по сравнению с мужчинами.

Возрастные различия в показателях эмоционального интеллекта проявляются в меньшей степени (таблица 2). В этом плане «критической точкой» является переход от юношеского к зрелому возрасту. Так, в юношеском возрасте более выражен внутрилично-

Таблица 1.

Достоверные различия в средних значениях шкал методики МЭИ у мужчин и женщин

Шкала	Средние и стандартные отклонения, мужчины	Средние и стандартные отклонения, женщины	Значение t-критерия Стьюдента	Уровень статистической значимости
1. Осознание своих чувств и эмоций	5,52 ± 3,52	6,99 ± 3,46	3,67	0,001
2. Управление своими чувствами и эмоциями	−3,95 ± 5,18	−2,47 ± 5,44	2,38	0,05
3. Осознание чувств и эмоций других людей	4,31 ± 3,93	5,93 ± 3,96	3,62	0,001
4. Управление чувствами и эмоциями других людей	0,52 ± 3,42	1,28 ± 3,87	4,13	0,001

Таблица 2.

Достоверные различия в средних значениях шкал методики МЭИ у представителей различных возрастных групп

Шкала	Средние и стандартные отклонения, юношеский возраст	Средние и стандартные отклонения, зрелый возраст	Значение t-критерия Стьюдента	Уровень статистической значимости
1. Осознание своих чувств и эмоций	7,5 ± 3,28	6,23 ± 3,71	2,86	0,01
2. Управление своими чувствами и эмоциями	-0,69 ± 4,72	-3,89 ± 5,04	5,2	0,001

ственный аспект эмоционального интеллекта, внимание к собственному внутреннему миру, осознание своих чувств и возможность самоконтроля; что обусловлено возрастными закономерностями психического развития.

Анализ различий в средних значениях эмоционального интеллекта у представителей различных

профессиональных групп выявил, что показатели эмоционального интеллекта работников «помогающих профессий», деятельности в сфере «человек-человек» выше, чем у представителей других профессий. В выраженности эмоционального интеллекта педагогов и медицинских работников значимых различий не обнаружено (таблица 3).

Таблица 3.

Достоверные различия в средних значениях шкал методики МЭИ в различных профессиональных группах

Шкала	Средние и стандартные отклонения, педагоги	Средние и стандартные отклонения, другие профессии	Значение t-критерия Стьюдента	Уровень статистической значимости
1. Осознание своих чувств и эмоций	7,52 ± 3,32	6,73 ± 3,49	1,73	0,05
2. Управление своими чувствами и эмоциями	-0,53 ± 4,68	-3,96 ± 5,98	2,85	0,001
3. Осознание чувств и эмоций других людей	5,66 ± 3,98	3,92 ± 3,85	3,78	0,001
4. Управление чувствами и эмоциями других людей	1,10 ± 3,98	0,45 ± 3,63	2,20	0,01

В то же время выявлены значимые различия характеристик эмоционального интеллекта у педагогов с различным стажем работы и различной степенью удовлетворённости трудом. Так, в группе педагогов с большим стажем работы, не удовлетворённых своей профессиональной деятельностью, прослеживается снижение показателей внутриличностного аспекта эмоционального интеллекта (таблица 4). Такие педагоги нечётко осознают собственные чувства, большей частью не принимают их, и испытывают сложности в управлении своими эмоциями. Это свидетельствует о тенденции к профессиональной деформации личности таких педагогов. Таким образом, показатели внутриличностного аспекта методики эмоционального интеллекта могут служить индикаторами для диагностики тенденций к эмоциональному выгоранию, профдеформаций личности педагогов.

Сравнение показателей методики на выборках студентов и работающих педагогов позволило выявить, что у студентов менее выражены характеристики эмоционального интеллекта, характеризующие межличностный аспект (таблица 5), т.е. студенты не обладают необходимыми коммуникативными и педагогическими умениями, связанными с пониманием чувств и эмоций других людей и возможностью управлять состоянием другого с целью его гармонизации, снятия эмоциональной напряжённости. Межличностный аспект эмоционального интеллекта формируется в профессиональной деятельности и общении. Этот факт подтверждает значение активных методов социально-психологического обучения для развития эмоционального интеллекта студентов педагогических вузов.

Таким образом, для определения средненормативных значений и перевода сырых баллов в стан-

Таблица 4.

Достоверные различия в средних значениях шкал методики МЭИ у педагогов в зависимости от стажа и удовлетворённости трудом

Шкала	Средние и стандартные отклонения, педагоги с большим стажем, не удовлетворённые трудом	Средние и стандартные отклонения, педагоги с большим стажем, удовлетворённые трудом	Значение t-критерия Стьюдента	Уровень статистической значимости
1. Осознание своих чувств и эмоций	5,21 ± 3,45	7,23 ± 3,92	2,95	0,001
2. Управление своими чувствами и эмоциями	- 4,49 ± 3,72	- 0,69 ± 4,04	5,33	0,001

Таблица 5.

**Достоверные различия в средних значениях шкал методики МЭИ
у педагогов и студентов педагогических вузов**

Шкала	Средние и стандартные отклонения, педагоги	Средние и стандартные отклонения, студенты	Значение t-критерия Стьюдента	Уровень статистической значимости
3. Осознание чувств и эмоций других людей	5,66 ± 3,98	3,23 ± 3,75	4,86	0,001
4. Управление чувствами и эмоциями других людей	1,10 ± 3,98	-1,84 ± 3,84	2,07	0,01

Таблица 6.

**Средние значения и стандартные отклонения показателей методики МЭИ
для различных групп респондентов**

Респонденты	Показатели				
	Шкала 1	Шкала 2	Шкала 3	Шкала 4	Общий балл
Педагоги	7,52 ± 3,32	-0,53 ± 4,68	5,66 ± 3,98	1,10 ± 3,98	10,79 ± 7,40
Медицинские работники	6,14 ± 3,27	-0,22 ± 4,53	6,14 ± 3,96	0,57 ± 3,92	10,60 ± 11,42
Служащие, рабочие	5,32 ± 3,55	-4,79 ± 6,52	3,51 ± 4,40	-0,86 ± 3,52	7,92 ± 12,04
Военнослужащие	5,71 ± 3,08	-3,15 ± 4,30	3,57 ± 3,76	1,05 ± 3,78	7,78 ± 9,69
Студенты педагогического вуза:					
1 курс	7,70 ± 3,05	-0,76 ± 5,04	2,20 ± 3,52	-1,82 ± 3,98	11,97 ± 10,24
2 курс	5,75 ± 3,40	-1,12 ± 5,35	3,75 ± 3,46	-1,28 ± 4,28	8,65 ± 2,47
3 курс	6,71 ± 3,73	-0,51 ± 4,48	3,02 ± 4,83	-1 ± 3,90	9,29 ± 9,95
4 курс	8,28 ± 2,60	-2,35 ± 3,30	4,64 ± 3,15	-2,0 ± 74,28	11,64 ± 5,71
5 курс	5,84 ± 3,48	-2,94 ± 5,37	4,36 ± 4,61	-1 ± 4,57	6,26 ± 13,34

дартные наиболее значимыми оказались различия по признаку пола. Таблицы 7 и 8 содержат перевод сырых баллов в стандартные (стены) для мужчин и женщин по всем шкалам опросника.

Для перевода сырого балла в стандартное значение (стен), нужно найти в строке нужную шкалу и двигаться по строке, до столбца с

интервалом значений, в который попадает подсчитанный сырой балл. В первой строке найденного столбца (сверху) указан соответствующий стен.

Например, если сырой балл по шкале 1 равен +7, в строке 1 находим интервал 6-7. В первой строке данного столбца указано значение стены: 5.

Таблица 7.

**Перевод сырых баллов в стены
(мужчины)**

Шкалы (сырые баллы)	Стены									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	До -3	-2 -1	0 -1	+2 +3	+4 +5	+6 +7	+8 +9	+10 +11	+12 +13	+14 и выше
2	До -14	-13 -12	-11 -10 -9	-8 -7	-6 -5 -4	-3 -2	-1 0 +1	+2 +3	+4 +5 +6	+7 и выше
3	До -4	-3 -2	-1	0 +1 +2	+3 +4	+5 +6	+7 +8	+9 +10	+11 +12	+13 и выше
4	До -8	-7 -6	-5 -4	-3	-2 -1 0	+1	+2	+3 +4	+5 +6	+7 и выше
Интегральный индекс	До -16	От -15 До -11	От -10 До -6	От -5 До 0	От +1 До +5	От +6 До +10	От +11 До +15	От +16 До +20	От +20 До +26	+27 и выше

Таблица 8.

**Перевод сырых баллов в стены
(женщины)**

Шкалы (сырые баллы)	Стены									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	До 0	+1	+2 +3	+4 +5	+6 +7	+8	+9 +10	+11 +12	+13	+14 и выше
2	До -14	-13 -12 -11	-10 -9 -8	-7 -6	-5 -4 -3	-2 -1 0	+1 +2	+3 +4 +5	+6 +7 +8	+9 и выше
3	До -2	-1 0	+1 +2	+3 +4	+5 +6	+7	+8 +9	+10 +11	+12 +13	+14 и выше
4	До -7	-6 -5	-4 -3	-2 -1	0 +1	+2 +3	+4 +5	+6 +7	+8 +9	+10 и выше
Интегральный индекс	До -12	От -11 До -6	От -5 До -1	От 0 До +5	От +6 До +11	От +12 До +16	От +17 До +22	От +23 До +28	От +29 До +34	+35 и выше

Таблица 9.

Интеркорреляции шкал опросника МЭИ

Шкалы	1	2	3	4	Интегральный показатель
1	1	0,37	0,26	0,29	0,682891
2	0,36	1	0,20	0,23	0,743536
3	0,26	0,30	1	0,25	0,613017
4	0,29	0,33	0,2	1	0,63472
Интегральный показатель	0,68	0,74	0,61	0,63	1

В результате получения стеновых показателей уровень выраженности каждого свойства эмоционального интеллекта определяется следующим образом:

1–4 стенов — низкий

5–6 стенов — средний

7–10 стенов — высокий.

Внутренняя согласованность шкал опросника определялась посредством корреляционного анализа на общей выборке испытуемых. Все шкалы опросника имеют значимые положительные взаимосвязи друг с другом и с интегральным показателем (общим баллом эмоционального интеллекта) (таблица 9).

Методика МЭИ

Инструкция: Прочитайте внимательно следующие 40 утверждений и оцените их по пятибалльной шкале. Каждому утверждению присваивайте балл, который боль-

ше всего Вам подходит, по следующей шкале: 5- всегда; 4 — чаще всего; 3 — иногда; 2 — редко; 1 — никогда.

1. Я чётко осознаю свои чувства и эмоции.

2. В моих публичных выступлениях отсутствуют эмоции.

3. Моё спонтанное поведение не мешает мне достигать намеченной цели.

4. В конфликтных ситуациях я скрываю свои эмоции, чувства.

5. Я внимательно выслушиваю партнёров по общению.

6. Принимать решение в конфликтной ситуации необходимо сразу.

7. Я стараюсь меньше влиять на поступки и чувства других людей.

8. Я предпочитаю контролировать людей.

9. Я в равной степени осознаю свою ранимость и свою силу.

10. Мне важно мнение людей, если я дал волю чувствам.

11. Мне удаётся контролировать свои чувства, даже когда я сердит или расстроен

12. При общении с начальством я теряюсь и думаю только о том, чтобы поскорее закончился разговор.

13. Я сосредоточен на чувствах других.

14. Разногласия, я стараюсь, устранять сразу, как их обнаружил.

15. Я позволяю другим взять на себя мою роль руководителя и при этом их не контролирую.

16. Мне свойственно использовать власть, принадлежащую по должности.

17. Мне удаётся скрывать неприязнь к плохому человеку.

18. В общении с коллегами я могу думать о чём-то своём.

19. Во всех ситуациях я открыто выражаю свои чувства.

20. Поломка телевизора (бытовой техники) может заставить меня растеряться, впасть в отчаяние.

21. Я общаюсь с другими так, чтобы они гордились своими успехами.

22. Я не обращаю внимание на психологические состояния коллег при достижении общих целей.

23. Я помогаю другим лучше понять себя.

24. В общении я сосредотачиваюсь на цели, а не на чувствах.

25. Я легко выражаю симпатию к другому человеку.

26. Близкие люди одёргивают меня: расслабься.

27. Я свободно выражаю свои чувства.

28. Я ощущаю неуверенность в общении с людьми.

29. Я понимаю чужие чувства, даже если дискуссия проходит на повышенных тонах.

30. Мне безразличны чувства других, возникающие в ходе совместной работы.

31. Я подбадриваю других, чтобы они делали работу лучше.

32. Мне сложно высказаться прямо о мешающем мне поведении другого человека.

33. Я доверяю своим чувствам при принятии серьёзных решений.

34. Мне трудно смотреть прямо в глаза малознакомому человеку.

35. Я искренен, когда говорю о своих чувствах и намерениях с другими.

36. Когда я выражаю партнёру эмоциональную поддержку, он этого не воспринимает, не чувствует.

37. Мне важно, какие чувства и эмоции привели к конфликту.

38. Мне всё равно, что чувствует неприятный мне человек.

39. Своей позой, глазами, интонацией я показываю своё отношение к другому человеку.

40. Мне сложно вести критический разговор, чтобы собеседник не обиделся, принял критику.

Ключ:

Шкалы	Вопросы	Всегда	Чаще всего	Иногда	Редко	Никогда
I. «Прямые»	1, 9, 17, 25, 33	5	4	3	2	1
«Обратные»	2, 10, 18, 26, 34	5	4	3	2	1
II. «Прямые»	3, 11, 19, 27, 35	5	4	3	2	1
«Обратные»	4, 12, 20, 28, 36	5	4	3	2	1
III. «Прямые»	5, 13, 21, 29, 37	5	4	3	2	1
«Обратные»	6, 14, 22, 30, 38	5	4	3	2	1
IV. «Прямые»	7, 15, 23, 31, 39	5	4	3	2	1
«Обратные»	8, 16, 24, 32, 40.	5	4	3	2	1

Обработка результатов:

В соответствии с ключом рассчитывается сумма баллов по «прямым» и «обратным» вопросам. Затем для каждой шкалы рассчитывается индекс по формуле $A-B$, где A — сумма баллов по «прямым» вопросам, B — по «обратным», т.е. из суммы баллов по «прямым» вопросам необходимо вычесть сумму баллов по «обратным» вопросам.

Интегральные индексы:

1. Внутрличностный аспект эмоционального интеллекта (способность к осознанию и принятию

своих чувств, самоконтроль): сумма баллов по шкалам первой и второй.

2. Межличностный аспект эмоционального интеллекта (способность к распознаванию, пониманию и изменению эмоциональных состояний других людей): сумма баллов по третьей и четвертой шкалам.

3. Интегральный показатель эмоционального интеллекта: сумма баллов по всем шкалам опросника.

Диапазон баллов по каждой шкале: min — -20 баллов, max — +20 баллов.

*Интерпретация шкал
опросника МЭИ:*

1. Интегральный показатель.

Высокий уровень эмоционального интеллекта предполагает отсутствие или незначительное различие в иерархической зависимости отдельных компонентов, все формы интегративно проявляются на всех уровнях. Эмоциональный интеллект считается высокоразвитым при условии, что все формы представлены качественными характеристиками и реализуются во взаимодействии, поведении и деятельности.

Средний уровень развития эмоционального интеллекта характеризуется яркой выраженностью развития отдельных аспектов эмоционального интеллекта и низким уровнем развития других его компонентов. Средний уровень предполагает способность к развитию отдельных компонентов эмоционального интеллекта.

Низкий уровень развития эмоционального интеллекта представлен низкими количественными результатами диагностики и характеризуется отсутствием мотивации достижения успеха в профессиональной деятельности, во взаимодействии и общении. Эмоциональный интеллект можно развивать в любом возрасте.

Внутриличностный аспект

*Шкала 1. Осознание своих
чувств и эмоций*

Высокие показатели:

Развитое эмоциональное самосознание, способность жить «в унисон» со своими внутренними эмоциями, хорошее понимание роли чувств в работе и в общении. Адекватная осведомлённость о эмоциональных качествах, психологических характеристиках состояний личности и их роли в профессиональной деятельности, что является важным критерием продуктивности деятельности.

Высокая потребность в познании самого себя. Высокая адекватная самооценка психолого-педагогических знаний, осознание своих способностей, высокая самооценка восприятия себя со стороны партнёров по взаимодействию. Развитая рефлексия — процесс зеркального взаимоотношения субъектов, содержанием которого является воспроизведение, воссоздание особенностей партнёров по общению. Рефлексия от процесса самопознания внутренних состояний переходит к пониманию другого путём размышления «с его позиции» и ведёт к взаимопониманию. Рефлексия предполагает достаточную зрелость субъекта и целенаправленное внимание на деятельность собственной души.

Развитая интуиция. Активность и гибкость как личностные особенности эмоциональной сферы помогают быстро отзываться на события, сравнительно легко находить верное решение в проблемной ситуации.

Самонаблюдение играет важную роль в развитии самосознания и самоконтроля своих эмоциональных состояний и чувств.

Осознание и понимание собственных чувств и эмоций, то есть развитость внутриличностного аспекта эмоционального интеллекта, происходит за счёт усиления внимания к своему духовному миру. Духовное взаимодействие есть высший уровень гуманистического, доверительного общения внутренне конгруэнтных партнёров.

Низкие показатели:

Низкая способность к пониманию роли собственных чувств в работе и в общении. Недостаточная осведомлённость о эмоциональных качествах, психологических характеристиках состояний личности и их роли в профессиональной деятельности.

Невыраженная потребность в познании самого себя. Заниженная самооценка своих способностей, неадекватное представление о восприятии себя другими людьми. Низкий уровень рефлексии и понимания мыслей, чувств другого человека; конфликты и разногласия зачастую связаны с непониманием причин поведения дру-

гого, неумением понять его точку зрения. Отсутствии склонности к самонаблюдению. Недостаточная опора на интуицию в деятельности и общении, пассивность, ригидность коммуникации. Трудности в разрешении проблемных ситуаций, связанных с межличностным взаимодействием. Невысокий интерес к собственному внутреннему миру, духовному развитию.

Шкала 2. Управление своими чувствами и эмоциями.

Высокие показатели:

Развитая способность управлять своими эмоциями и чувствами, умение принимать и контролировать чувства и эмоции. Возможность использовать свои эмоции для достижения поставленной цели. Высокий уровень развития самоконтроля, глубокое осознание собственного психоэмоционального состояния в данный момент и понимания происходящего в окружающем мире.

Высокий уровень развития толерантности предполагает осознание человеком необходимости позитивно относиться к себе, осознание толерантной и интолерантной составляющих самого себя.

Развитое умение управлять собой, наблюдательность, которая проявляется в умении подмечать малозаметные, существенные эмоциональные особенности партнёров по общению.

Высокий уровень развития управления своими чувствами и эмоциями, позитивное мышление, которое характеризуется единством позитивных эмоций и управлением поиском решения задач в профессиональной сфере. Позитивное мышление становится показателем оптимистичного понимания мира, других людей и самого себя.

Низкие показатели:

Низкая способность управлять своими эмоциями и чувствами, импульсивность; эмоции часто мешают достижению цели. Низкий самоконтроль, недостаточное осознание своих эмоциональных состояний и чувств других людей.

Нетерпимость к иным позициям, взглядам, ценностям, образам жизни. Низкая наблюдательность в общении. Отсутствие установки на позитивное, оптимистичное восприятие себя и других людей, жизни в целом.

Шкала 3. Осознание чувств и эмоций других людей

Высокие показатели:

Вы легко можете распознавать эмоции других людей, понимать чувства партнёров по общению. Вы способны понять положение другого, представить мир глазами другого человека.

У Вас достаточно хорошо развит механизм идентификации, для которой необходима сильная эмо-

циональная связь и ориентация на другого человека.

Сопереживание — уподобление эмоциональному состоянию партнёрам по общению и взаимодействию выражается в гуманном отношении к другим.

Высокий уровень межличностной симпатии, как одобрительного эмоционального отношения к партнёрам по взаимодействию, проявляется в приветливости, восхищении, открытости во взаимодействии, оказании помощи на основе общих взглядов и интересов, выступает фактором интеграции людей и сохранения психологического комфорта в коллективе.

Благодаря способности к прогнозированию Вы умеете придавать эмоциональную окраску ситуации, настраиваясь на те или иные переживания партнёра по взаимодействию.

Вы способны позитивно влиять на результативность процесса общения, что служит источником самосовершенствования и саморазвития личностей, вовлечённых в конфликтную ситуацию, способствует поиску продуктивных решений проблем.

Высокий уровень развития осознания чувств и эмоций других людей является показателем целостного человековосприятия, т. е. создания образа партнёра по общению, который включает в себя все уровни психического отражения и зависит от мировоззрения воспринимаемого.

**Шкала 4. Управление
чувствами и эмоциями
других людей**

Высокие показатели:

Высокий уровень развития умения управлять состоянием партнёра подразумевает осуществление совокупности гуманистических индивидуализированных воздействий, выбранных Вами, направленных на предотвращение неблагоприятных состояний реципиента. Управление состоянием предупреждает снижение работоспособности и сохранение здоровья путём нормализации функционального состояния партнёра по общению.

Вы умеете принимать решения, не ущемляя собственных интересов и не унижая другого.

У Вас высоко развито умение проникать во внутренний мир другого человека за счёт ощущения сопричастности к его переживаниям.

Высокий уровень развития Вашего эмоционального интеллекта характеризуется непредвзятостью и беспристрастным отношением к окружающим. Присущая Вам объективность характеризует Вас как уверенного в своих силах человека. Вы проявляете высокий уровень психологической гибкости в выстраивании отношений, для выбора любого стиля взаимодействия в зависимости от требований ситуации, способны достичь хорошего психологического климата в коллективе.

Вы способны предвидеть развитие событий, результаты деятельности и способны подготовиться к реакции своего организма на некое событие до его наступления, а также внешним выражением (позой, движением) своего состояния повлиять на партнёра по общению.

Инструментарий