

Похилюк Анжела Володимирівна

**«РОЛЬ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ В ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ
ПРАЦІВНИКІВ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ»**

Науковий керівник: к.психол.н., доц. Періг Ірина Мирославівна

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНИЙ ОГЛЯД ПРОБЛЕМИ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ В ПРОФЕСІЙНОМУ СТАНОВЛЕННІ	7
1.1. Тракткування емоційного інтелекту в працях відомих психологів.....	7
1.2. Професійно-значущі якості працівників сфери послуг.....	15
1.3. Емоційний інтелект як умова ефективної комунікації в ресторанному бізнесі.....	22
Висновки до розділу I.....	26
РОЗДІЛ II. ЕМПІРИЧНЕ ВИВЧЕННЯ ВПЛИВУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ НА УСПІШНІСТЬ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ	27
2.1. Організація проведення констатувального експерименту	27
2.2. Аналіз отриманих результатів дослідження емоційного інтелекту у працівників закладів громадського харчування.....	35
Висновки до розділу II.....	44
РОЗДІЛ III. НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА РОЗВИТКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ПОСЛУГ	47
3.1. Структура навчальної програми розвитку емоційного інтелекту.....	47
3.2. Тренінг розвитку емоційного інтелекту.....	55
Висновки до розділу III.....	65
РОЗДІЛ IV. ОХОРОНА ПРАЦІ ТА БЕЗПЕКА В НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЯХ	66
4.1. Охорона праці кухара.....	66
4.2. Заходи безпеки в закладах громадського харчування.....	68
ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ	74
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	77
ДОДАТКИ	83

ВСТУП

Актуальність дослідження. На сьогоднішній день у всьому світі дуже поширеною є сфера послуг. Маркетингові дослідження попиту і пропозиції, поведінки споживача фіксують дедалі більше потребу відвідувати заклади громадського харчування, кафе, ресторани, паби. Зайнятість, часові обмеження, фінансові можливості, зручності, гедоністичні мотиви спричинюють харчуватися і відпочивати за межами дому. Саме попит відвідувати заклади ресторанного типу є сферою зацікавлень щодо покращення даної сфери послуг.

Одна з ключових тем дослідження ресторанного бізнесу є покращення обслуговування з врахуванням людського чинника, людської психології, поведінки споживача.

На сучасному етапі суспільного розвитку увага до особистості на споживчому ринку є центральною, а теза «клієнт є завжди правий» стала законом.

Закордонні науковці в своїх роботах описують поведінку споживачів з різних позицій. З раціональним вибором пов'язують цю проблему Х. Франк, Р. Белк, Д. Енджел, Р. Блекуелл, з позицій ірраціональних потреб в сфері купівлі виходили М. Холбрук, Р. Саймон, Д. Канеман, А. Маршалл, з пункту бачення макроекономічних процесів вивчали поведінку споживачів П. Самуельсон, В. Абчук, Р. Голдсміт, С. Браун, А. Маслоу.

З-поміж вітчизняних учених досліджували економічну поведінку Б. Андрушків, В. Ільїн, І. Альошина, Б. Соловйов, Р. Багієва, О. Андрєєва, А. Романова, Е. Уткін і ін.

Важливе питання у ресторанному бізнесі це система комунікації «клієнт-адміністратор-офіціант-бармен», від якої залежить задоволеність відвідувачів закладу і ефективність діяльності працівників, які надають послуги.

Тому саме емоційний інтелект є професійно-значущою якістю успішного працівника ресторану, якому властиві комунікативні навички, вміння слухати,

здатність до самовладання, емоційний самоконтроль, розуміння власних емоцій та інших людей, вміння гнучко змінювати власну поведінку тощо.

В результаті перегляду проблем професійного становлення, його етапів та криз з'ясовано, що інтелект є системоутворюючим компонентом професіоналізму особистості. Саме інтелект тісно пов'язаний з рівнем знань, набуваністю, вербальним і невербальними здібностями, мотивацією, пізнавальними якостями особистості і визначає процес професійного становлення.

Виявлено специфічний симптомокомплекс для успішної професіоналізації: високий рівень інтелекту, наявність емоційного інтелекту як здатності управляти своїми емоціями, рефлексія, спрямованість на завдання та взаємодію в колективі, задоволеність працею, внутрішня мотивація, комунікативність, досвід, стадія професійного становлення тощо.

Проблемою розвитку емоційного інтелекту в професійному становленні займалися Д.Гоулман, Г.Березюк, М.Гарднер, Дж. Майер, О.Чебикін, Н. Побірченко, П. Саловей, Е. Носенко, О.Самойлов, О. Саннікова, О. Філатова та ін.

Слід також відзначити, що роботи частіше носять теоретичний, а не прикладний характер. Все це обумовлює велику значущість дослідження емоційного інтелекту, поведінки як споживачів, так і працівників сфери послуг на сучасному етапі розвитку ресторанного бізнесу.

Тому усе вищесказане обумовило вибір теми дипломної роботи у наступному формулюванні «Роль емоційного інтелекту в професійній діяльності працівників ресторанного бізнесу».

Об'єкт дослідження: емоційна сфера особистості в сфері послуг як важливий механізм налагодження міжособистісних стосунків.

Предмет дослідження: емоційний інтелект працівників ресторанного бізнесу як професійно-значуща якість.

Мета дослідження: дослідити основні особливості емоційного інтелекту персоналу закладів громадського харчування.

Завдання дослідження:

- 1) здійснити теоретичний аналіз психолого-економічної літератури з проблеми дослідження;
- 2) визначити структурні компоненти емоційного інтелекту;
- 3) апробувати дослідницьку програму емпіричного вивчення впливу емоційного інтелекту на успішність професійної діяльності працівників ресторанного бізнесу;
- 4) розробити практичні рекомендації щодо оптимізації комунікативної взаємодії в системі «клієнт-працівник»;
- 5) запропонувати тренінгову програму розвитку емоційного інтелекту та якостей ефективного міжособистісного спілкування.

Методи дослідження:

- теоретичні: аналіз і синтез психолого-економічної літератури; дедуктивний метод; порівняння, класифікація і узагальнення;
- емпіричні: стандартизоване спостереження, опитування, констатувальний експеримент, тестування, питальниковий метод, узагальнення незалежних характеристик; метод аналізу продуктів діяльності;
 - кількісної і якісної опрацювання результатів емпіричного дослідження;
 - інтерпретаційний метод, що передбачає опис та інтерпретацію результатів дослідження.

Теоретична значущість дослідження полягає в обґрунтуванні зв'язку емоційного інтелекту і ефективною професійною діяльністю працівників ресторану.

Практична значущість дослідження полягає у тому, що основні положення магістерської роботи та результати експериментального дослідження можуть бути використані у роботі закладів громадського харчування, менеджерів, економічного психолога з метою покращення обслуговування, формування позитивного враження про заклад, підвищення попиту на послуги.

Надійність та вірогідність результатів дослідження забезпечувалася теоретичною обґрунтованістю вихідних положень; використанням комплексу взаємодоповнюючих методів дослідження, адекватних його предмету, меті та завданням; репрезентативністю вибірки досліджуваних.

Апробація результатів дослідження. Результати магістерської роботи відображено у публікації Похилюк А.В. Роль емоційного інтелекту в професійній діяльності працівників ресторанного бізнесу / А.В. Похилюк // Актуальні задачі сучасних технологій : зб. тез доповідей міжнар. наук.-техн. конф. Молодих учених та студентів, (Тернопіль, 25–26 листоп. 2020.) / М-во освіти і науки України, Терн. націон. техн. ун-т ім. І. Пулюя [та ін]. – Тернопіль : ТНТУ, 2020. – С. 190-191.

Структура та обсяг роботи. Дипломна робота складається зі вступу, чотирьох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел у кількості 73 джерела та 6 додатків. Робота містить 12 таблиць та 5 рисунків. Основний зміст магістерської роботи викладено на 82 сторінках.

РОЗДІЛ І.

ТЕОРЕТИЧНИЙ ОГЛЯД ПРОБЛЕМИ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ В ПРОФЕСІЙНОМУ СТАНОВЛЕННІ

1.1. Тракткування емоційного інтелекту в працях відомих психологів

Як відомо, інтелект забезпечує раціональне, конструктивне, оригінальне, гнучке пристосування до умов динамічного суспільного розвитку, прискореного темпу технологічного прогресу.

Емоційний інтелект як вид інтелекту постає в сучасному світі основною соціальною навичкою, як прийнято зараз називати «Soft skills». З'ясовуючи означення емоційного інтелекту, звернемося до трактування поняття «інтелект», його природи та структури.

Термін «інтелект» запропонував у XIX ст. Френсіс Гальтон [2].

У психологічній науці запропоновано різноманітні пояснення інтелекту:

1. Інтелект – це узагальнена здатність до навчання (Р. Л. Торндайк, А. Біне, Л. Полані);
2. Інтелект – це фундамент для абстрактного мислення (Ч. Спірмен, Р. Стернберг);
3. «Інтелект – узагальнена схильність людини до розумової поведінки, раціонального осягнення навколишньої дійсності і успішність взаємодії з оточенням; забезпечує ефективність адаптації поведінки в складному життєвому просторі» (Ж. Піаже, В. Штерн, Д. Векслер).

Ми прихильні до позиції Л. Ф. Бурлачука, який визначав: «Інтелект – це відносно самостійна динамічна структура пізнавальних властивостей особистості, яка виникає на основі спадково закріплених анатомо-фізіологічних особливостей мозку і нервової системи (здатків), формується і проявляється в діяльності, що обумовлюється культурно-історичними умовами і переважно

забезпечує адекватну взаємодію з навколишньою дійсністю, її цілеспрямоване перетворення» [45].

На основі літературних джерел визначено основні підходи до інтелекту: феноменологічний (інтелект як особлива форма вмісту свідомості); генетичний (інтелект як наслідок адаптації, що ускладнюється, до вимог довкілля в природних умовах взаємодії людини із зовнішнім світом), соціо-культурний (інтелект як результат процесу соціалізації, а також впливу культури в цілому), процесуально-діяльнісний (інтелект як особлива форма людської діяльності), освітній (інтелект як продукт цілеспрямованого вчення), інформаційний (інтелект як сукупність елементарних процесів переробки інформації), функціонально-рівневий (інтелект як система різнорівневих пізнавальних процесів), регулятивний (інтелект як чинник саморегуляції психічної активності) (табл. 1.1).

Таблиця 1.1

Основні концептуальні підходи до визначення інтелекту (М. Холодна)

№	Підхід	Сутність	Представники
1.	Соціокультурний	Інтелект – результат процесу соціалізації і впливу культури загалом	Дж. Брунер, М. Коул, С. Скрібнер, Л. Леві-Брюль, О. Лурія, Л. Виготський та ін.
2.	Генетичний	Інтелект – наслідок ускладнення адаптації до вимог навколишнього середовища у природних умовах взаємодії людини з навколишнім світом	У. Чарлсворз, Ж. Піаже
3.	Процесуально-діяльнісний	Інтелект – особлива форма людської діяльності	С. Рубінштейн, А. Брушлинський, Л. Венгер, Н. Тализіна, О. Тихомиров, К. Абульханова-Славська та ін.
4.	Освітній	Інтелект – продукт цілеспрямованого навчання	А. Стаатс, К. Фішер, Р. Фейерштейн, Н. Менчинська, З. Калмикова, Г. Берулава та ін.

продовження табл. 1.1

5.	Інформаційний	Інтелект – сукупність елементарних процесів переробки інформації	Х. Айзенк, Е. Хант, Р. Штернберг та ін.
6.	Феноменологічний	Інтелект – особлива форма вмісту свідомості	В. Келер, К. Дункер, Р. Мейлі, М. Вертгей- мер, Дж. Кемпін та ін.
7.	Структурно-рівневий	Інтелект – система різнорівневих пізнавальних процесів	Б. Ананьєв, Е. Степано-ва, Б. Величковський, та ін.
8.	Регуляційний	Інтелект – форма саморегуляції психічної активності	Л. Терстоун та ін.

Аналізуючи наукові теорії, слід відмітити те, що немає єдиного підходу до розуміння природи інтелекту, відзначаючи вплив на його формування як соціальних, так генетичних факторів, як форму адаптації та регуляції, механізмом пізнавальної діяльності тощо.

З-поміж теорій особливої популярності набули наступні теорії інтелекту: двохфакторна теорію Ч. Спірмена, мультифакторна теорію Л. Терстоуна, кубічна модель інтелекту Дж.Гілфорда, теорію Р. Кеттелла, модель інтелектуального діапазону В.М. Дружиніна, теорію про сім видів інтелекту Х. Гарднера, теорія ментального досвіду М. Холодної [69].

Слід відмітити, що існують різновиди інтелекту, які комплексно забезпечують ефективність особистості.

Так Х. Гарднер виокремив 7 відносно незалежних інтелектуальних компетенцій. А саме:

1. Вербальний інтелект, заснований на чутливості до позначення слів і сприйнятливості до мовної пам'яті.

2. Логіко-математичний інтелект – можливість працювати над дослідженням категорій, стосунків завдяки маніпулюванню символами, оперуванню об'єктами та поняттями.

3. Тілесно-кінестетичний (тактильний) інтелект – можливість використовувати рухові навички в ручній праці, у спорті, виконавському мистецтві.

4. Просторовий інтелект – спроможність сприймати і створювати зорово-просторові об'єкти, маніпулювати ними в думці.

5. Музичний інтелект – здібність імпровізувати, komponувати і емоційно сприймати музику та мелодії.

6. Інтерперсональний (міжособистісний) інтелект – здатність виявляти і диференціювати темперамент, бажання і наміри інших особистостей.

7. Інтраперсональний (внутрішньоособистісний) інтелект – здатність розуміти і розпізнавати особисті відчуття [56].

Часто вони виступають разом, наприклад, кінестетичний і просторовий інтелект дають компетентність у сфері механіки. Компетентність тільки в одній сфері – лінгвістичної або інтерперсональний – також може привести у ряду професій до видатних успіхів. Існують чіткі експериментальні докази існування багатьох видів креативного процесу, залежно від сфери застосування.

Якраз інтраперсональний (внутрішньоособистісний) та інтерперсональний (міжособистісний) інтелект є видами емоційного інтелекту, в яких провідну роль відіграють емоції, переживання, почуття, емоційна обізнаність та культура.

Перший дає людині можливість залишатися “в злагоді із самим собою”, тобто контролювати власні емоції, підтримуючи оптимістичний настрій. Другий – реалізується в спілкуванні з іншими людьми.

Предмет нашого наукового зацікавлення є саме емоційний інтелект, тому звернемося до його трактування. Аналізуючи наукові розвідки з даної проблеми, слід відмітити поодинокі матеріали дослідження.

У працях іноземних учених Д.Гоулман, Р.Бар-Он, Д.Карузо, Г.Гарднер, П. Селовей, Р.Робертс виділено конструкт емоційного інтелекту та визначено концептуальні засади. З-поміж вітчизняних вчених знаходимо ідеї в

психологічних дослідженнях І.М. Андрєєва, М.М.Шпак, Е.Л.Носенко, М.О.Холодна, Д.В.Ушаков [1; 3; 13].

Значення емоційного інтелекту виділяють у напрямі реалізації:

- успішної кар'єри, професійного зростання людей хелперських професій;
- здоров'я людини (психічного, психологічного, фізичного, соматичного);
- ефективності прийняття рішення в кризових ситуаціях;
- компетентностей особистості (соціальної, комунікаційної);
- гармонійного життя загалом.

Аналізуючи наукові підходи відзначаємо, що психологічні особливості емоційного інтелекту розглядаються у контексті наступних основних моделей:

- з позицій теорії здібностей (Д.Карузо, П.Селовеї, Дж.Мейєр);
- моделі змішаног типу (Д.Гоулман, Р.Бар-Он, Д.В. Люсін);
- моделі інтегративності (І.М.Андрєєва).

Дані моделі відрізняються не лише за концептуальними положеннями, але і за психодіагностичними схемами вимірювання.

У моделі здібностей емоційний інтелект описується як комплекс когнітивних здібностей, які передбачають здатність людини ідентифікувати свої емоції та переживання інших особистостей, а також регулювати їх. Емоційний інтелект на думку П.Селовея та Дж.Мейєра, це сукупність пізнавальних здібностей до визначення, розуміння та управління емоційними проявами.

Інші вчені (Г.Г.Гарскова, Д.В.Люсін, І.М. Андрєєва) трактують емоційний інтелект як «сукупність ментальних здібностей». Вони звертають увагу на різну кількість здібностей та їх особливості. І.М. Андрєєва зазначає: «Емоційний інтелект – це стійка ментальна властивість, складова широкого класу ментальних здібностей, зокрема EQ може вивчатися як компонент соціального інтелекту».

Г.Г.Гарскова зазначаючи відмінність загального інтелекту від емоційного зазначає, що емоційний інтелект – це здатність особистості сприймати та розуміти ставлення та відношення, подані в емоціях, та опанувати емоційну сферу на основі когнітивного аналізу та синтезу. Необхідною умовою емоційного інтелекту є розуміння власних емоцій. Результатом емоційного інтелекту є прийняття рішення на підставі сприймання, відображення та конструктивного осягнення емоцій, особистісний сенс.

З позицій змішаної моделі емоційний інтелект описується як сукупність когнітивних здібностей та застосування особистісних характеристик. До цього типу моделей відноситься теорія Р.Бар-Она. Вчений доводить, що емоційний інтелект – це поєднання не когнітивних здібностей, здатностей та навичок, що дають можливість особистості успішно пристосовуватися до життєвих викликів та змін та опиратися зовнішньому тиску. А також вважав, що важливу роль в емоційному інтелекті відіграють якості: здатність розуміти власні емоції, вміння ними управляти, впевненість в собі, самоповага, навички особистісної та міжособистісної комунікації, адаптаційні здібності, стесостійкість, оптимізм тощо.

До змішаної моделі відноситься теорія емоційного інтелекту Д.Гоулмана.

Виявлено явище емоційного інтелекту як важливої умови успішності життєдіяльності людини. Так, Д. Гоулман (1995) вважає, що поняття «емоційний інтелект» синонімічне поняттю «емоційна компетентність» й поєднує показники емоційної компетенції в 5 груп: самомотивація, саморегуляція, самосвідомість, соціальні вміння і соціальна свідомість. Емоційно компетентною вважається людина, якій властиві врівноваженість, сумлінність, доброзичливість, комунікабельність, відкритість; людина, яка легко уживається з іншими й перебуває “в злагоді із собою”, здатна контролювати власні емоції, адекватно оцінюючи їх природу й причину.

Найновішою є інтегративна модель розроблена білоруською дослідницею І.М.Андрєвою [6; 7; 8], яка розглядає емоційний інтелект як складову інтелектуальної сфери особистості і трактує його «як сукупність

інтелектуальних здібностей до розуміння емоцій та управління ними, а також знань, вмінь і навичок, операцій та стратегій інтелектуальної діяльності, пов'язаних з обробкою і перетворенням емоційної інформації».

Емоційний інтелект трактується як системна якість особистості, яка забезпечує пізнання людини до ідентифікації емоцій, управління ними завдяки мислиннєвій переробці емоційної інформації, і служить фактором психологічного благополуччя індивідуальності та ефективності соціальної інтеракції та комунікацій.

Емоційний інтелект визначається як складне структурне і багатофункціональне утворення, яке ґрунтується на конвергенції інтелекту і афекту, і реалізовується взаємодією адаптивних, когнітивних, емоційних, соціальних здібностей людини. Когнітивний компонент забезпечується сприйманням, розумінням своїх і чужих емоцій. Емоційний конструкт містить емоційні характеристики та особливості емоційної оцінки відповідно до індивідуально-психологічних та соціальних чинників емоційного характеру. Соціально-комунікативний дозволяє проявляти емоції з метою спілкування та соціальної взаємодії.

Психологічний аналіз наукових джерел з'ясував, що розвиток емоційного інтелекту індивідуальності вчені розглядали у розрізі наступних галузей психології:

- психологія емоцій, яка ґрунтується на провідній ролі емоційних проявів у структурі емоційного інтелекту;
- психології інтелекту, яка трактує емоційний інтелект як поєднання когнітивних здатностей, що забезпечують можливість розуміння та управління емоцій;
- психології особистості, яка описує зв'язок когнітивних здібностей людини та її особистісних якостей.

Слід відмітити, що емоційний інтелект є складовою поведінки особистості в соціумі, і структурним компонентом соціального інтелекту.

Щодо соціального інтелекту – це здатність людини правильно розуміти свою поведінку і поведінку інших людей у суспільстві. Ця здатність необхідна людині для ефективної міжособистісної взаємодії та успішної соціальної адаптації. Соціальний інтелект реалізує пізнавальні процеси, пов'язані з відображенням людини як партнера по спілкуванню та діяльності. Термін «соціальний інтелект» вперше використав у психології Е. Торндайк в 1920 році. Він розумів соціальний інтелект як здатність розуміти людей, діяти чи вчиняти мудро щодо інших. Е. Торндайк розглядав соціальний інтелект як специфічну пізнавальну здатність, яка забезпечує успішну взаємодію з людьми і вважав соціальний інтелект видом загального інтелекту, не визначивши відношення між ним та іншими видами інтелекту. Основна функція соціального інтелекту у нього – прогнозування поведінки.

Взагалі соціальний інтелект більшість науковців розкривають в структурі загального інтелекту. Серед них найбільш яскраво представлена модель інтелекту Г.Айзенка (рис. 1.1).



Рис. 1.1. Модель структури інтелекту за Г.Айзенком

На думку Г.Айзенка, біологічний інтелект є вродженими здібностями необхідними для обробки інформації, пов'язаними з структурами та функціями

кори головного мозку. Він служить генетичною, фізіологічною, нейрологічною, біохімічною і гормональною основою пізнавальної поведінки, так як являється базовим, найбільш фундаментальним аспектом інтелекту. В свою чергу, соціальний інтелект – це інтелект індивіда, який формується в процесі його соціалізації, під впливом умов певного соціального середовища. А психометричний інтелект є сполучною ланкою між ними [3].

Американський психолог Абрахам Маслоу схарактеризував духовний інтелект як всебічний та універсальний, як вищу мету в ієрархії потреб. Ця мета досягається коли задоволені всі основні потреби людини – щодо їжі життя, освіти, праці та безпеки. Люди з високорозвиненим духовним інтелектом відчують, що їхнє життя має цenz. Їм притаманні високий ступінь самопізнання, вірність своєму слову. Попри загально прийнятту думку про їхню серйозність вони наділені невимушеним і яскравим гумором, можуть успішно поєднувати в собі покiрність та впевненість, і їх вважають мудрішими за інших.

Цей вид інтелекту можна вважати інтелектом зрілості, хоча основа його закладається в молоді роки. Саме тому деякі діти справляють враження набагато розумніших, ніж їхні однолітки.

Отже, з позицій аналітичного підходу, емоційний інтелект – це комплексне утворення особистості, що передбачає поєднання когнітивної здатності до осягнення соціальної дійсності, суб'єктивної реальності та особистісних здібностей до розуміння власних емоцій та управління ними.

1.2. Професійно-значущі якості працівників сфери послуг

На сьогоднішній день широкого розповсюдження отримала сервісна економіка або економіка послуг. ХХ століття знаменується як час відокремлення сфери послуг від матеріального виробництва, тому сфера послуг набуває динамічного розвитку та споживча вартість виражається в наданні зручностей.

За визначенням Ф.Котлера, послуги – це об'єкти продажу у вигляді дій, вигод або задоволення, відповідно, послуги не зберігаються і клієнту пропонується щось таке, що не має матеріальної форми.

Американські дослідники визначають сутність послуг як те, що не має матеріального результату, вираженому в певному об'єкті, речі, тому результат є невідчутним, невидимим і надається в обмін на те, за що споживач готовий платити.

Для прикладу, для України характерна виражена тенденція зростання частки сервісного сектора у ВВП з 32,96% у 2001 році до 43,67% у 2013 році.

Особливо поширеною сферою обслуговування є ресторанний бізнес, для вдалого ведення якого є належний підбір персоналу офіціантів, барменів, адміністраторів, кухарів, піцайол, баристів тощо.

Комплексним підходом до професійного підбору є застосування професіограми.

Для нашого дослідження особливо важливими є психологічні аспекти які ми будемо розглядати в контексті професійно-важливих якостей працівників ресторанного бізнесу.

Професійне становлення впливає на увесь життєвий шлях особистості, є фумовою і засобом успішності. Дефініції «професійне становлення або професіоналізація» мають тісний зв'язок з такими категоріями, як «професійна компетентність», «професійна майстерність», професіоналізм» [13; 40].

Показником успішної підготовки являється професіоналізм, що виражається у засвоєних нових знаннях, вмінні реалізовувати їх на практиці; спроможності приймати рішення у різних ситуаціях, становленні всебічно розвиненої особистості. Відповідно до наукового підходу професійного розвитку особистості під професіоналізмом вважають сукупність змін, які стосуються людини у процесі діяльності, що обумовлює ефективний рівень розв'язання різних професійних завдань.

Акмеологічний підхід дає змогу брати до уваги співвідношення особистісних і професійних складових особистості в професійній царині на

різних вікових періодах: від професійного самовизначення, отримання професійного рівня до самоактуалізації в професійній діяльності й розвитку креативної індивідуальності фахівця, що володіє сформованим образом фахівця-професіонала.

В.А. Бодров об'єднав усю палітру психологічних якостей індивідуальності, а також комплекс фізичних, фізіологічних, антропометричних характеристик людини, які впливають на успішність навчання і об'єктивної діяльності та визначив її терміном “професійно важливі якості” (ПВЯ) суб'єкта особистості [15].

В. Коропів сформулював ПВЯ як “індивідуальні властивості суб'єкта діяльності, які необхідні і достатні для її реалізації на нормативно заданому рівні, і які значимо та позитивно корелюють хоча б з одним (або декількома) її основними результативними параметрами - якістю, продуктивністю, надійністю” [34].

Щодо професії офіціанта виділяємо такі компоненти успішної професійної реалізації особистості:

- ✓ особистісна готовність до непередбачуваних ситуацій як показник уміння адекватно сприймати проблемну ситуацію та усвідомлювати рівень своєї професійної відповідальності;
 - ✓ чітко усвідомлена емоційно-вольова регуляція;
 - ✓ наявна когнітивна креативність та інтернальність;
 - ✓ психодинамічні параметри процесу прийняття рішень (рівень рефлексивності-імпульсивності, гнучкість-ригідність як тенденція до прийняття зважених або недостатньо обдуманих професійних рішень);
- ✓ виражена професійно-гуманістична налаштованість соціальної орієнтації;
 - ✓ характерні емоційно-когнітивні особливості самовідносин;
 - ✓ притаманні соціальна компетентність і спостережливість;
 - ✓ простежується раціоналізм і конгруентність спілкування;
 - ✓ наявна висока мотивація професійної самореалізації;

- ✓ відзначається збіг емоційно-оцінного відношення досліджуваних до свого індивідуального сьогодення, минулого і майбутнього;
- ✓ досліджена конгруентність когнітивного і ціннісно-мотиваційного відношення майбутніх професіоналів до свого професійного буття, минулого і майбутнього;
- ✓ відзначається відсутність внутрішньо-особистісних ціннісно-мотиваційних конфліктів.

За поглядами В.Г. Зазикіна, загальними психолого-акмеологічними умовами є акмеологічні складові професіоналізму - високий рівень передбачення, саморегуляції, активна образна сфера, вміння приймати рішення, комунікативні здібності [6].

В.Д. Шадріков у емпіричному дослідженні системогенезу професійного шляху особливо розглядав взаємодію професійної майстерності з різними факторами, які були психолого-акмеологічними, серед яких особливо чітко виділялися – потреби особистості, рівень її мотивації досягнення і зокрема соціальний престиж діяльності. Престиж позитивно пов'язаний з високою мотивацією, самоповагою, упевненістю в близькому майбутньому, значимістю діяльності та її результатів [62].

Н.В. Кузьміна, описуючи поняття про професіоналізм особистості і виділяючи професійно важливі якості індивідуальності як “вияв психологічних особливостей особистості, потрібних для засвоєння спеціалізованих знань, здібностей і навичок, а також для отримання суспільного визнання ефективності в професії”, вважала, що такі складові містять у собі наступні властивості: когнітивні (мислення), моральні (поведінку), афективні (почуття), вольові (здатність до самоорганізації) і організаторські (управлінські) [43].

Відповідно до тривимірної поетапно конкретизованої структури особистості (автор В.В. Рибалка) як бачимо на рисунку 1.2 інтелект є однією з важливих складових працівника.

Соціально-психолого-індивідуальний вимір	А	Підструктура спілкування
Соціальний	Б	Підструктура спрямованості
Індивідуальний	В	Підструктура самосвідомості
Індивідуальний	Г	Підструктура характеру
Індивідуальний	Д	Підструктура досвіду
Індивідуальний	Е	Підструктура інтелекту
Фізіологічний	Є	Підструктура психофізіології

Рис. 1.2. Соціально-психолого-індивідуальний вимір в структурі особистості

Як відзначає В.А. Петровський, для професіонала характерно надмірне функціонування, «стан натхнення, що представляє розширення спектра свідомості, що створюється через одночасне досягнення граничних значень емоційної активації, раціонального мислення, надчутливого бачення світу».

В результаті перегляду проблем професійного становлення, його етапів та криз з'ясовано, що емоційний інтелект є системоутворюючим компонентом професіоналізму особистості.

Отже, інтелект тісно пов'язаний з рівнем знань, набуваністю, вербальним і невербальними здібностями, мотивацією, пізнавальними якостями особистості і визначає процес професіоналізації.

Виявлено специфічний симптомокомплекс для успішної професіоналізації: достатній рівень інтелекту, наявність емоційного інтелекту як здатності управляти своїми емоціями, рефлексія, спрямованість на завдання та взаємодію в колективі, задоволеність працею, внутрішня мотивація, комунікативність, досвід, стадія професійного становлення тощо.

Вивчаючи становлення особистості професіонала, особливо в соціально орієнтованих професіях, цілком побудованих на взаємодії між людьми, необхідно звернутися до різних типів соціальних зв'язків між суб'єктом і світом, які є ключем до розуміння самовизначення особистості, у тому числі й професійного.

Щодо професійної діяльності працівників ресторанного бізнесу подаємо професіограму, тобто ретельний опис професії, комплекс вимог до успішного виконання професійно-важливих якостей майстра ресторанного обслуговування.

Щодо змісту праці. З розвитком сфери послуг виникла нова професія «Майстер ресторанного обслуговування», яка об'єднала окремі види професій як: «Бармен», «Офіціант», «Буфетник», «Бариста», «Адміністратор залу». Поява такої професії обумовлена виникненням переваги малих і середніх підприємств у сфері ресторанного бізнесу. Майстер ресторанного обслуговування – професіонал своєї справи, обізнаний з усіма видами ресторанного обслуговування. Основна його функція – реалізація чіткого та ввічливого обслуговування клієнтів ресторану.

Фахівець: має підготувати зал до обслуговування споживачів; отримує столовий посуд, прибори, столову білизну; здійснює попереднє сервірування столів, зустрічає гостей, супроводжує їх до столиків; приймає замовлення від споживачів, отримує та підносить страви та напої; проводить розрахунки із клієнтами за допомогою касового апарата, готівки; складає заявки на замовлення товарів, страв, булочних та кондитерських виробів, кулінарних виробів,; складає попереднє меню для фуршетів, бенкетів та інших заходів поза межами закладу ресторанного господарства.

Щодо умови праці, то фахівець ресторанного обслуговування працює у залах ресторанів. Діяльність пов'язана зі спілкуванням з клієнтами та персоналом ресторану, іншими офіціантами, баристами та барменами).

Професія фахівця ресторанного обслуговування є дуже сьогодні популярною у сфері ресторанного обслуговування.

Домінуючі інтереси: сфера обслуговування, комунікації, підприємництво, сучасні технології, психологія впливу.

Необхідні якості: управлінські, комунікативні, аналітико-логічні (уміння аналізувати й передбачати); здатність переконливо впливати на співрозмовника, стратегічно мислити; концентрація уваги, відмінна пам'ять,

акуратність, автономність, самостійність у прийнятті рішень, енергійність, впевненість у собі, самоорганізація, самоконтроль.

Проти показами у роботі є захворювання: органів дихання (туберкульоз, хронічна пневмонія); органів слуху та зору; опорно-рухового апарата (деформація хребта, ревматизм); серцево-судинної системи (гіпертонія, пороки серця); нервової системи; шкіри (дерматити, екземи).

Оплата праці залежить від майстерності фахівця та місця роботи. З професійним зростанням є можливість обійняти посаду директора закладу харчування, комерційного директора, чи відкрити приватні заклади харчування.

Аналізуючи вимоги, які стоять до сучасного офіціанта, можна виокремити, що це освічена людина, у якої, по-перше, повинна бути добре поставлена мова. По-друге, він повинен добре розбиратися в гастрономії, у винах, етикеті. Зараз недостатньо знання основ сервіровки стола. Крім цього, він повинен знати основи психології - це обов'язково, однозначно зобов'язаний «відчувати» людей. Офіціант - це той фахівець, що створює атмосферу за кожним столиком. Тому що саме він може порекомендувати вибір страв, розповісти про складники, які смакові якості має вино, може порадити, у якій послідовності замовити страви та напої.

Офіціант повинен не лише володіти професійними знаннями, загальною обізнаністю, культурою поведінки, а і комунікативними навичками, емоційно-вольовим потенціалом. До працівників ресторанного бізнесу ставиться вагома вимога мати розвинений емоційний інтелект, який дозволить регулювати свій психологічний стан, опанувати його, розуміти та ідентифікувати свій емоційний стан та застосовувати індивідуальні стратегії успішного поведіння в міжособистісній комунікації.

1.3. Емоційний інтелект як умова ефективної комунікації в ресторанному бізнесі

Ефективна комунікація в сфері послуг в сфері громадського харчування передбачає встановлення контакту з клієнтом, привітного ставлення до нього, розуміння несхожості кожної особистості, толерантне ставлення до індивідуальних проявів, інтерес до бажань та побажань людини, повага та культура ділового спілкування, вміння відповідати на запитання, вміння реагувати на заперечення і зауваження, впевненість в собі, високий комунікативний потенціал, стресостійкість, сильна нервова система, гнучкість мислення, емоційна культура, розуміння власних емоцій та переживань клієнта, здатність до самовладання тощо.

Емоційний інтелект у праці «Психологія життєвого успіху» визначається розумність, яка не тільки підіймає нас над нашими пристрастями та слабостями, а й допомагає скористатися з наших переваг, талантів та добродійності.

Українська дослідниця Е.Л.Носенко вважає, що емоційному інтелекту властиві рівні прояву, від низького до високого [13]. Якщо аналізувати дані прояви, то низькому рівню відповідає здійснення емоційного реагування на сенсорно-перцептивному рівні при низькому виявленні самоконтролю. Такий працівник ресторанного бізнесу чітко сприймає ситуацію, яка склалася, розуміє її по своєму, не вникає у внутрішній світ клієнта, не чує слів свого опонента, не сприймає критику і не уміє стримувати свої емоції. Середньому рівню відповідає довільне виконання своєї активності, здатність володіти ситуацією, на підставі мислення, аналізувати зовнішні впливи, звернення клієнта, але докладати дуже багато зусиль аби контролювати свої емоції. І найвищий рівень сформованості емоційного інтелекту працівника закладу громадського харчування полягає у сформованості відповідних настанов (аттитюдів) щодо можливих для нього варіацій поведінкових реакцій у непередбачуваних обставинах та емоціогенних професійних ситуаціях.

Ми вважаємо, що основними емоційними якостями, складовими емоційного інтелекту є емоційна стійкість, тобто врівноваженість, сумлінність, доброзичливість у спілкуванні, відкритість новому досвіду.

Для успішної професійної діяльності та встановлення належного контакту як з працівниками закладу, з керівництвом та з клієнтами, офіціант повинен дотримуватися власних обов'язків, правил та корпоративної культури закладу.

Офіціант підкоряється безпосередньо адміністраторові закладу. Офіціант несе колективну та матеріальну відповідальність.

1. Офіціант зобов'язаний приступати до робочого місця заздалегідь, щоб підготуватися до робочого процесу.

2. Вимогою до офіціанта є охайний вигляд (форма чиста, випрасована, акуратна зачіска, манікюр, заборонені прикраси на руках, крім обручок).

3. Обов'язково має мати лист замовлень, запасну ручку, або електронний прилад для запису .

4. Перед початком зміни офіціант повинен дізнатися про відсутні страви на кухні й напої в барі, стежити за змінами переліку страв і напоїв.

5. Офіціант має пересвідчитися у попередній сервіровці на своєму робочому місці й протягом періоду роботи підтримувати чистоту й порядок, вчасно забирати брудний посуд, серветки.

6. Офіціант повинен бездоганно виконувати свої обов'язки, розпорядження адміністратора.

7. Офіціанти зобов'язані зустрічати й розміщувати гостей у залі за столами.

8. При прийманні замовлення бути уважним до побажань гостей щодо приготування страв і напоїв (ступінь приготування їжі, підсмажування, напої з льодом, цукром чи без).

9. Під час роботи офіціант зобов'язаний чітко дотримувати правил обслуговування.

10. Офіціант повинен бути доброзичливий і люб'язним, обов'язково бажати «смачного», цікавитися чи смачно приготовлені страви. Якщо гість

відмовляється від страви або напою то необхідно з'ясувати причину й довести до відома адміністратора.

11. Рахунки необхідно заповнювати акуратно й розбірливо. Всі виправлення завіряти підписом уповноваженої особи.

12. При розрахунку відвідувачів, виносити два рахунки, попередньо завірені адміністратором.

13. Офіціант зобов'язаний проводити гостей, говорити «До побачення й обов'язково запрошувати відвідати ресторан ще, інформувати гостей про майбутні акції, урочистості, що будуть проводитись в ресторані.

14. Всі зауваження й побажання гостей необхідно обов'язково повідомляти адміністрації.

Обов'язковою умовою ресторанного бізнесу є гостинність, яка є секретним елементом будь-якого турботливого обслуговування. Це той елемент, що залишає позитивні спогади про заклад і враження, які працюють на імідж ресторану.

Найвищою потребою ділової активності у сфері гостинності є задоволення потреб клієнта, і вже тоді – отримання доходу підприємства. Сам прибуток не повинен бути ціллю. Основним ресурсом гостинності є використання психологічних інструментів у комунікаціях з клієнтами.

Розглянемо зв'язок понять емоційного інтелекту та комунікативної успішності, який залежить від комунікативного ресурсу, тобто потенціалу.

Комунікативний потенціал особистості утворюють: комунікативні можливості, комунікативні ресурси індивіда, які можуть бути використані особистістю в конкретній формі спілкування; психологічні властивості й можливості, придбані в реальних умовах спілкування і взаємодії з іншими людьми; комунікативні здатності подальшого розвитку. Він є не статичною, а динамічною, тобто такою, що розвивається, комплексною системою властивостей і здібностей, яка формується у спільній діяльності з іншими людьми, реальному спілкуванні з ними. Це - система засобів, форм, шляхів та можливостей об'єднання власної діяльності з діяльністю інших, власної

особистості з індивідуальностями інших, специфічне поєднання особистісних якостей і характеристик, своєрідна індивідуальна «траєкторія участі особистості» у спільній діяльності.

За відсутності умов для актуалізації комунікативного потенціалу, як вказує Орбан-Лембрик Л. Е., відбувається спад потенційних можливостей індивіда, зниження його статусно-рольової оптимізації в соціальній групі, зниження відчуття соціальної реальності, знеособлення та ізоляція. Потенційні комунікативні здатності особистості розвиваються як бажання індивіда самоствердитися, самовиразитися, оптимізувати процес соціального та психологічного відображення, беручи до уваги індивідуальні, психофізіологічні, соціально-психологічні властивості.

Активний та змінний характер комунікативного потенціалу сприяє розвитку або гальмуванню комунікативних властивостей і можливостей особистості. Процес вияву внутрішніх комунікативних можливостей є становленням стійких комунікативних конвенцій людини, які сприяють налагодженню комунікативного обміну, взаємовпливу, сприйняття і віддзеркалення соціальних відносин. Успішність розвитку комунікативного потенціалу особистості визначають: усвідомлення важливості комунікативної діяльності, комунікативних понять, знань і вмінь в людини; знання власних комунікативних спроможностей і комунікативних особливостей інших співрозмовників; систематичне збагачення знаннями з теорії та практики спілкування.

Під соціально-психологічним потенціалом особистості Бефані А.А. [6, с. 15] розуміє динамічний комплекс соціальних, психологічних властивостей і здібностей, які, як внутрішній резерв особистості, можуть бути апробовані нею для адекватного сприйняття й розуміння соціального оточення, для забезпечення високої продуктивності спілкування й взаємодії з іншими людьми, а також для подальшого власного саморозвитку.

В комунікативній компетенції спрацьовує роль значима складова емоційного інтелекту – емоційна стійкість, як здатність до самовладання,

контролю емоційних станів та проявів емоцій, є умовою вдалої соціальної взаємодії. Водночас шанси розвитку емоційної врівноваженості у процесі обслуговування в ресторанах, закладах громадського харчування є вкрай обмежені. Соціально-психологічними детермінантами емоційної стійкості є емоційна стабільність, рефлексивний досвід, особливості самоствавлення та цілепокладання. Самовладання як діяльнісна стратегія (особливий спосіб реагування тощо) забезпечує успішність розв'язання різноманітних життєвих ситуацій. Проте лише у емоційно несприятливих життєвих ситуаціях, а то й колізіях, роль самовладання є визначальною.

Висновки до розділу I

Аналізуючи наукові підходи, емоційний інтелект визначається як складне структурне і багатофункціональне утворення, яке ґрунтується на конвергенції інтелекту і афекту, і реалізовується взаємодією адаптивних, когнітивних, емоційних, соціальних здібностей людини.

Емоційний інтелект є обов'язковою складовою професійно-важливих якостей працівника ресторанного бізнесу. Емоційний інтелект офіціанта проявляється у розумінні своїх емоцій, впевненості у собі, рефлексивності, самоконтролі, стресостійкості та самовладанні. Володіння емоційним інтелектом оптимізує процес міжособистісної взаємодії і залежить від комунікативних якостей та потенціалу офіціанта.

Процес актуалізації внутрішніх комунікативних резервів є становленням стійких комунікативних зв'язків людини, які сприяють налагодженню інформаційного обміну, взаємовпливу, сприйняття і відображення соціальних відносин в стосунках «клієнт-офіціант».

РОЗДІЛ II.
ЕМПІРИЧНЕ ВИВЧЕННЯ ВПЛИВУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ
НА УСПІШНІСТЬ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ
ПРАЦІВНИКІВ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

2.1. Організація проведення констатувального експерименту

Ефективність будь-якої професійної діяльності залежить від низки умов і груп факторів. Фундаментальним компонентом успішної професіоналізації в системі «Людина-Людина» є емоційний інтелект особистості, як узагальнена здатність людини до конструктивної поведінки, рефлексії та емпатії до співрозмовника, ефективної взаємодії з оточуючим світом, що забезпечує ефективність адаптації поведінки в складному середовищі.

Л. Терстоун присвятивши свій теоретичний аналіз регулюючій функції інтелекту та зв'язавши максимум інтелектуальної активності з процесом реорганізації потребнісно-афективної сфери, в підсумку зробив висновок про те, що в майбутніх дослідженнях інтелекту доведеться використовувати терміни, все менше когнітивні і все більше пов'язані з афективною сферою. За його словами, цілком ймовірно, що «... вища можлива форма інтелекту є формою, в якій альтернативою виступає не що інше, як афективний стан».

На сучасному рівні розвитку психологічної науки відзначаємо значну добірку психодіагностичного інструментарію для вивчення світу переживань особистості, зокрема емоційного інтелекту [45; 52]. До методів вивчення відносяться: 1) опитувальники емоційних станів, наприклад методика САН (Стан-Активність-Настрій), опитувальник «Нервово-психічна напруженість» В. Бодрова, опитувальник ситуативної та особистісної тривожності особистості Р.Спілбергера, Фрайбурзький особистісний опитувальник; 2) метод тестів, наприклад тест емоційного інтелекту Н. Холла, тест стресостійкості, тест кольорового відношення Люшера; 3) стандартизовані самозвіти;

4) психофізіологічні проборні методики; 5) методики суб'єктивного шкалування, наприклад, семантичний диференціал Ч. Осгуда; 6) проєктивні методики, наприклад метафорично-асоціативні картки) тощо.

Психометричні характеристики опитувальників для оцінювання емоційного інтелекту часто піддають критиці, однак більшість їх має задовільну надійність і критерійну валідність. Однак не завжди результати опитувальників корелюють із результатами тестів інтелекту. Це є підставою для припущення, що вимірюється не емоційний інтелект, а деяка комбінація особистісних особливостей.

Тести емоційного інтелекту дають змогу точніше виміряти конструкт, відмінний від здібностей і особистісних факторів. Деякі вчені вважають, що вони оцінюють конформність обстежуваних стосовно соціальних норм, а не емоційний інтелект. На думку Л. Бурлачука, незрозуміло, як конструкт «емоційний інтелект» співвідноситься з іншими здібностями. Проте ці тести широко використовують на практиці, насамперед у консультуванні й освіті. Це підтверджує створений у 1996 р. у США «Консорціум із вивчення емоційного інтелекту в організаціях» (університет Нью-Джерсі).

Оскільки емоційний інтелект є складовою соціального інтелекту, то вважаємо за необхідне зазначити, що першим тестом для оцінювання соціального інтелекту був «Тест соціального інтелекту Джорджа Вашингтона» (GWIST), створений у 1928 р. Складався він із 7 субтестів, за якими оцінювали: розсудливість у соціальних ситуаціях; пам'ять на імена і осіб; людську поведінку; психічні стани за висловлюваннями; психічні стани за виразом обличчя; соціальну інформованість; почуття гумору.

У 60-ті роки ХХ ст. Дж.-П. Гілфорд почав розробляти інструменти вимірювання соціального інтелекту на основі загальної моделі структури інтелекту. У співпраці із Селліваном він створив «Тест соціального інтелекту чотирьох факторів».

Більшість методик не мають єдиного організувального принципу, характеризуються суб'єктивними вподобаннями, оскільки відображають суб'єктивні погляди розробників.

У сучасній психологічній науці дослідження проводять за двома основними напрямками досліджень психологічного розвитку дорослої людини: функціонально-динамічний і особисто-біологічний. Перший підхід базується на визначенні коефіцієнтів розумового розвитку, отримані за допомогою стандартних тестів. Ці тести переважно створюються за методикою Векслера і на їх основі досліджують рівень інтелектуального розвитку як у цей момент, так і динаміку змін показників з віком.

У нашому психодіагностичному дослідженні взяло участь 53 працівники ресторанного бізнесу, а саме закладів міста Тернопіль: «Шинок», «Коза», «INSHYY PROSECCO BAR». У вибірку досліджуваних увійшли фахівці різних посад: 6 шеф кухарі, 10 кухарів, 4 бренд шефи, 5 адміністраторів, 7 піцейол, 21 офіціант.

Ми об'єднали даних працівників за критерієм комунікативного контакту з клієнтами. До першої групи увійшли працівники кухні (шеф кухарі, бренд шеф, кухарі, піцейоли) – 23 особи, а до другої – 30 працівників, які іменовані як обслуговуючий персонал (офіціанти, баристи, адміністратори).

У комплекс дослідницьких процедур нашого констатувального експерименту ми обрали наступні методи: 1) тест «Емоційний інтелект» Н. Холла; 2) методика «Діагностика емпатичних тенденцій І.М. Юсупова», 3) 16-ти факторний опитувальник Дж.Кеттелла, 4) методика «Складні аналогії», 5) шкала доброзичливості Д. Кепмбелла.

Для діагностики компонентів емоційного інтелекту застосовувалася методика Н. Холла «Емоційний інтелект» (Додаток А). Ця методика представлена для виявлення здатності суб'єкта адекватно розпізнавати витoki власних емоцій та емоцій інших людей; керувати емоційною сферою на основі прийняття рішень.

Опитувальник побудований на основі методу семантичного диференціалу (СД), який запропонував Ч. Осгуд [58]. Це комбінація процедур шкалювання й методу контрольованих асоціацій. Процедура семантичного диференціалу зводиться до оцінки стимулів (ними можуть бути поняття, образи, дії, ситуації й інші об'єкти) за біполярними шкалами. Шкали звичайно градуйовані (наприклад, від -3 до $+3$), простір шкали між протилежними полюсами досліджуваній сприймає як безперервний континуум ознак.

Методика складається з 30 тверджень, які так чи інакше відображають різноманітні сторони життя опитуваних. На будь-яке твердження дається шість варіантів відповідей, кожна з яких містить конкретне число балів:

- повністю не згідний (- 3 бали);
- в основному згідний (- 2 бали);
- частково не згідний (-1 бал);
- частково згідний (+1 бал);
- в основному згідний (+ 2 бали);
- повністю згідний (+ 3 бали).

Рівні парціального емоційного інтелекту у відповідності до знаку результатів: 14 і більше – високий; 8-13 – середній; 7 і менше – низький.

Відповідно інтегративний рівень емоційного інтелекту з урахуванням домінуючого знаку визначається за наступними показниками: 70 і більше – високий; 40-69 – середній; 39 і менше – низький.

Методика містить 5 шкал:

1) «Емоційна обізнаність» включає уявлення конкретної особистості про можливі прояви емоцій і наслідки, які вони мають; засвідчує вибір адекватних стратегій психологічного подолання нервового напруження.

2) «Керування емоціями» відображається в здатності до переключення психічних процесів, переміни емоційних реакцій відповідно до ситуації та ефективного пристосування до умов середовища.

3) «Самотивація» визначає довільне керування емоціями.

4) «Емпатія» засвідчує вміння відчувати почуття та психологічний стан іншого; включає здатність до співпереживання.

5) «Розпізнавання емоцій інших людей» ґрунтується на спроможності суб'єкта адекватно розпізнавати витoki власних емоцій та емоцій інших людей, полягає також у вмінні впливати на емоційний стан оточуючих.

У ключі згруповані номери тверджень відповідно до шкал:

Шкала “емоційна обізнаність” – пункти 1, 2, 4, 17, 19, 25.

Шкала “управління своїми емоціями” – пункти 3, 7, 8, 10, 18, 30.

Шкала “самотивація” – пункти 5, 6, 13, 14, 16, 22.

Шкала “емпатія” – пункти 9, 11, 20, 21, 23, 28.

Шкала “розпізнавання емоцій інших людей” – пункти 12, 15, 24, 26, 27, 29.

Ми вважали за необхідне вивчити рівень емпатії у працівників ресторанного бізнесу, оскільки це складова емоційного інтелекту. Саме для дослідження даної емоційної характеристики у психодіагностиці є велика представленість дослідницьких засобів.

У науковій літературі також існує низка методик, створених провідними психологами для дослідження емпатії. Це, насамперед, тест-опитувальник на визначення рівня емпатичних тенденцій А. Меграбіяна, що передбачає визначення індексу емпатійності за отриманими даними відповідей (33 твердження), а також відповідну інтерпретацію результатів (за трьома рівнями) із врахуванням віку та статі респондентів. За допомогою даної методики вивчаються три тенденції у поведінці: Е – емпатична тенденція, здатність співпереживати, вразливість; П – тенденція до приєднання, здатність проявляти тепло, дружлюбність, підтримку; СО – сенситивність до відторгнення, здатність до виникнення адекватного почуття вини, чутливість до критики на свою адресу. Методика, розроблена С.Б.Борисенко, призначена для вимірювання педагогічної емпатії, чим і визначається специфіка її діагностичних результатів.

Розуміння феномену емпатії як основного механізму регуляції міжособистісних взаємин стало базовим принципом у створенні спеціального

питальника оцінки і самооцінки емпатії (ЕКП) М.В.Удовенко. Дана методика дає змогу визначити, як самі учні оцінюють свою здатність до емпатії один в одного та у себе, а також виявити думку школярів про лідерів та «ізольованих», не виділяючи їх з класу. Питальник представляє собою таблицю, де по горизонталі розміщені якості, які відображають різні складові емпатії, а по вертикалі – список учнів класу. Для того, щоб обстежуваним було простіше здійснювати оцінку цієї здатності, використовується п'ятибальна шкала оцінювання. При обробці результатів по кожній із трьох складових (емоційна, когнітивна, предикативна емпатія) визначається середній бал. Загальний бал по методиці ЕКП знаходиться шляхом сумування середніх арифметичних по трьох показниках. Максимально можливий бал по кожній складовій - 5, а максимальний загальний бал - 15 [83].

В.В. Бойко запропонував методику для діагностики рівня емпатійних здібностей [57], яка передбачає тестування за допомогою питальника із 33 тверджень. Обробка результатів здійснюється відповідно до запропонованої шкали, що дозволяє визначити певний канал емпатійних здібностей обстежуваних (раціональний, емоційний, інтуїтивний канал, установки, які сприяють емпатії, проникаюча здатність до емпатії, ідентифікація в емпатії). Сумарна кількість балів вказує на значимість конкретного параметру в структурі емпатії, а також дає змогу визначити рівень її розвитку (дуже високий, середній, занижений, дуже низький).

Цікавий варіант дослідження емпатії запропонувала Т.П.Гаврилова. Створена автором методика проєктивного типу (метод незакінчених оповідань) носить пошуковий характер і не претендує на діагностичну точність тесту. У запропонованих автором розповідях представлено найбільш значимі для дітей молодшого та середнього віку сфери взаємостосунків: з тваринами, дорослими та ровесниками – по два оповідання на кожен вид об'єкта. При цьому тексти побудовані таким чином, що головний герой – дитина завжди знаходиться у конфлікті з іншим персонажем, і в процесі та результаті цих суперечностей вони відчувають важкі переживання. Основне завдання методики – виявити

види та тенденції емпатійних реакцій дітей на ситуації неблагополуччя [19].

Для дослідження рівня емпатійності офіціантів нами була обрана методика діагностики емпатійних тенденцій І.М.Юсупова (додаток Б). В авторському варіанті вона передбачає відповіді обстежуваних на 36 тверджень відповідно до запропонованої шкали (від 0 до 5 балів). Підрахунок результатів тестування передбачає перевірку рівня щирості відповідей обстежуваних і співвіднесеність їх зі шкалою розвинутої емпатійних тенденцій. Інтерпретація отриманих даних проводиться за допомогою використання рівневих характеристик (дуже високий рівень емпатійності, висока емпатійність, нормальний рівень емпатійності, низький рівень емпатійності, дуже низький рівень). Визначений автором рівень високої емпатійності ми вважаємо як достатній та необхідний рівень розвитку емпатії працівників сфери послуг, враховуючи специфіку їхньої професійної діяльності та вимоги до особистості фахівця.

Окрім методики на дослідження емпатії ми застосували 16-ти факторний особистісний опитувальник Р. Кеттелла (додаток В) для встановлення зв'язку між емоційністю, комунікабельністю, емпатією як професійно важливих якостей з особистісними характеристиками працівників ресторанного бізнесу.

Ми приводили скорочений варіант опитувальника, якого слід використовувати в умовах дефіциту часу. Він містить 105 питань. Час обстеження коливається від 20 до 50 хв. Спосіб роботи з опитувальником виражений в інструкції для учасників. Відповіді заносяться на спеціальний бланк для відповідей, а потім обраховуються за допомогою спеціального ключа. Збіг з ключем відповідей «а» і «с» оцінюється 2 балами, збіг відповідей «б» – 1 балом. Сума балів по кожній виділеній групі питань дає в результаті значення чинника. Виключенням є чинник В – тут будь-який збіг відповіді з ключем дає 1 бал. Таким чином, максимальна оцінка по кожному чиннику – 12 балів, по чиннику В – 8 балів, мінімальна – 0 балів.

За допомогою даного опитувальника діагностуються наступні особистісні якості: фактор А – «замкнутість - товариськість», чинник В - «інтелект»,

чинник С – «емоційна нестійкість – емоційна стійкість», чинник Е – «підлеглість – домінантність», фактор F – «стриманість – експресивність», чинник G – «схильність до почуттів – висока нормативність поведінки», фактор H – «боязнь – сміливість», чинник I – «байдужість – чутливість», чинник L – «довірливість – підозрілість», чинник M – «практичність – розвинена уява», фактор N – «прямолінійність – дипломатичність», чинник O – «упевненість в собі – тривожність», чинник Q1- «консерватизм – радикалізм», чинник Q2 – «конформізм – нонконформізм», фактор Q3 – «низький самоконтроль – високий самоконтроль», чинник Q4 – «розслабленість – напруженість»

У нашому дослідженні ми проаналізували найбільш інформативні і пов'язані з емпатією фактори: А, С, G, H, I, L, O, Q3, Q4. Оскільки до емоційно-вольових особливостей належать чинники С, G, I, O, Q3, Q4 .

Ми вважали за необхідне провести методику «Складні аналогії» задля визначення логічності мислення, інтелектуального розвитку особистості, аналітико-синтетичного способу мислення, оскільки як ми зазначали вище, емоційний інтелект передбачає раціональний компонент.

Методика «Складні аналогії» (додаток Д) складається із завдання досліджуваному, в якому пропонується на бланку 20 пар слів, які пов'язані між собою абстрактними зв'язками. На цьому ж бланку в рубриці «Шифр» розміщено 6 пар слів у відповідності до позначених цифр від 1 до 6. Після того, як випробуваний визначить відношення між словами в парі, йому треба знайти аналогічну пару слів у рубриці «Шифр» і обвести кружечком відповідну цифру. Час виконання – 3 хвилини. Оцінка виставляється за кількістю правильних відповідей. До шифру 1 відносяться такі два слова - вівця – стадо; до 2 - малина – ягода; до 3 - море – океан, до 4 - світло – темрява; до 5- отруєння – смерть; до 6 шифру – ворог – неприятель. Для прикладу, до пар слів належали: фізика – наука, пара – два, бадьорий – в'ялий, країна – місто, похвала – лайка, плакати – ревіти, глава – роман, спокій – рух, прохолода – мороз, спів – мистецтво, тумбочка – шафа. Підрахунок результатів дослідження проводиться за ключем. Норма правильних відповідей – 5 та більше.

І ще одна методика, яку ми використовували це «Шкала доброзичливості» Кемпбелла (додаток Е), яка дає змогу простежити спрямованість особистості в спілкуванні, позитивне відношення до людей, щирість у спілкування. Суть цієї методики полягає у визначенні впевненості в інших людях, схильності довіряти їм або, навпаки, мати упереджене ставлення до співрозмовників, переконання допомогати людьми один одному, діагностується віра в інших людей або довіра розцінюється як пошук неприємностей. Про доброзичливість свідчить згода на питання, чи людина згодна дати гроші в борг. Такі люди вважають, що у ділових відносинах є місце дружбі, або, навпаки, основна функція ділових стосунків полягає у допомозі іншій людині.

Отже, лише комплексним методом можна дослідити емоційний інтелект як складне інтегративне утворення особистості, яке включає комплекс емоційних, когнітивних, адаптивних та соціальних здібностей.

2.2. Аналіз отриманих результатів дослідження емоційного інтелекту у працівників закладів громадського харчування

У застосуванні комплексу дослідницьких процедур констатувального експерименту ми апробувати: 1) тест «Емоційний інтелект» Н. Холла; 2) методика «Діагностика емпатичних тенденцій І.М. Юсупова», 3) 16-ти факторний опитувальник Дж.Кеттелла, 4) методика «Складні аналогії», 5) шкала доброзичливості Д. Кемпбелла.

Результати дослідження емоційного інтелекту подані у таблиці 2.1.

Використовуючи методику «Емоційний інтелект» Н.Холла відзначаємо що високий рівень характерний для 34 % обслуговуючого персоналу та лише для 14 % працівників кухні. Такий розподіл обумовлюється грамотним професійним відбором на посади в системі «Людина-Людина». Оскільки бармени, офіціанти, адміністратори основним предметом їхньої роботи є взаємодія з клієнтами, співробітниками, встановлення контактів в процесі обслуговування.

Таблиця 2.1

Розподіл рівнів емоційного інтелекту за методикою Н.Холла

Компонент	Працівники кухні			Обслуговуючий персонал		
	низький	Середній	високий	низький	Середній	Високий
Емоційна обізнаність	23	64	13	19	42	39
Управління своїми емоціями	30	61	9	24	46	30
Само мотивація	33	54	13	16	43	41
Емпатія	24	59	17	16	59	25
Розпізнавання емоцій інших людей	18	66	16	21	44	35
Емоційний інтелект	25	61	14	19	47	34

Такі працівники зобов'язані бути пильні у комунікативному процесі, сприймати поведінку співрозмовника, брати до уваги звернення, замовлення, побажання об'єкта спілкування, адекватно реагувати на запитання, заперечення, вміло змінювати алгоритм взаємодії, слідкувати за емоціями, поведінкою клієнтів, опановувати власні емоційні прояви.

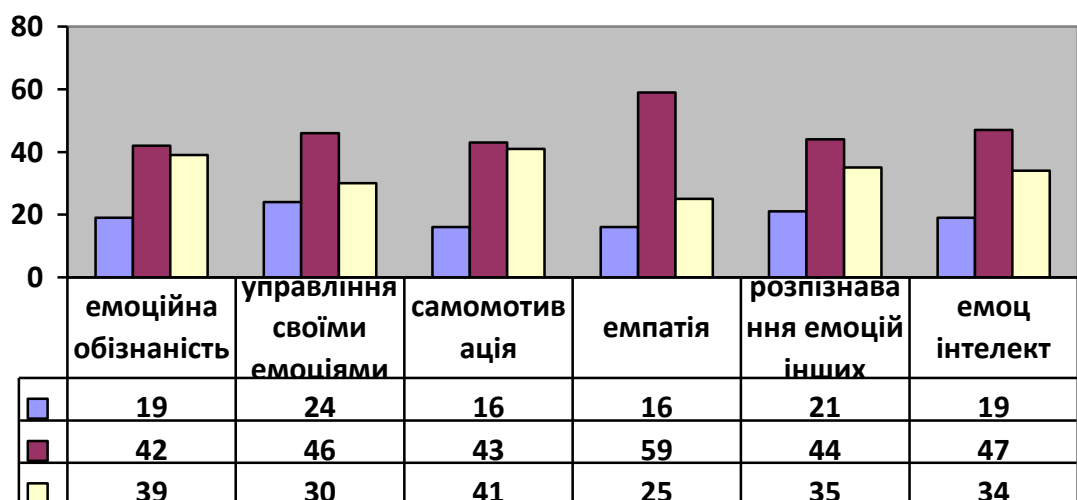


Рис. 2.1. Прояв складових емоційного інтелекту в обслуговуючого персоналу

Що стосується кухарів, то їхня діяльність спрямована на приготування їжі за відповідними рецептами, згідно технологічного процесу, обробляти продукти, розробляти м'ясо, рибу, обробляти субпродукти, готувати страви і кулінарні вироби, порціювати і роздавати вироби, естетично оформляти страви. Низькі показники емоційного інтелекту кухарів обумовлюються у 25% їх низькою контактністю, зосередженістю на предметі роботи і не є проти показом щодо її виконання.

А ось 19% працівників обслуговуючого персоналу, яким властивий низький рівень емоційного інтелекту пояснюється наступними результатами: у 19% емоційна неосвіченість, 24% мають невміння управляти своїми емоціями, у 16% простежено відсутність мотивації до змін, у 16% визначений низький рівень емпатії, у 21% виявлено нездатність розпізнавати емоції інших людей.

Саме дана категорія працівників потребує розвитку емоційного інтелекту, а саме здатності до розуміння власних емоцій та переживань інших людей, емпатичного переживання, здатності проникати у внутрішній світ людини, розпізнавати сигнали зміни емоційного реагування, незадоволеності, схвильованості та активізації мотиваційного компоненту до розуміння інших людей.

З-поміж досліджуваних обслуговуючого персоналу найкраще розвинені емпатія та само мотивація, власне внутрішня потреба, спонукання, бажання до розуміння інших людей та здатність стати на місце іншої людини, конструктивно взаємодіяти з нею.

На підтвердження даних показників ми застосували методику «Діагностика емпатичних тенденцій» І.М. Юсупова.

Таблиця 2.2

Рівні прояву емпатії, %

Рівень	дуже високий	високий	середній	низький	дуже низький
Показник	12	22	44	18	4

Такі показники емпатії корелюють із даними методики «Емоційного інтелекту» Н.Холла, а саме зі шкалою «Емпатія».

З'ясовано, що емпатія є професійно-значимою якістю у сфері послуг, і нею володіють 78% досліджуваних, а відтак проблемною категорією випробуваних є 22% обслуговуючого персоналу. Саме працівники з низьким рівнем емпатії частіше вступають в конфліктні відносини з клієнтами, відчують незадоволеність контактами. Разом з тим, працівники з дуже високим рівнем емпатії зазнають надмірних енергетичних витрат в процесі трудової діяльності, відчують втому та спустошеність.

Ми помітили, що низькі показники емпатії зустрічаються у адміністраторів, що пояснюється високою контактністю у їх роботі, неалгоритмізованістю, невизначеністю, великим обсягом емоційного навантаження, організаторською діяльністю. Такий рівень часто є захисним механізмом щодо психоемоційного напруження, ознакою нервово-психічної стійкості та здатності конструктивно взаємодіяти з різними категоріями працівників та клієнтів.

Проведення 16-ти факторного особистісного опитувальника Р. Кеттелла дало змогу дослідити найважливіші якості особистості як на емоційному, поведінковому, соціальному, індивідуальному, характерологічному рівнях.

Таблиця 2.3

Результати дослідження особистісних якостей

Назва фактору	Якість	%	Якість	%
A	Замкнутість	27	Товариськість	73
B	Високий інтелект	83	Низький інтелект	17
C	Емоційна стійкість	62	Емоційна нестійкість	38
E	Підлеглість	29	Домінантність	71
F	Стриманість	56	Експресивність	44

Продовження таблиці 2.3

G	Низька нормативність поведінки	32	Висока нормативна поведінка	68
H	Боязнь	23	Сміливість	77
I	Байдужість	57	Чуттєвість	43
L	Довірливість	68	Підозрілість	32
M	Практичність	59	Розвинена уява	41
N	Прямолінійність	33	Дипломатичність	67
O	Впевненість в собі	71	Тривожність	29
Q1	Консерватизм	31	Радикалізм	69
Q2	Конформізм	29	Нонконформізм	71
Q3	Низький самоконтроль	32	Високий самоконтроль	68
Q4	Розслабленість	66	Напруженість	34

Ми простежили особистісні якості офіціантів з низьким і високим рівнем емоційного інтелекту. У 73% працівників переважає товарищескість, яка проявляється як легкість у спілкуванні, потреба у комунікаціях (афіліація), привітність та доброзичливість. У 83% досліджуваних високий рівень логічно-аналітичного мислення, що дозволяє об'єктивно сприймати інформацію, приймати рішення, розуміти проблемну ситуацію, що склалася. У 62% проявляється емоційна стійкість, що дозволяє контролювати емоції та почуття, не виплескувати негатив на доступних об'єктів спілкування. 71% випробуваних демонструє домінантність у стосунках з іншими людьми, що свідчить про організаторські здібності та здатність впливати на співрозмовників.

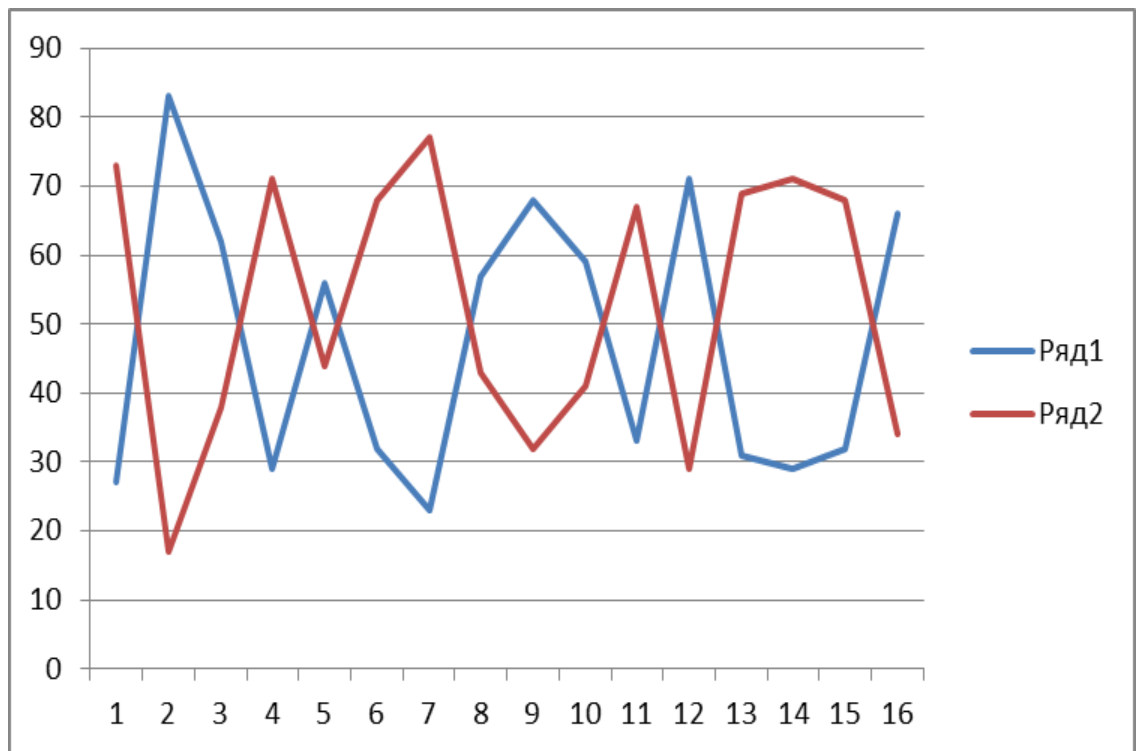


Рис. 2.2. Розподіл досліджуваних за результатами дослідження 16-ти факторів опитувальника Р. Кеттелла (1 ряд - високий рівень, 2 ряд - низький рівень)

Стриманість простежена у 56% офіціантів, що свідчить про здатність контролювати власні емоції та переживання, ставлення до ситуацій та подій. Висока нормативність поведінки (у 68%) свідчить про високий рівень культури особистості, вплив корпоративної культури організації. 77% працівників проявляють сміливість в власній професійній діяльності. Чуттєвість проявляється у 43% досліджуваних, що вказує на переважання у більшості (57%) байдужості. Важливою професійною ознакою в соціономічних професіях є здатність довіряти іншим людям, це простежено у 68%. Важливим чинником результативності роботи офіціанта є така якість як практичність (у 59%).

Дипломатичність як ділова якість особистості відзначається у 67% офіціантів. 71% працівників ресторанного бізнесу відчувають впевненість в собі, що дозволяє успішно взаємодіяти на різних рівнях спілкування. Важливою

сучасною якістю є радикалізм (у 69%) на противагу консерватизму та нонконформізм на відміну від конформізму. Високий самоконтроль характеризує 68% нашої вибірки. 66% переживають розслабленість, а от решта – 34% все-таки напруженість, що може бути обумовлено складністю взаємодії, великим навантаженням, насиченістю контактами тощо.

А також завдяки 16-ти факторному опитувальнику Р. Кеттелла вдалося оцінити якості емоційно-почуттєвої сфери особистості і виявити зв'язок з рівнем прояву емпатії у офіціантів.

Для офіціантів з високим рівнем емпатії характерні такі особистісні якості: товарицькість (9 стен), емоційна нестійкість (3 стени), експресивність (9 стен), схильність до почуттів (3 стени), сміливість (8 стен), чуттєвість (10 стен), підозрілість (7 стен), незначна тривожність (4 стен), середній рівень самоконтролю та напруженості (6 стен).

Для офіціантів з середнім рівнем емпатії характерні такі особистісні якості: товарицькість (7 стен), емоційна стійкість (7 стен), схильність до почуттів (5 стен), сміливість (7 стен), чуттєвість (8 стен), довірливість (7 стен), впевненість в собі (5 стен), середній рівень самоконтролю (6 стен) та напруженості (5 стен).

Таким чином, зміст поняття «емпатія» означає процес безпосереднього емоційного відгуку індивіда на переживання іншої особи, емоційне проникнення, тобто вчування в його стан.

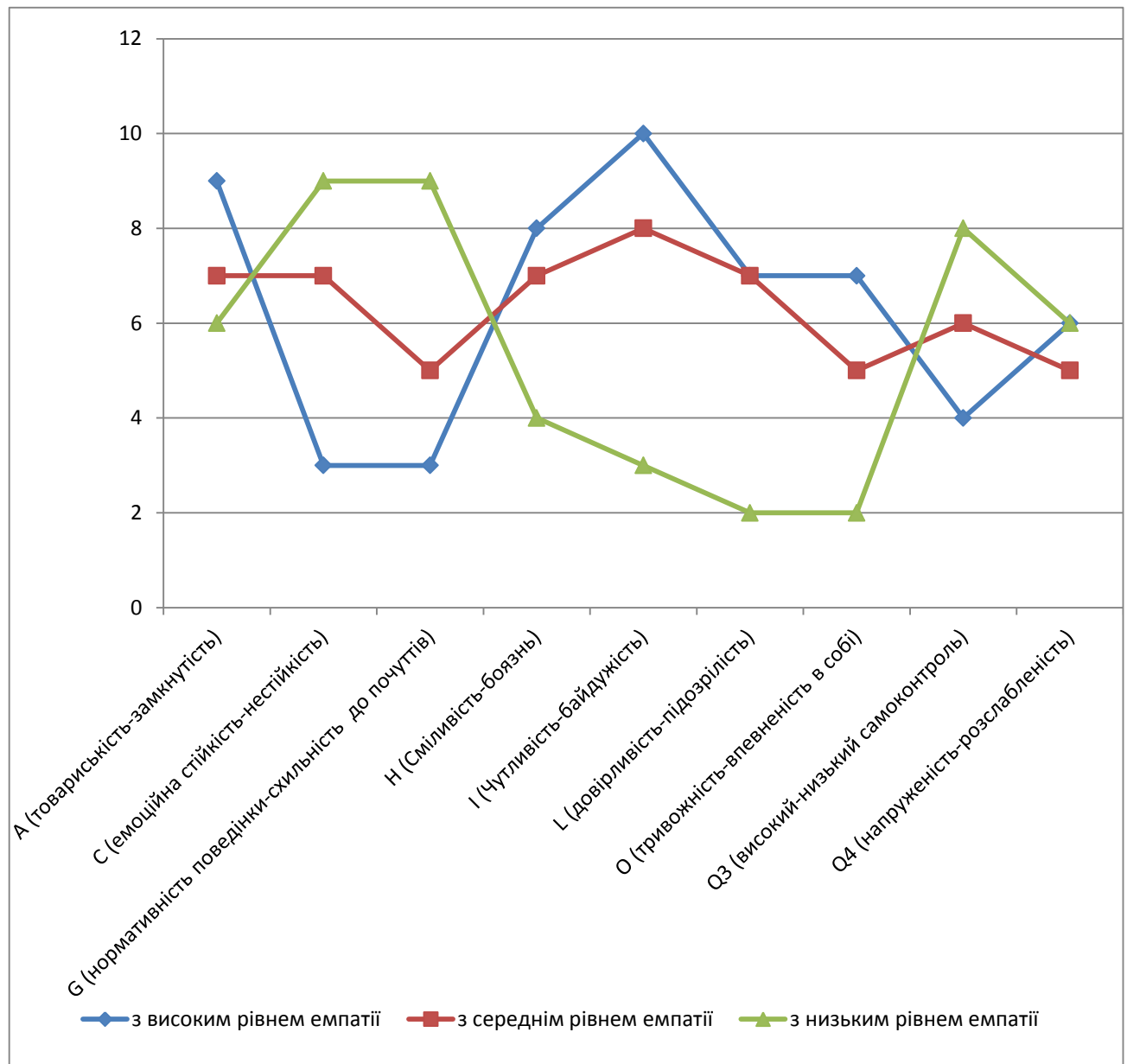


Рис. 2.2. Прояв емоційно-почуттєвих якостей (за 16-ти факторним опитувальником Р. Кеттелла)

Для офіціантів з низьким рівнем емпатії характерні такі особистісні якості: товариськість (6 стено), емоційна стійкість (9 стено), висока нормативність поведінки (9 стено), боязнь (4 стени), байдужість (3 стени), підозрілість (7 стено), впевненість в собі (2 стени), високий рівень самоконтролю (8 стено) та достатній рівень напруженості (6 стено).

Аналізуючи три групи офіціантів з різним рівнем емпатії з'ясовано, що причиною низького рівня емпатії є висока емоційна стійкість, байдужість,

висока нормативність поведінки, підозрілість, боязнь, надмірно високий самоконтроль, який призводить до напруженості. Особи, які мають середній і високий рівень емпатії товариські, відкриті у спілкуванні, довірливі, емоційно зворушливі, ситуативно тривожні, чутливі. Проте у офіціантів з високим рівнем емпатії прослідковувалися і дещо негативні особистісні прояви: особистісна тривожність, знижений самоконтроль, напруженість. Такі прояви ми пов'язуємо з різними якостями особистості, а не лише з емпатією, особистісним становленням, факторами соціокультурного впливу, індивідуальною історією.

Закономірно виникає необхідність розробки та впровадження спеціальних програм для вдосконалення рівня розвитку тих якостей, які визначають успішність професійної діяльності, зокрема емпатії.

Емпатія – це відносно стійка, інтегративна характеристика особистості, що виявляється в здатності емоційно відкликатися на переживання іншої особи, розумінні й входженні в її внутрішній емоційний стан, у антиципації афективних реакцій іншої людини в життєвих ситуаціях, у прагненні надати їй дієву допомогу і посприяти.

За необхідне ми вважали використати методика «Складні аналогії», оскільки в емоційний інтелект – це складне, інтегративне утворення, яке передбачає не лише наявність емоційного компонента, але і логічних способів обробки інформації. Розподіл результатів наступний: 27% характеризуються низьким рівнем словесно-логічного мислення 54% - середнім і 29% високим рівнем. Ці результати досить точно відображають розподіл результатів з різним рівнем емоційного інтелекту.

Досліджувана якість «доброзичливість» проявляється лише у 12% випробуваних на високому рівні, у 47% на середньому і аж у 41% - на низькому рівнях. Такі показники вкрай відрізняються від розподілу між різними рівнями якостей емоційного інтелекту, зокрема емпатійності, здатності розуміти переживання інших людей і власні емоції, самоконтроль тощо. Припускаємо, що однією з перешкод в комунікаціях в системі «людина-людина», «офіціант-клієнт» є недоброзичливе ставлення до співрозмовника, сприйняття клієнта як

джерело напруги, попередня установка на ймовірні труднощі у спілкуванні і застосування психологічного захисту триматися подалі від відвідувачів, тримати велику дистанцію, підтримувати надміру формальний стиль спілкування.

Отже, реалізувавши комплексний підхід до вивчення емоційного інтелекту, досліджуючи емоційну обізнаність, рівень емпатії, здатність ідентифікувати емоції інших людей, вміння управляти своїми переживаннями, самомотивацію, а також доброзичливість. Намірено ми використали дослідження значущих 16-ти факторів особистості, аби простежити зв'язок особистісних якостей та розвитку емоційного інтелекту.

Провівши дане діагностичне обстеження, ми прийшли до ряду висновків:

1. Як високий, так і низький рівень емпатії перешкоджає розвитку емоційного інтелекту;
2. Доброзичливість є визначальною характеристикою для комунікативної ефективності особистості;
3. У емоційному інтелекті провідну роль відіграють такі афективні фактори: емоційна стійкість, стриманість, висока нормативність поведінку, впевненість в собі, високий самоконтроль;
4. Комунікативність не є єдиною вимогою у емоційному інтелекті. Переважно високий рівень комунікативності пов'язаний з високою експресивністю, що не є оптимальним для регулювання емоційними станами;
5. На емоційний інтелект впливає, зокрема, рівень розвитку загального інтелекту та словесно-логічного мислення, що дозволяє раціонально оцінювати ситуацію, а не лише її суб'єктивно переживати;
6. Простежено зв'язок емоційного і вербального інтелекту. Досліджуваним з рівнем інтелекту «вище середнього» притаманні наступні характеристики: емоційний контроль, обізнаність, самомотивація, емпатійність, прийняття себе та інших тощо;
7. Досліджувані з високим рівнем інтелекту навпаки характеризуються низьким рівнем емоційного інтелекту. Це, ймовірно, пов'язано з труднощами у

міжособистісному спілкуванні, складністю налагоджувати стосунки, нерозумінням з боку оточуючих, неприйняття ними, а тому самотністю та соціальною ізоляцією;

8. Негативними факторами є замкнутість (у 27%), яка пов'язана з боязню (у 23%), підозрюваністю (32%), тривожністю (у 29%), конформізмом (29%), напруженістю (у 34%). Саме ці якості є проти показом професійної діяльності ресторанного бізнесу.

З бесіди з персоналом закладів громадського харчування стало зрозуміло, що у закладах даного типу, які є відомими і провідними у місті Тернопіль, має місце корпоративна культура, яка визначає правила, обов'язки працівників, способи їх поведіння, можливості та заперечення у роботі, проведення психологічних тренінгів, майстер-класів, спеціальну підготовку, способи стимулювання трудової діяльності тощо. Щодо визначення спрямованості особистості виявлено, що спрямованість на завдання характерна для більшості менеджерів та офіціантів.

Орієнтація на взаємодію найвища у менеджерів, що позитивно впливає на соціально-психологічний клімат колективу, згуртовує працівників, на вибір стилю і методів керівництва, здатність ефективно впливати на підлеглих.

У офіціантів, які є студентами, переважає особистісна орієнтація, що свідчить про егоцентризм, завищену самооцінку, високий рівень домагань, максималістські бажання. Такі прояви пов'язані із віковими особливостями пізньої юності та особистісними якостями.

Професійний інтелект розвивається в процесі конкретної професійної діяльності і спрямований на розв'язання виробничих завдань, реалізацію цілей діяльності. Особливості професійного інтелекту пов'язані з певним видом професійної практичної діяльності та специфічністю завдань, які доводиться розв'язувати фахівцю; виявом професійного інтелекту є швидке засвоєння та використання інформації, застосування інтерактивних прийомів, удосконалення способів впливу.

Висновки до розділу II

Враховуючи, що емоційний інтелект – це складне інтегративне утворення особистості, яке включає комплекс емоційних, когнітивних, адаптивних та соціальних здібностей було застосовано комплексний метод емпіричного вивчення.

Експериментально встановлено, що характеристиками людей з високим рівнем емоційного інтелекту є наступні: емоційна сенситивність, емоційна обробка, емоційне наушіння, самоповага, самореалізація, розуміння власних емоцій, самоусвідомлення, самоконтроль, емпатія, стійкість до фрустрації, оптимізм.

Відзначаємо, що високий рівень характерний для 34 % обслуговуючого персоналу . Такий розподіл обумовлюється грамотним професійним відбором на посади в системі «Людина-Людина». Оскільки бармени, офіціанти, адміністратори основним предметом їхньої роботи є взаємодія з клієнтами, співробітниками, встановлення контактів в процесі обслуговування. Такі працівники зобов'язані бути пильні у комунікативному процесі, сприймати поведінку співрозмовника, брати до уваги звернення, замовлення, побажання об'єкта спілкування, адекватно реагувати на запитання, заперечення, вміло змінювати алгоритм взаємодії, слідкувати за емоціями, поведінкою клієнтів, опановувати власні емоційні прояви.

Предметне підґрунтя емоційного інтелекту становить гнучка структура професійних та особистісних якостей. Визначено, що професійні характеристики складаються з окремих структурних одиниць і складників. До цих складників входять: вербальний інтелект, словесно-логічне мислення, емоційна стійкість, емпатія, здатність розпізнавати емоції інших людей, доброзичливість тощо. Визначення цих складових дозволило встановити особливості вияву й розвитку професійно значущих якостей, умінь чи професійного інтелекту, визначити профіль складових емоційного інтелекту.

РОЗДІЛ III.

НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА РОЗВИТКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ПОСЛУГ

3.1. Структура навчальної програми розвитку емоційного інтелекту

Становлення інтелекту людини на етапі теперішнього суспільного розвитку пов'язане з динамічними змінами економічного поступу, вимогою встигати за цими трансформаціями й адекватно сприймати їх, зберігаючи і нагромаджуючи інтелектуально-творчий та емоційно-регулятивний потенціал.

Розвиток професійно важливих якостей відбувається у контексті формування особистості в цілому у процесі її професійного генезу. Ю.Г. Долинська називає наступні засоби формування професійно значущих якостей: активне професійне тренування, аперцепція діяльності, рефреймінг, дзеркальне відображення, об'єктивне оцінювання та самооцінка, побудова вдалої стратегії поведінки у професійних взаємодіях, конгруентність структури особистості. Разом з тим, особлива увага у психологічній літературі приділяється активним навчальним методам як засобу професійної підготовки. Цю проблематику вивчали такі вчені, як: Ю.Н.Ємельянов, О.Ф.Бондаренко, Л.А.Петровська, С.І.Максимов, Л.Г.Терлецька, Т.С.Яценко, Н.Ю. Хрящова та ін. [28].

Професор Тамара Яценко стверджує, що активні способи навчання дозволяють розкрити та розвинути потенціалу особистості як важливої умови становлення її професіоналізму.

Значимим для нашого дослідження є думка Л.А.Петровської про те, що плюсами активних дидактичних методів є наступні: 1) розвиток та регулювання у студентів емоційної сфери, здатність відчувати переживання та емоційний-вольовий стан інших людей; 2) засвоєння досвіду вирішення ситуацій, що потребують прояву самовладання, емпатійності, ідентифікації; 3) розвиток

здатності встановлювати емоційний зв'язок; 4) здатність до конструктивних рішень та сприяння творчому потенціалу, ініціативності та невимушеності у стосунках тощо [56].

Як вважає В.Г.Лоос, «за допомогою активних навчальних методів учасники отримують можливість перейнятися емоціями інших, зрозуміти їх та відчутти переживання та думки співрозмовників, справжні причини інших людей, істинні передумови їхніх дій та вчинків». Успішність цих методів полягає в тому, що в процесі їх застосування «...мають місце позитивні особистісні зміни, що відображаються у толерантності, підвищеній соціальній адаптивності, підсиленні емпатії» [37]. Аналіз психологічної літератури дав змогу стверджувати, що розвитку емоційного інтелекту як професійно значущої якості працівників ресторанного бізнесу найбільше сприяють власне активні методи навчання.

Аналізуючи наукові підходи до питання розвитку емоційної компетентності ми розробили програму соціально-психологічного тренінгу, спрямовану на формування та розвиток емоційного інтелекту працівників ресторанного бізнесу.

При цьому ми виходили із тлумачення В.Д.Шадрікова про те, що “найбільш вдалий спосіб розвитку професійно важливих якостей криється у спеціальних вправах до початку діяльності, на моделі окремих дій майбутньої діяльності” [8].

Саме тому в межах даної програми основний акцент робиться на розвитку емоційного інтелекту працівників ресторанного бізнесу за допомогою включення учасників у систему взаємодії “офіціант-клієнт”, тобто розвиток значущої професійно важливої якості відбувається на прикладах професійної діяльності. Власне така специфіка побудови тренінгової програми, на нашу думку, найбільше сприяє в реалізації спланованих завдань.

Мета авторської програми – сприяти розвитку емоційного інтелекту як провідної професійно значимої якості працівників ресторанного бізнесу.

Основними завданнями програми є: 1) розвиток емоційної чутливості, проникливості та емпатійності учасників; 2) формування гуманістичної та толерантної спрямованості на іншу людину; 3) розвиток навичок активного слухання; 4) формування схильності розуміти та проникати у різні психічні та емоційні стани інших людини і вступати у взаємодію з її переживаннями; 5) освоєння моделей та технік ефективною конструктивною інтеракції в системі “офіціант-клієнт”; 6) закріплення позитивної орієнтації безумовного та безоціночного прийняття себе та інших учасників; 7) розвиток рефлексивних та комунікативних здібностей, самоаналізу та самопізнання власної особистості.

Соціально-психологічний тренінг включає сукупність активних навчальних методів практичної психології і обумовлює групову форму роботи. Доречність та практична цінність групової роботи для формування й розвитку професійних якостей фахівця визначається своїми перевагами.

Як писав К. Рудестам, група моделює суспільство в мініатюрі, адже по суті у тренінгу зображається система взаємовідносин і взаємозв'язків, які притаманні реальному життю учасників. Завдяки цьому вони мають можливість побачити і з'ясувати в умовах психологічної безпеки особливості спілкування та поведінки інших співрозмовників і самих себе.

Важливо, що у групі людина також має змогу навчитися новим умінням, спробувати себе в різних стилях відносин серед рівних партнерів. А також, в ході групової участі люди можуть ідентифікувати себе з іншими, “розіграти” роль іншого учасника чи поставити себе на його місце. Це сприяє доброму розумінню партнера по спілкуванні та самого себе, здобуття нових способів поведінки, які застосовуються іншими людьми. При цьому виникає емоційний контакт, розвивається емпатія, як здатність до співпереживання, які сприяють особистісному зростанню та розвитку самосвідомості особистості.

І.В.Вачков зазначає, що групова форма роботи передбачає зміни в напрямку соціально-психологічної компетентності, спроможності орієнтуватися в соціальних вимірах, життєвих ситуаціях, розуміти інших людей, підбирати та реалізовувати вдалі форми спілкування [13].

Важливо, що більшість ефективних змін особистості мають місце власне в груповому, а не в індивідуальному вимірі. Для того, щоб виявити і змінити свої неуспішні установки і здобути нові форми поведінки, учасники повинні вчитися сприймати себе такими, якими їх бачать інші особи. Цьому сприяє, за думку К.Рудестама, можливість у процесі тренінгової роботи отримати безоціночний зворотній зв'язок від представників тренінгу, який дозволяє побачити своє віддзеркалення в очах інших людей.

Отже, обрана форма групової роботи сприяє ефективній реалізації основних цілей та завдань емпіричного дослідження, оскільки, забезпечила оптимальні умови для розвитку емоційного інтелекту працівників ресторанного бізнесу.

Відзначимо, що у процесі складання програми соціально-психологічного тренінгу ми опиралися на певні базові принципи. У контексті нашого дослідження значимим є врахування методологічної платформи гуманістичної психології (А.Маслоу, К.Роджерс, Г.Юнг). Тому фундаментальною засадою програми є принцип гуманного підходу. Основна теза його - акцент на самоцінності та неповторності особистості людини, її визнання цінності, глибокої поваги та емпатії до неї, зважання на її індивідуальність при здійсненні тренінгових заходів. Відзначений принцип реалізовується через прояв уважного та сприятливого ставлення до всіх учасників експерименту, незалежно від їхніх індивідуально-типологічних чи характерологічних особливостей, віросповідання, національної чи гендерної приналежності, довіри до кожного учасника, захисту їхніх прав та інтересів.

Використовуючи принцип індивідуального підходу як один із першочергових при розробці програми, ми зверталися до теоретичних узагальнень К.А.Альбуханової-Славської про важливість врахування тієї обставини, що людині як особистості характерна не тільки соціально-психологічна єдність, а також і соціально-психологічна неповторність [2]. Відповідно до цього наголос робиться на своєрідності психічного світу кожного учасника, значимості його переживань, почуттів, емоцій, установок, не

повторності думок, поглядів та рішень. Використання індивідуального підходу уможливорює зосередження уваги на соціально-психологічних особливостях особистості, сприяло усвідомленню членами групи себе як індивідуальності, а також дає їм змогу збагнути унікальність та цінність іншої особи – майбутнього клієнта.

Застосування принципу реалістичності слугує вимозі забезпечити максимальне наближення тренінгових ситуацій та розвивального середовища до природних умов розвитку емоційного інтелекту, які б відповідали адекватним моделям взаємодії у практичній діяльності в системі “офіціант-клієнт”. Під чим кутом зору зрозумілим є використання у тренінгу методів та вправ, які переважно зорієнтовані на діалогічну взаємодію (активність учасників в парі) і передбачають розгляд, аналіз та програвання елементів із професійної сфери.

Визначаючи основні аспекти емпіричного експерименту, ми виходимо також із принципів цілісності і системності, розвиваючих та корекційних засобів впливу на особистість професіонала, що реалізовується впровадженням системи різнобічних та багатоаспектних тренінгових заходів, форм та методів групової взаємодії.

У ході апробації власної стратегії розвитку емоційного інтелекту працівників ресторанного бізнесу окрім основних принципів ми враховували і специфічні принципи роботи Т-групи, які забезпечують ефективність проведення розвивальних занять:

- принцип активної участі (ініціативне залучення членів групи до виконання завдань: участь в рольових іграх, групових дискусіях, рефлексія власної поведінки та діяльності учасників, задіяність у вирішенні поставлених тренером завдань, участь у спільному обговоренні та “зворотному зв’язку”, рефлексії станів та ін.);

- принцип дослідницької, кротивної позиції учасників (під час занять тренером створюються ситуації, у яких учасникам потрібно вирішувати проблемні ситуації, ідентифікувати й досліджувати уже відомі феномени й

закономірності інтеракції, комунікації людей в системі “офіціант-клієнт”, реалізовувати принцип кооперації та співучасті);

- принцип об’єктивації поведінки (поведінка членів групи переводиться на початку занять з афективного на об’єктивний обмірковуючий рівень і підтримується до завершення);

- принцип покращення пізнавальних процесів (коли до когнітивного процесу залучається також і та інформація, яку індивід отримує від учасників спілкування, то успішність засвоєння пізнавального досвіду в цих умовах покращується);

- принцип партнерської комунікації (рівність психологічних поглядів, визнання значущості особистості іншої людини, безоціночне прийняття співрозмовника з врахуванням його інтересів та потреб, а також активна участь обох сторін забезпечують взаємовплив, обопільне проникнення у світ емоцій, почуттів та переживань, а також взаємну гуманну установку партнерів, прагнення до співучасті, співпереживання і розуміння один одного);

- принцип зворотного зв’язку (оптимальний засіб об’єктивації поведінки: отримання інформації від учасників з певної проблеми, особистої поведінки, успішності виконання вправи, дослідження та усвідомлення набутого досвіду, можливість розвитку самоаналізу, самопізнання та взаємного розуміння).

Отже, вказані принципи стали основними положеннями при розробці авторської програми соціально-психологічного тренінгу.

З метою реалізації поставленої мети та завдань програми застосовувалися наступні методи: міні-лекція, групова дискусія, психогімнастика (рухавки), ігрові методи (ситуаційно-рольові, рольові ігри та ін.), психомалюнок, вправи (вправи-привітання, вправи-релаксації, вправи для згуртування групи, виявлення очікувань учасників, для сприяння міжособистісному спілкуванню, для активізації учасників, аналіз проблемних професійних ситуацій тощо), казкотерапія, арт-терапія, метафорично-асоціативні картки, відеофільм.

У тренінговій програмі розвитку ми вважаємо за необхідне використати різноманітність ігрових методів (ситуаційно-рольові ігри, рольові), що визначалось наступними факторами. Як зазначає М.В.Удовенко, в рольових іграх однією з важливих характеристик, яка визначає успішність рольової участі, є емпатія, яка допомагає учасникам зрозуміти сутність певного сценічного образу та ідентифікувати себе з героєм [84]. Ігровий метод об'єднує розвиток уміння ставити себе на місце іншого учасника, зрозуміти його почуття та душевні переживання, переживати спільно різні психоемоційні стани людей і віддзеркалювати їх, вчувати у внутрішні переживання інших учасників. Окрім того, розігрування ролей у різноманітних ситуаціях (в системі “офіціант-клієнт”) дозволяє експериментувати з різними моделями поведінки, а також освоїти нові способи, прийоми й методики ефективної взаємодії. І ще, рольовий метод є потужною рушійною силою особистісних змін [94].

Дієвим методом є психомалюнок. Процес малювання – це творчий процес, який дозволяє відчувати й побачити самого себе, іншу особистість (яку зображає, за інструкцією), вільно проявляти свої емоції, думки й почуття, розвивати емпатійну здатність, проникаючи у складний внутрішній психологічний зміст складових малюнку, що призводить до зміни у ставленні до інших людей та до самого себе. При застосуванні психомалюнку у програмі тренінгових впливів ми звертаємо увагу на міркування та обговорення продуктів творчої діяльності, що посприяло би поглибленому усвідомленню сутності намальованого та аналізу наявних переживань, які супроводжують процес творення образів.

З-поміж важливих методів тренінгу є психогімнастика. Цей метод тренінгової роботи важливий тому, що забезпечує створення середовища, яке дає можливість досягнути бажані зміни. Психогімнастика опирається на невербальну вираженість, експресію, зокрема на міміку й жести, пантоміміку. Даний метод дає можливість учасникам вдало сконцентруватись на власних емоціях, проникнути в душевні переживання інших людей і наблизитися до їх розуміння.

Застосування релаксаційних вправ обумовлено потребою навчитися досліджувати власний психоемоційний стан, зрозуміти внутрішню позицію іншого, зокрема позбутися фізичних блоків і затисків, досягати внутрішню конгруентність та рівноваги, що сприяє розвитку впевненості в собі, позитивної оцінки та позитивного ставлення до себе та інших людей.

Аналіз проблемних професійних ситуацій передбачав розгляд реальних ситуацій на робочому місці, які вимагають проникнути в психоемоційний стан іншої людини та розуміння її позиції, потреб, почуттів і переживань, а також визначення ймовірних шляхів надання психологічної підтримки та допомоги, прояву емпатійно вдалої поведінки учасниками. Реалізація даного методу дає змогу особистості проаналізувати й усвідомити внутрішню “картину життя” клієнта і сформуванню вдалий план дій, який забезпечить позитивні зрушення чи передбачуваний ефект.

Включення тренінгових вправ для оптимізації міжособистісного спілкування у тренінгову роботу було визначено їх особливістю та своєрідністю, оскільки їх використання забезпечило зростання чутливості учасників групи один до одного, зняття інтерперсональної дистанції, почуття упередженості, недовіри, безоцінного прийняття інших та налагодження доброзичливого ставлення.

Метод казкотерапії застосовує казковий образ для інтеграції особистості, актуалізації творчих здібностей, розширення змісту свідомості, удосконалення вдалої взаємодії з оточуючим світом. Особливість полягає у тому, що в казці змальовується не лише життєвий шлях героя, а в художній формі описуються основні етапи формування і розвитку особистості, про внутрішній людський досвід переживання життєвих кризових періодів, подолання проблем та страхів. Події, які відбуваються, викликають в учасника тренінгу певні емоції, почуття, а самі герої та їхні внутрішні переживання між ними переносяться на реальну буденну ситуацію.

Важливим засобом тренінгових занять є відеофільм, він передбачає поєднання вербальних та візуальних способів, яке дозволяє підсилити ефект

навчання завдяки тренінгу. Візуальні образи, які виникають при перегляді легше запам'ятовуються та актуалізуються, тобто пригадуються, порівняно з словесними повідомленнями. Ефект використання даного методу усвідомлено підсилюється ведучим шляхом звертання уваги учасників на основних епізодах фільму, проблемних ситуаціях, ключових подіях, а також завдяки акценту на ході подій у процесі групового обговорення. Тому цей метод слід вводити у фінальну частину тренінгової програми з метою успішного засвоєння набутого досвіду співпереживання у ході тренінгових взаємодій та ефективних технік та способів емпатійної поведінки учасників.

3.2. Тренінг розвитку емоційного інтелекту

В основу побудови програми лягли положення про вправи вітчизняних та закордонних психологів-практиків, зокрема, І.Вачкова, Н.Самоукіної, В.Большакова, Г.Марасанова, Л.Петровської, Ю.Пахомова, Т.Яценко, В.Перусінського, О.Главника та ін. У структуру тренінгових занять включено комплекс вправ, таких як: обговорення “Для чого мені потрібен емоційний інтелект?”, релаксаційна вправа “Сонячний промінь”, вправа “Секрет”, психомалюнок “Ідеальний офіціант і клієнт”, дискусія “Моя поведінка в конфлікті”, вправи “Моя мрія”, вправа “Про що говорять очі”, вправа “Казочка”, міні-твір “Я і моя емоційність”), створеними завдяки застосування теоретичного матеріалу та здобутого практичного досвіду. Введення домашніх завдань на кожному етапі тренінгу було зумовлено необхідністю забезпечити аналіз емоційних змін, моніторинг розвитку емоційного компоненту, засвідчити зв'язок практичних занять в групі із повсякденним життям, задіяти механізми рефлексивного самоаналізу та глибинної особистісної роботи кожного учасника над афективними проявами.

Розроблена розвивальна програма складається із 8 тренінгових занять, кожне з яких триває орієнтовно 2,5 год. Найкраща кількість учасників групи 8-12 осіб. Збільшення складу знижує успішність роботи, відбувається перелімітування часу. Саме такий склад дасть змогу зменшити емоційну

дистанції між учасниками та створити між ними належне обговорення. Критерій входження у тренінгову групу – позитивна налаштованість, бажання до змін, власна ініціатива.

Найважливішими принципами роботи ведучого є: гуманість, шанобливе ставлення до особистості учасників, відповідальність, творчий підхід, компетентність, конфіденційність, автентичність. Ефективному проведенню розвиваючих занять ведучому мають сприяти певні особистісні якості: привітність, дружнє ставлення, терплячість, невимушено поводитись з іншими людьми, ентузіазм, здатність легко, демонструвати їм власну відкритість, оптимізм, впевненість, висока емпатійність, почуття гумору. Даний стиль поведінки з боку ведучого заохочує учасників тренінгу до адекватних реакцій у відповідь на впливи, сприяти активізації пізнавальної активності та прагнення до саморозкриття власного потенціалу.

Запропонований соціально-психологічний тренінг має відбуватися проводився у приміщенні, відмежованому від сторонніх шумів, простір не має бути обмеженим для зручних рухів та взаємодій. Це має бути спеціальна тренінгова аудиторія для проведення активно-рухових вправ.

Важливим етапом вдалої участі в тренінгу було проведення попередньої (пропедевтичної) зустрічі із ймовірними учасниками. На ній обумовлюються основні принципи, методи, цілі, завдання і правила групової роботи, прийняті умови участі у тренінгу, а також обговорюються очікування, сподівання, надії, побоювання майбутніх членів формувального експерименту, пов'язані з тренінгом.

Кожне заняття має чітко сплановану структуру, яка включає наступні складові:

- вступна частина містить: створення сприятливого психологічного клімату, засвоєння правил роботи Т-групи, психодіагностика емоційного стану членів тренінгових зустрічей та виявлення їхніх очікувань, налаштування зворотного зв'язку “учасник-група” та “група-особистість”, реалізація

принципу рефлексії (привітання цікавим способом, рефлексія психоемоційного стану учасниками, аналіз виконаних завдань);

- основна частина, в якій реалізуються провідна мета та завдання тренінгу, а також відбувається оцінка рівня поінформованості щодо проблеми, підвищення рівня її актуалізація, подача необхідної інформації для підвищення обізнаності, її засвоєння, розвиток практичних умінь та навичок;

- фінальна частина – це підведення висновку щодо змісту і процесу групової взаємодії, оцінка учасниками здобутого досвіду та рефлексія власних станів, налаштованість членів групи на атмосферу природності життя (аналіз заняття, домашнє завдання, ритуал завершення заняття).

Належна увага на кожному занятті відводиться рефлексії стану членів Т-групи. Завдяки цьому не лише тренер отримує необхідну і додаткову інформацію про емоційний стан, самопочуття кожного, позитивну налаштованість і бажання працювати, мотиваційну основу, але й самі учасники накопичують розумінням власної психоемоційної складової та особливостей переживань інших. Особистісна рефлексія, як ми знаємо, передбачає дослідження індивідуальністю свого внутрішнього світу й соціальної поведінки, самоаналіз, у зв'язку з переживаннями інших учасників, суб'єктів соціальної комунікації. В результаті такого експериментального процесу людина постає перед собою в «новому світлі», адже співставлення своїх почуттів і переживань з емоційним світом іншої людини, аналіз і розуміння власної поведінки дає змогу їй побачити ситуацію взаємодії і себе ніби під іншим кутом, сприяє більш об'єктивній оцінці власної поведінки.

Важливо те, що програма передбачала забезпечення “зворотного зв'язку” після кожної тренінгової вправи, а також здійснення на завершальному етапі “рефлексії заняття”. Даний підхід дав змогу з'ясувати ставлення учасників до того, що мало місце (що сподобалось, що сліб було додати), узагальнити позитивні моменти і недоліки проведеної вправи, конкретного заняття, а також посприяти розумінню практичної значущості реалізованого завдання, самопізнанню та самоствердженню кожного члена Т-групи. Відомо, що

зворотній зв'язок сприяє груповій інтеграції і дає можливість вийти на прояв глибинно-особистісних аспектів психіки. Груповий контекст проявляється у явищі наслідування, самопрезентації одних членів групи, ініціюючи щирість та відкритість інших. Згуртованість групи сприяє зменшенню в учасників тренінгу тривожності, скутості, напруженості, почуття психологічної небезпеки від присутніх. Отже, реалізація даного розвивального підходу забезпечує створення позитивної атмосфери, відчуття безпеки, емоційного благополуччя, захищеності, дає змогу почуватися впевнено, підкріпити власну значущість та цінності кожного, спрямовувати суб'єктів до здобуття нових рефлексивних інсайтів та нагромадження особистого і професійного досвіду.

Отже, не існує єдиних “рецептів” для розвитку здатності розуміти, проникати у світ іншої особистості, співпереживати та співчувати. Але саме соціально-психологічний тренінг, як один із дієвих навчальних методів дає таку можливість. Використання соціально-психологічного навчання дозволяє створити оптимальні умови для розвитку емоційних, конструктивних, комунікативних умінь, а також забезпечити переорієнтацію уваги з власного “Я-образу” на потреби, почуття й інтереси іншої людини.

У контексті авторської програми структурний її зміст спрямований на реалізацію заходів підвищення рівня емоційного інтелекту, який передбачав врахування принципу структурності: від розвитку зовнішніх проявів емоційного інтелекту (вербальних та нелінгвістичних комунікативних вмінь, навичок рефлексивного та активного слухання, розвитку вчування, тобто емоційної чутливості проникливості та можливості розуміти внутрішній світ іншої особистості) – до освоєння моделей активної конструктивної поведінки та взаємодії у системі “офіціант-клієнт” та закріплення позитивних особистісних атиюдів та емоційних орієнтацій. Доцільність даного підходу підтверджена результатами проведення психологічних тренінгів для педагогічних працівників, педагогічних психологів, батьків, школярів багатьма практичними психологами. Спеціалісти зазначають, що особливо цінним для тренінгової роботи є психологічний феномен, що стосується оволодіння

зовнішніми техніками та способами прояву емоційності виявляється могутнім засобом, що дозволяє активізувати глибокі особистісні трансформації самих учасників тренінгу. Тобто освоєння інтраперсональні та інтерперсональні здібності у процесі тренінгової роботи в кінцевому результаті призводить до їхнього особистісного засвоєння і розвитку професійно значущої якості [56].

Ми пропонуємо програму тренінгу, яка включає інформаційну складові питання регуляції емоційних станів, а також розвитку емоційного інтелекту.

Інформаційна складова передбачає обговорення важливості сервісу обслуговування, аналіз психологічних типів особистостей, психологічні моменти лояльності клієнтів, способи поведінки з різними типами відвідувачів в залежності від їх індивідуально-психологічних особливостей, невербальні сигнали спілкування, продаж послуг, або ефективна робота з меню, емоційна компетентність обслуговуючого персоналу. Щодо розвитку емоційного інтелекту ти ми вважаємо за необхідне застосувати інтерактивні методи, а саме діалог учасників Т-групи, рольові ігри, техніки приєднання, конфронтації, релаксаційні, дихальні (ребефінг), техніки НЛП, рефлексивна вербалізація.

Заняття 1. Відкриваємо для себе нове: емоційний інтелект, саморегуляція в професійному середовищі. Знайомство та включення в роботу.

Таблиця 3.1

Заняття 1. Відкриваємо для себе нове: емоційний інтелект

№з/п	Методичні прийоми
1.	Вступне слово тренера групи
2.	Обговорення мотивації участі
3.	Знайомство. Вправа “Нетрадиційне вітання”
4.	Вправа “Відображення емоційного стану”
5.	Вправа “Позиція групи”
6.	Вправа “Доступна мова”

На першому занятті відбувається знайомство учасників групи з тренером. Приймаються правила тренінгової взаємодії. Обговорюється мотиваційні

чинники участі в Т-групі. Відбувається представлення кожного учасника, коротка розповідь про себе, аналіз власного емоційного стану.

Теоретичною частиною є інформування тренера про те, що таке емоційний інтелект, вплив його на ефективність особистості, здатність впливати на успішність особистості. Обговорення з учасниками значимості даного утворення в їхній професійній діяльності.

Практична частина передбачає розвиток вміння налагоджувати психологічний контакт з іншою людиною (клієнтом); вироблення навичок невербальної комунікації для конструктивного розуміння іншої особистості; посилення емоційної складової чутливості та спостережливості кожного з учасників; розвиток здатності вчувати у внутрішній світ іншої індивідуальності; самопізнання та пізнання учасників.

Заняття 2. Пізнаємо себе краще: емоційна складова. Психодіагностика, релаксація, вправи на розуміння власних емоцій та переживань інших.

Таблиця 3.2

Заняття 2. Пізнаємо себе краще: емоційна складова

№з/п	Методичні прийоми
1.	Вітання тренера. Зворотний зв'язок
2.	Психодіагностична частина
3.	Релаксація
4.	Психомалюнок “Спробуй пережити почуття іншого”
5.	Вправа “Єдність в парі”
6.	Вправа “Рука”
7.	Рефлексія заняття “Позитивний досвід”
8.	Вправа “Подарунки один одному”

На другому занятті учасники тренінгу мають змогу ознайомитися з рівнем розвитку власних емоційних проявів, застосовується методика дослідження «Стан-Активність-Настрій» (САН), методика визначення «Емоційного інтелекту» Н.Холла, проводиться інтерпретація отриманих даних.

Відбувається аналіз проявів емоційності кожного учасника в різних життєвих, зокрема професійних ситуаціях.

Обв'язковою умовою регуляції емоційних станів є релаксація, яка дозволить зняти напругу, розслабитися. Пропонується ряд вправ для їхнього застосування «Свічка», «Кучер», «Людина в скафандрі», «Поплавок», «Метелик».

Складовою частиною даного заняття є вміння відчувати емоції іншої людини, зрозуміти її, тому використовується вправа “Спробуй пережити почуття іншого”, яка передбачає виконання психомалюнку та його представлення.

Заняття 3. Розвиваємо емоційну здатність розуміти один одного. Рефлексія відчуттів, ставлень, відреагування.

Таблиця 3.3

Заняття 3. Розвиваємо емоційну здатність розуміти один одного

№з/п	Методичні прийоми
1.	Вступне слово тренера.
2	Вправа-привітання «Потиснемо руки»
3.	Обговорення індивідуальності особистості, представлення типології клієнтів.
4.	Перегляд відеофільму «Заплати іншому»
5.	Обговорення заняття.

На занятті ставиться питання про розуміння кожної особистості як індивідуальності, пропонуються типології особистості за входженням в комунікативний процес: черепахи, леви, зайці, хамелеони; за репрезентативною системою: візували, аудіали, кінестети, мислительний тип; за типом темпераменту: флегматик, меланхолік, холерик, сангвінік; за соціонічним типом (раціональний, ірраціональний, інтроверт, екстраверт, логік, етик, сенсорик).

Заняття 4. Моя емоційність, її прояви: сильні і слабкі сторони. Погляд на себе з боку, аналіз проблемних сторін власної поведінки, бачення інших.

Таблиця 3.4

Заняття 4. Моя емоційність, її прояви: сильні і слабкі сторони

№з/п	Методичні прийоми
1.	Привітання.
2.	Мобілаційна вправа «Чай-кава-капучіно»
3.	Міні-твір «Я і моя емоційність».
4.	Вправа «Мої проблемні клієнти»
5.	Обговорення заняття.

На занятті відбувається включення в складний процес роботи над собою, визначення своєї емоційності, позитивних і негативних емоційних проявів, перешкод у спілкуванні іншими. Важливою рефлексивною вправою є написання міні-твору «Я та моя емоційність». Наступним компонентом є участь у вправі «Мої проблемні клієнти». Пропонується кожному учаснику розповісти про один проблемний випадок. За допомогою психодраматичної техніки, рольових ігор представити кожен випадок із за діянням різних учасників. Після даної вправи має відбутися ретельна рефлексія відчуттів, емоцій, переживань. Автор самого випадку потім робить детальні висновки, які можна зробити і взяти в подальшу професійну діяльність.

Заняття 5. Підбираємо власні методи емоційного контролю.

Таблиця 3.5

Заняття 5. Методи емоційного контролю

№з/п	Методичні прийоми
1.	Рефлексія стану учасників
2.	Вправа «Струм»
3.	Малюємо разом: ведучий чи підлеглий
4.	Експрес-способи зняття психічної напруги
5.	«Мої сильні сторони та обмеження у роботі» за допомогою МАК
6.	Завершення заняття

На занятті створюється атмосфера доброзичливого спілкування, застосовується малювання в парі, визначається роль кожного учасника як ведучого чи підлеглого, аналізується поведінка, емоції в даній ролі, пропонуються способи зняття психоемоційної напруги на щодень, дихальні

вправи, тілесні вправи, в якості підказки про зняття перешкод у спілкуванні застосовується методика метафорично-асоціативних карток «Oh». При цьому задаються запитання: які перешкоди зустрічаються, що тобі найбільше не подобається, твоя проблема в спілкуванні, твої ресурси, твої сильні сторони тощо.

Заняття 6. Нейролінгвістичне програмування у роботі в сфері послуг.
Нова технологія у роботі з клієнтами.

Таблиця 3.6

Заняття 6. НЛП у роботі в сфері послуг	
№з/п	Методичні прийоми
1.	Вступне слово тренера.
2.	Інформація про нейролінгвістичне програмування
3.	Вправа «Невербальне спілкування»
4.	Застосування технік та прийомів НЛП
5.	Обговорення заняття

На занятті розповідається про синтонічну модель спілкування, яка передбачає знання з основ нейролінгвістичного програмування, про власну конгруентність, конгруентність з клієнтом, навчання методів підлаштування до поведінки клієнта, а саме підстройка до тональності та темпу мови клієнта, під характер рухів, пози, перефокусування уваги на його стан, включення в процес, запитання про те чи смачні страви, чи не бажаєте іще чогось, метод створення очікувань, ефекту незавершеної дії тощо.

Заняття 7. Робота з запереченнями. Вміння тримати удар!

Таблиця 3.7

Заняття 7. Робота з запереченнями

№п/п	Методичні прийоми
1.	Рефлексія самопочуття учасників.
2.	Інформація про роботу з запереченнями клієнтів
3.	Вправа «хоча ти... (негативна якість), проте ти...»
4.	Ліплення «Мої сильні сторони у спілкуванні»
5.	Формула мого успіху
6.	Обговорення заняття

На занятті обговорюються правила поведження з незадоволеними клієнтами, етичні аспекти та ділове спілкування, пропонують способи поведження в таких ситуаціях. Пошук власних ресурсів подолати неприємну ситуацію. Важливим компонентом даного заняття є написання формули власного успіху.

Заняття 8. Емоції – це круто! Емоційна культура – це суттєво! Підбиття підсумків тренінгових занять, рефлексія здобутого досвіду.

Таблиця 3.8

Заняття 8. Емоції – це круто! Емоційна культура – це суттєво!

№п/п	Методичні прийоми
1.	Привітання тренера. Обмін емоціями і відчуттями.
2.	Рефлексія «Я беру з собою в життя...».
3.	Вправа «Слова вдячності».
4.	Вправа-прощання «Наче востанне».
5.	Заключне слово тренера.

На заключному занятті учасники узагальнюють отриманий досвід, розповідають що цінного вони отримали, що було для них новим та корисним, систематизують способи поведження з різними типами клієнтів та співробітників в залежності від їх особистісного типу та способів поведінки, висловлюють слова вдячності, роблять компліменти.

Висновки до розділу III

З метою розвитку емоційного інтелекту, а саме здатності до розуміння власних емоцій та переживань інших людей, емпатії, доброзичливості, мотивації спілкування запропоновано тренінг з розвитку даних якостей для працівників сфери послуг, а саме для працівників ресторанного бізнесу.

Авторська програма соціально-психологічного тренінгу з розвитку емоційного інтелекту у працівників ресторанного бізнесу складається із 8 тренінгових занять, розрахованих на 2,5 годинну групову роботу один раз на тиждень.

Основний акцент формуючих впливів робиться на розвитку самоконтролю, саморегуляції емоційних станів, емпатійності офіціантів за допомогою включення учасників у систему взаємодії «психолог-клієнт», тобто розвиток провідної професійно важливої якості здійснюється на прикладах професійної діяльності.

РОЗДІЛ IV. ОХОРОНА ПРАЦІ ТА БЕЗПЕКА В НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЯХ

4.1. Охорона праці кухаря

1. Загальні вимоги охорони праці

1.1. До роботи кухарем дитячого саду можуть бути допущені особи, не молодші 18 років, які ознайомилися з інструкцією з охорони праці для кухаря, мають середню професійну освіту, вступний та первинний інструктаж з охорони праці, перевірку знань по основній професії, пройшли медичний огляд, не мають протипоказань за станом здоров'я.

1.2. Кухар у своїй роботі зобов'язаний:

- знати і виконувати свої посадові обов'язки, інструкції з охорони життя і здоров'я дітей, інструкції з охорони праці та пожежної безпеки;
- отримати вступний і первинний інструктажі на робочому місці;
- виконувати встановлені режими праці та відпочинку (згідно з графіком роботи);
- дотримуватися правил внутрішнього трудового розпорядку дошкільного навчального закладу;
- дотримуватися вимог і правил пожежної безпеки та електробезпеки на кухні (харчоблоку) дитячого садка;
- виконувати вимоги особистої гігієни, підтримувати чистоту на робочому місці.

Під час виконання роботи згідно з посадовими обов'язками на кухарів можуть впливати такі небезпечні та шкідливі виробничі фактори:

- рухомі частини електромеханічного обладнання, підвищена температура поверхонь обладнання, котлів з їжею, кулінарних продуктів;
- занадто низька температура поверхонь холодильного обладнання, напівфабрикатів;
- занадто висока температура повітря робочої зони;

- вологість повітря, яка перевищує норми;
- підвищена напруга електромережі;
- низький рівень освітлення в робочій зоні;
- підвищений рівень інфрачервоної радіації;
- гострі краї, задирки і нерівності поверхонь обладнання, інструменту, інвентарю;
- шкідливі речовини у повітрі робочої зони;
- фізичні, нервово-психічні перевантаження.

1.4. Кухар забезпечується наступним спецодягом: халат бавовняний, косинка або ковпак, фартух бавовняний і клейонковий.

1.5. В будівлі харчоблоку дитячого садка повинна знаходитися медична аптечка з необхідним набором медикаментів і перев'язувальних засобів.

1.6. Кухар дитячого садка повинен негайно повідомляти своєму безпосередньому керівнику про будь-які ситуації, які можуть загрожувати життю і здоров'ю людей; про кожний нещасний випадок на виробництві, про погіршення стану свого здоров'я, ознаках гострого захворювання.

1.7. Для попередження та запобігання розповсюдження шлунково-кишкових, паразитарних та інших захворювань кухар повинен знати і дотримуватися правил особистої гігієни:

- здавати верхній одяг та особисті речі в гардероб;
- не надягати ювелірні прикраси, годинники, коротко стригти нігті, не покривати їх лаком;
- ретельно мити руки з милом (із дезинфікуючим захистом) перед початком роботи, при переході від однієї операції до іншої, після кожної перерви в роботі, стикання із забрудненими предметами, а також після відвідування туалету, перед прийомом їжі та після закінчення роботи, змінювати спецодяг кожен день і (або) по мірі його забруднення;
- при отриманні порізів, подряпин обробити антисептичним розчином (йодом або зеленкою), накласти бинтову пов'язку чи лейкопластир;
- утримувати в порядку і чистоті робоче місце та обладнання;

- не залишати робоче місце без нагляду під час приготування страв.

1.8. Кухар, з метою дотримання вимог охорони праці, повинен:

- не торкатися до частин механізмів, обладнання кухні дитячого садка, які знаходяться в русі;
- не доторкатися до струмоведучих частин, електричних дротів (навіть ізольованих), кабелів, клейм, патронів освітлення, пристроїв заземлення;
- не наступати на електропроводи, так як при недостатній або пошкодженій ізоляції може статися ураження електричним струмом;
- не залишати на робочому місці будь-які легкозаймисті рідини і матеріали;
- знати місця розташування первинних засобів пожежогасіння та вміти користуватися ними.

1.9. Особи, які порушили вимоги даної *інструкції з охорони праці для кухаря*, несуть відповідальність у порядку, встановленому законодавством.

2. Вимоги охорони праці в аварійних ситуаціях

2.1. В аварійній ситуації слід донести інформацію про небезпеку до свих оточуючих. Повідомити безпосередньому керівнику про те, що трапилося і діяти згідно з планом ліквідації аварії.

2.2. Обов'язково зупиняти роботу будь-якого кухонного електрообладнання, вимкнувши рубильник в наступних ситуаціях:

- наявності напруги на корпусі обладнання, кожусі пускорегулювальної апаратури;
- при перериванні подачі електроенергії;
- у разі займання обшивки електродвигуна і наявності запаху палаючої ізоляції, горілої гуми;
- при появі незвичного шуму, вібрації;
- у випадку несправності манометра варильного котла;
- якщо манометр показує тиск більше 0,4 кг/с і запобіжний клапан не спрацьовує;

4.2. Заходи безпеки в закладах громадського харчування

1.1. Перед початком роботи кухареві слід обов'язково:

- одягтися у спецодяг, застібнути його на всі гудзики (зав'язати зав'язки), не допускаючи звисаючих кінців, волосся необхідно зібрати під головний убір (ковпак, шапочку, косинку).
- перевірити за допомогою зовнішнього огляду справність обладнання, засобів захисту;
- звірити наявність та оцінити справність інструментів (ножі, обробні дошки), пристроїв, обладнання та інвентарю;
- візуально оглянути приміщення і пристосування на предмет відсутності оголених звисаючих проводів;
- перевірити наявність на місцях діелектричних килимків;
- включити витяжну вентиляцію;
- оцінити візуально стан підлоги (відсутність вибоїн, нерівностей, слизькості, відкритих трапів);
- перевірити стійкість виробничого столу, стелажів, надійність кріплення обладнання до фундаментів і підставок;
- перевірити достатність встановленого освітлення робочої зони;
- оцінити надійність закриття всіх струмоведучих і пускових пристроїв, перевірити відсутність сторонніх предметів всередині і навколо використовуваного в роботі електрообладнання;
- перевірити шляхом зовнішнього огляду, наявність і цілісність захисних поручнів, відсутність тріщин на поверхні секцій плит;
- перевірити наявність і надійність заземлюючих з'єднань (відсутність обривів, міцність контактів);
- не приступати до роботи при відсутності або сумніві в надійності виконаного заземлення;

- перевірити наявність, справність, правильну установку і надійне кріплення огороження рухомих частин (зубчастих, ланцюгових передач, з'єднувальних муфт та ін.), нагрівальних поверхонь обладнання;
- перевірити наявність і справність контрольно-вимірювальних приладів та приладів безпеки, регулювання та автоматики (наявність клейма або пломби, терміни таврування приладів, знаходження стрілки манометру на нульовій позначці, цілісність скла та ін.);
- перевірити працездатність пускорегулювальної апаратури (пускарів, пакетних перемикачів, рубильників, штепсельних роз'ємів, кінцевих вимикачів тощо);
- переконатися в наявності води у водопровідній мережі.

1.2. Не використовувати на одязі шпильки, голки, неприпустимо тримати в кишенях скляні та інші гострі предмети.

1.3. Надійно встановити і закріпити пересувне (переносне) обладнання на виробничому столі, на підставці, на робочих місцях інших працівників.

1.4. Правильно встановити і надійно закріпити знімні деталі та механізми. Зручно і стійко розмістити запаси сировини та напівфабрикатів.

1.5. Перед включенням електроплити переконатися в наявності піддону під блоком конфорок і подового листа в камері жарочної шафи, який захищає тени, оцінити стан жарочної поверхні. Переконатися, що перемикач конфорок і жарочної шафи знаходяться в нульовому положенні.

1.6. Перед включенням котла:

- відкрити кришку котла і переконатися в чистоті варильної посудини, наявності встановленого фільтра в зливному отворі і відбивача на клапані кришки, а також рівень води в пароводяній сорочці по контрольному крану;
- натисканням на рукоятку важеля провести «підрив» запобіжного клапана (зміщення його відносно сідла);
- правильно виставити межі регулювання тиску в пароводяній сорочці котла електроконтактним манометром;

- варильну посудину котла, яка не перекидається, заповнити так, щоб рівень рідини був на 10-15 см нижче верхнього краю;
- після завантаження продуктів і заливання води у варильну посудину слід оцінити справну роботу клапана на кришці, повернувши його ручку два-три рази навколо вісі;
- відкрити повітряний кран запобіжного клапана, а за його відсутності – кран наповнювальної воронки, і тримати відкритим до моменту появи пари; після розігріву сорочки котла повітряний клапан слід закрити (кран воронки);
- закрити кришку котла, зтягнути в два прийоми накидні важелі герметизованої кришки спочатку до зіткнення з кришкою, потім до відмови в послідовності: передні, середні, задні.

1.7. Про всі виявлені несправності обладнання, інвентарю, електропроводки та інших неполадок слід негайно повідомити своєму безпосередньому керівнику і приступити до роботи тільки після їх усунення.

1.8. При експлуатації електричних, жарильних, пекарських шаф, ваг, м'ясорубки дотримуватися вимог безпеки, викладених у відповідних типових інструкціях з охорони праці.

2. Вимоги безпеки після закінчення роботи:

2.1. Вимкнути і надійно знеструмити електроплиту та інші електроприлади, обладнання за допомогою рубильника або пристрою, що його замінює і виключає можливість його випадкового пуску.

2.2. Неприпустимо кухареві охолоджувати нагріту поверхню плити та іншого теплового обладнання водою.

2.3. Розібрати, очистити і помити обладнання: механічне – виключно після зупинки рухомих частин з інерційним ходом, теплове – тільки після повного охолодження нагрітих поверхонь. Для прибирання сміття, відходів слід застосовувати щітки, совки та інші пристосування.

2.4. Вимкнути витяжну вентиляцію.

2.5. Ретельно очистити робочий стіл, вимити кухонний інвентар.

2.6. Зняти спецодяг, вимити руки з милом.

2.7. Вимкнути освітлення, закрити приміщення на ключ, ключ здати сторожу.

3. Вимоги охорони праці в аварійних ситуаціях

3.1. Якщо в процесі роботи відбулося забруднення робочого місця жирами або просипаними порошкоподібними речовинами (борошном, крохмалем тощо), кухонному робітнику необхідно припинити роботу до видалення забруднюючих речовин.

3.2. Пролитий на підлогу жир необхідно видалити за допомогою дрантя або інших жиропоглинаючих матеріалів. Забруднене місце слід промити нагрітим (не більше 50 °С) розчином кальцинованої соди і витерти насухо. Використане ганчір'я повинно бути прибрано в металевий ящик зі щільною кришкою.

3.3. Просипані порошкоподібні речовини необхідно обережно видалити вологою ганчіркою або пилососом.

3.4. При попаданні в очі соди, миючих засобів (або їх розчинів), слід негайно промити очі великою кількістю проточної води і звернутися за медичною допомогою.

3.5. У разі загоряння жиру, не слід заливати його водою. Необхідно припинити його нагрівання і накрити кришкою або іншим предметом (щільною тканиною), що перешкоджає доступу повітря в зону горіння.

3.6. При отриманні травми, отруєння або раптового захворюванні, негайно вжити заходів щодо надання першої долікарської допомоги потерпілому, у разі необхідності, викликати медичну сестру, про те, що трапилося, повідомити завідувачу виробництвом (шеф-кухарю) та завідувачу дошкільним навчальним закладом.

3.7. При виникненні пожежі, відключити електрообладнання, поставити до відома завідувача виробництвом (шеф-кухаря) ДНЗ, доповісти про це завідувачу дошкільним навчальним закладом і до найближчої пожежної частини за телефоном 101, потім оперативно почати евакуацію дітей з будівлі

дитячого садка згідно з планом евакуації та приступити до ліквідації осередку загоряння за допомогою засобів пожежогасіння.

3.8. У разі виникнення будь-якої аварійної ситуації необхідно діяти згідно з інструкцією з охорони праці для кухаря, негайно вжити всіх можливих заходів з її усунення, негайно надати першу невідкладну медичну допомогу постраждалим, інформувати про подію завідувача дошкільним навчальним закладом, за необхідності організувати транспортування потерпілих до найближчого лікувального закладу.

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

Маркетингові дослідження попиту і пропозиції, поведінки споживача фіксують дедалі більше потребу відвідувати заклади громадського харчування, кафе, ресторани, паби. Зайнятість, часові обмеження, фінансові можливості, зручності, гедоністичні мотиви спричинюють харчуватися і відпочивати за межами дому. Саме попит відвідувати заклади ресторанного типу є сферою зацікавлень щодо покращення даної сфери послуг, зокрема активізації психологічного компоненту.

Закордонні науковці в своїх роботах описують поведінку споживачів з різних позицій. З раціональним вибором пов'язують цю проблему Х. Франк, Р. Белк, Д. Енджел, Р. Блекуелл, з позицій ірраціональних потреб в сфері купівлі виходили М. Холбрук, Р. Саймон, Д. Канеман, А. Маршалл, з пункту бачення макроекономічних процесів вивчали поведінку споживачів П. Самуельсон, В. Абчук, Р. Голдсміт, С. Браун, А. Маслоу.

З-поміж вітчизняних учених досліджували економічну поведінку Б. Андрушків, В. Ільїн, І. Альошина, Б. Соловйов, Р. Багієва, О. Андрєєва, А. Романова, Е. Уткін і ін.

Аналізуючи наукові підходи, емоційний інтелект визначається як складне структурне і багатофункціональне утворення, яке ґрунтується на конвергенції інтелекту і афекту, і реалізовується взаємодією адаптивних, когнітивних, емоційних, соціальних здібностей людини.

Емоційний інтелект є обов'язковою складовою професійно-важливих якостей працівника ресторанного бізнесу. Емоційний інтелект офіціанта проявляється у розумінні своїх емоцій, впевненості у собі, рефлексивності, самоконтролі, стресостійкості та самовладанні. Володіння емоційним інтелектом оптимізує процес міжособистісної взаємодії і залежить від комунікативних якостей та потенціалу офіціанта.

Процес актуалізації внутрішніх комунікативних резервів є становленням стійких комунікативних зв'язків людини, які сприяють налагодженню інформаційного обміну, взаємовпливу, сприйняття і відображення соціальних відносин в стосунках «клієнт-офіціант».

Експериментально встановлено, що характеристиками людей з високим рівнем емоційного інтелекту є наступні: емоційна сенситивність, емоційна обробка, емоційне науціння, самоповага, самореалізація, розуміння власних емоцій, самоусвідомлення, самоконтроль, емпатія, стійкість до фрустрації, оптимізм.

Відзначаємо, що високий рівень характерний для 34 % обслуговуючого персоналу. Такий розподіл обумовлюється грамотним професійним відбором на посади в системі «Людина-Людина». Оскільки бармени, офіціанти, адміністратори основним предметом їхньої роботи є взаємодія з клієнтами, співробітниками, встановлення контактів в процесі обслуговування. Такі працівники зобов'язані бути пильні у комунікативному процесі, сприймати поведінку співрозмовника, брати до уваги звернення, замовлення, побажання об'єкта спілкування, адекватно реагувати на запитання, заперечення, вміло змінювати алгоритм взаємодії, слідкувати за емоціями, поведінкою клієнтів, опановувати власні емоційні прояви.

Провівши діагностичне обстеження у вибірці обслуговуючого персоналу ресторанних закладів, ми прийшли до ряду висновків:

- 1) Як високий, так і низький рівень емпатії перешкоджає розвитку емоційного інтелекту;
- 2) Доброзичливість є визначальною характеристикою для комунікативної ефективності особистості;
- 3) У емоційному інтелекті провідну роль відіграють такі афективні фактори: емоційна стійкість, стриманість, висока нормативність поведінку, впевненість в собі, високий самоконтроль;
- 4) Комунікативність не є єдиною вимогою у емоційному інтелекті. Переважно високий рівень комунікативності пов'язаний з високою

експресивністю, що не є оптимальним для регулювання емоційними станами;

5) На емоційний інтелект впливає, зокрема, рівень розвитку загального інтелекту та словесно-логічного мислення, що дозволяє раціонально оцінювати ситуацію, а не лише її суб'єктивно переживати;

6) Простежено зв'язок емоційного і вербального інтелекту. Досліджуваним з рівнем інтелекту «вище середнього» притаманні наступні характеристики: емоційний контроль, обізнаність, самомотивація, емпатійність, прийняття себе та інших тощо;

7) Досліджувані з високим рівнем інтелекту навпаки характеризуються низьким рівнем емоційного інтелекту. Це, ймовірно, пов'язано з труднощами у міжособистісному спілкуванні, складністю налагоджувати стосунки, нерозумінням з боку оточуючих, неприйняття ними, а тому самотністю та соціальною ізоляцією;

8) Негативними факторами є замкнутість (у 27%), яка пов'язана з боязню (у 23%), підозрюваністю (32%), тривожністю (у 29%), конформізмом (29%), напруженістю (у 34%). Саме ці якості є проти показом професійної діяльності ресторанного бізнесу.

Предметне підґрунтя емоційного інтелекту становить гнучка структура професійних та особистісних якостей. Визначено, що професійні характеристики складаються з окремих структурних одиниць і складників. До цих складників входять: вербальний інтелект, словесно-логічне мислення, емоційна стійкість, емпатія, здатність розпізнавати емоції інших людей, доброзичливість тощо. Визначення цих складових дозволило встановити особливості вияву й розвитку професійно значущих якостей, умінь чи професійного інтелекту, визначити профіль складових емоційного інтелекту.

Запропоновано тренінгову програму розвитку емоційного інтелекту працівників ресторанного бізнесу, яка передбачає здатність ідентифікувати емоції та почуття інших людей та власні переживання, активізацію емоційного контролю, комунікативності, емпатії, доброзичливості, конструктивного підходу у прийнятті рішення тощо.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абульханова-Славська К. О. Типологічний підхід до особистості професіонала. Психологічні дослідження проблеми формування особистості професіонала / К. О. Абульханова-Славська ; [під ред. В. А. Бодрова]. – М. : Ін-т психол. АН СРСР, 1991. – 287 с.
2. Адлер Г. Техника развития интеллекта / Г. Адлер. – СПб. : Питер, 2001. – 192 с.
3. Актуалізація емоційного інтелекту в емоціогенних умовах // Соціальна психологія. – 2008. – № 1 (27). – С. 96–104.
4. Амінов М. О. Про компоненти спеціальних здатностей майбутніх шкільних психологів / Н.А. Амінов, М. В.Молоканов // Психологічний журнал. – 1992. – № 5. – С. 18–23.
5. Анастаси А. Психологическое тестирование / А. Анастаси, С. Урбина. – 7-е изд. – СПб. : Питер, 2006. – 688 с.
6. Андреева И. Н. Эмоциональный интеллект: исследования феномена / И. Н. Андреева // Вопросы психологии. – 2006. – № 3. – С. 78–86.
7. Андреева И. Н. Эмоциональный интеллект: исследования феномена. // Вопросы психологии. – 2006. – № 3. – С. 78 –86.
8. Андреева І.Н. Передумови розвитку емоційного інтелекту / / Питання психології. - 2007. - № 5. - С. 57-65.
9. Асмаковец Е.С. Психотехніки розвитку емоційної гнучкості // Практикум з психології станів: Навчальний посібник / За ред. проф. А. О. Прохорова. - СПб.: Мова, 2004. - С. 434-450.
10. Батаршев А. В. Психодиагностика способности к общению, или как определить организаторские и коммуникативные качества личности / А. В. Батаршев. – М. : Владос, 1999. – 174 с.
11. Безпека життєдіяльності (забезпечення соціальної, техногенної та природної безпеки) : навч. посібник / В. В. Бегун, І. М. Науменко – К., 2004. – 328 с.

12. Безпека життєдіяльності : навчальний посібник / [С. М. Мохняк, О. С. Дацько, О. І. Козій та інші]. – Львів. Видавництво НУ «Львівська політехніка», 2009. – 264 с.
13. Березовська Т.П. Психологічні особливості емоційного інтелекту старшокласників // Когнітивна психологія: Зб. ст. / Под ред. А. П. Лобанова, Н. П. Радчікової. - Мн.: БДПУ, 2006. - С. 16-20.
14. Бідюк І. А. Гендерна специфіка становлення професійного інтелекту у студентів вищого технічного навчального закладу : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : спец. 19.00.07 «Педагогічна психологія» / І. А. Бідюк ; НАПН України, Ін-т психології ім. Г. С. Костюка . – К., 2011. – 20 с.
15. Бодров В. А. Психологія професійної придатності : навчальний посібник для вузів / В. А. Бодров. – М. : ПЕР СЭ, 2001. – 511 с.
16. Бондарчук О. І. Експериментальна психологія : курс лекцій / О. І. Бондарчук. – К. : МАУП, 2003. – 120 с.
17. Бурлачук Л. Ф. Словарь-справочник по психодиагностике / Л. Ф. Бурлачук, С. М. Морозов. – СПб. : Издательство «Питер», 2000. – 528 с.
18. Бююль А. SPSS: искусство обработки информации / А. Бююль, Р. Цефель. – Спб. : ООО ДиаСофтЮП, 2001. – 608 с.
19. Вачков І.В. Основи технології групового тренінгу. - М.: Видавництво «Ось-89», 1999. - 176 с.
20. Вишнякова Н. Ф. Креативная акмеология : Психология развития творческой личности взрослого человека / Н. Ф. Вишнякова. – Минск : ООО «Дэбор», 1998. – Т. 2. Прикладная креативная акмеология. – 1998. – 298 с.
21. Вишнякова Н. Ф. Креативная акмеология: Психология развития творческой личности взрослого человека / Н. Ф. Вишнякова. – Минск : ООО «Дэбор», 1998. – Т. 1. : Теория креативной акмеологии. – 1998. – 239 с.

22. Геллерштейн С. Г. Развитие профессионально-важных качеств / С. Г. Геллерштейн // Научные основы обучения школьников труда. – М., 1970. – С. 67–83.
23. Глуханюк Н. С. Практикум по психодиагностике : учебное пособие / Н. С. Глуханюк. – 2-е изд., переаб. – М. : Издательство Московского психолого-социального института. – Воронеж, Издательство НП «МОДЭК», 2005. – 216 с.
24. Головаха Є. І. Життєва перспектива й ціннісні орієнтації особистості / Є. І. Головаха // Психологія особистості в працях вітчизняних психологів. – СПб., 2000. – 156 с.
25. Грановська Р. М. Элементы практической психологии / Р. М. Грановская. – [2-е изд.]. – Ленинград : Изд-во Ленинградского университета, 1988. – 560 с.
26. Дерев'янюк С. П. Емоційний інтелект як чинник соціально-психологічної адаптації особистості до студентського середовища : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : спец. 19.00.05 «Соціальна психологія» / С. П. Дерев'янюк ; Ін-т соц. та політ. психології АПН України. – К., 2009. – 20 с.
27. Дерев'янюк С.П. Роль емоційного інтелекту в процесі соціально-психологічної адаптації студентів / / Інноваційні освітні технології. - Мінськ, 2007. - № 1 (9). - С. 92-95.
28. Деркач А. А. Акмеология : личностное и профессиональное развитие человека / А. А. Деркач. – М. : РАГС, 2001. – Книга 4. Развитие ценностной сферы профессионала. – 2001. – 484 с.
29. Деркач А. А. Профессионализм деятельности в особых и экстремальных условиях (психолого-акмеологические основы) / А. А. Деркач, В. Г. Зазыкин. – М. : РАГС, 2003. – 156 с.
30. Деркач А. А. Акмеология – наука о путях достижения вершин профессионализма / А. А. Деркач, Н. В. Кузьмина. – М. : РАУ, 1993. – 23 с.

- 31.Єнгалічев В. Ф. Психологічні основи вузівської підготовки фахівців у юридичній психології : Дис. докт. психол. наук / В. Ф. Єнгалічев. – СПб., 2006. – 450 с.
- 32.Загальна психологія / [С. Д. Максименко, В. О. Зайчук, В. В. Клименко та ін.]; під ред. С. Д. Максименка. – [2-ге вид., вид. переробл. і доп.]. – Вінниця: Нова книга, 2004. – 704 с.
- 33.Зазикін В. Г. Акмеографічний підхід в акмеологічних дослідженнях матеріали наукової сесії, присвяченої 75-річчю члена-кореспондента РАО, Президента МААН Н. В. Кузьміної [Акмеологія : методологія, методи і технології] ; під загальною редакцією А. А. Деркача. – М. : РАГС, 1998. – С. 70–75.
- 34.Зеркалов Д. В. Безпека життєдіяльності : навчальний посібник / Д. В. Зеркалов. – К. : Основа, 2011. – 508 с.
- 35.Ільїн Є. П. Забезпечення надійності діяльності у зв'язку з обліком типологічних особливостей властивостей нервової системи / Є. П. Ільїн // Проблеми інженерної психології. – Ярославль : ЯрГУ; ІІІ АН СРСР, 1976. – 253 с.
- 36.Калошин В. Ф. Емоційний інтелект – головний показник ефективності використання людських ресурсів / В. Ф. Калошин // Практична психологія та соціальна робота. – 2008. – № 4. – С. 54–63.
- 37.Карандашев В. М. Психологія : введення в професію / В. М. Карандашев. – М. : Зміст, 2000. – 294 с.
- 38.Карпов А. В. Психологія прийняття рішень у професійній діяльності / А. В. Карпов. – Ярославль : ЯрГУ, 1991. – 158 с.
- 39.Климов Е. А. Психология профессионала / Е. А. Климов. – М. : Издательство «Институт практической психологии», Воронеж ; НПО «МО-ДЭК», 1996. – 400 с.
- 40.Климов Е. А. Развивающийся человек в мире профессий / Е. А. Климов. – Обнинск : Принтер, 1993. – 218 с.

- 41.Клімов Е. А. Психологія професіонала. Ізбр. псих. тр. / Е. А. Клімов. – М. : АП та СН Моск. псих.-соц. ін.-т, 2007. – 251 с.
- 42.Коврига Н.В. Стресозахисної та адаптивна функції емоційного інтелекту: Автореф. дис. ... Канд.психол.наук: 19.00.01 / Дніпропетровський національний ун-т. - Д., 2003. - 20 с.
- 43.Корабліна О. П. Професія психолог-консультант / О. П. Корабліна. – СПб. : Вид. РГПУ ім. Герцена, 2003. – 155 с.
- 44.Корнілова Т. В. Діагностика особистісних факторів прийняття рішень / Т. В. Корнілова // Вопросы психологии. – 1994. – № 6. – С. 99–109.
- 45.Корольчук М. С. Психодіагностика : навч. посібник для студентів вищих навчальних закладів / М. С. Корольчук, В. І. Осьодло ; [за заг. ред. М. С. Корольчука]. – К. : Ельга, Ніка-Центр, 2004. – 400 с.
- 46.Крысько В. Г. Социальная психология: [учебник для вузов. 2-е издание] / В. Г. Крысько. – СПб.: Питер, 2007. – 432 с.
- 47.Кухарев Н. В. На пути к профессиональному совершенству / Н. В. Кухарев. – М. : Просвещение, 1990. – 160 с.
- 48.Лазарус Р. Теория стресса и психофизиологические исследования / Р. Лазарус. [ред. Л. Леви] // Эмоциональный стресс. – 1970. – С. 178 – 208.
- 49.Локалова Н. П. Предмет психології й специфіка професійного мислення психологів / Н. П. Локалова // Зап. псих. – 2004. – № 5. – С. 93–96.
- 50.Лящ О. Фактори розвитку емоційного інтелекту в сучасних підлітків // Психологічні перспективи. – 2008. – № 12. – С. 49-59.
- 51.Манойлова М.А. Розвиток емоційного інтелекту майбутніх педагогів. - Львів: ПДП, 2004. - 60 с.
- 52.Моргун В. Ф. Основи психологічної діагностики : навч. посібник для студентів вищих навчальних закладів / В. Ф. Моргун, І. Г. Тітов. – К. : Видавничий дім «Слово», 2009. – 464 с.
- 53.Нгуєн Мінь Ань. Розвиток емоційного інтелекту / / Дитина в дитячому саду. - 2007. - № 5.

54. Ожубко Г. В. Психологічні засоби формування соціального інтелекту в майбутніх менеджерів : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : спец. 19.00.07 «Педагогічна психологія» / Г. В. Ожубко ; Харк. нац. ун-т ім. В. Н. Каразіна. – Х., 2009. – 19 с.
55. Осипова О.О. Загальна психокорекція. - М.: ТЦ Сфера, 2002. - 509 с.
56. Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Учебное пособие. – Самара: Издательский Дом «БАХРАХ – М», 2008. – 672 с.
57. Приймаченко О. М. Образ стану емоційно-освіченої людини як умова розвитку емоційного інтелекту / О. М. Приймаченко // Вісник Чернігівського державного педагогічного Університету. – Чернігів : ЧДПУ, 2006. – Вип. 41. – Т. 2. – С. 96–99.
58. Психология : ученик для технических вузов / [под общ. ред. В. Н. Дружинина]. – СПб. : Питер, 2000. – 608 с.
59. Психологічна енциклопедія / [автор-упорядник О. М. Степанов]. – К. : Академ-видав, 2006. – 424 с.
60. Робертс Р.Д. Емоційний інтелект: проблеми теорії, вимірювання і застосування на практиці / Р.Д. Робертс, Дж. Метьюс, М. Зайднер, Д.В. Люсин // Психологія, Журнал Вищої школи економіки. - 2004. - Т. 1. - № 4. - С. 3-26.
61. Руденко С. В. Соціальний інтелект як чинник успішності педагогічної діяльності : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : спец. 19.00.01 «Загальна психологія, історія психології» / С. В. Руденко ; Ін-т психології ім. Г. С. Костюка АПН України. – К., 2008. – 19 с.
62. Русалов В. М. Проблема індивідуальності в становленні професіонала. Психологічні дослідження проблеми формування особистості професіонала / В. М. Русалов ; [під ред. В. А. Бодрова]. – М. : Ін-т психол. АН СРСР, 1991. – 276 с.
63. Сельє Г. Стресс без дистресса / Сельє Г.; [пер. с англ.]. – М.: Прогрес, 1982. – 124 с.

- 64.Сидоренко О. В. Тренінг у практичній підготовці психологів / Е. В. Сидоренко, Н. Ю. Хрящева // Актуальні проблеми психологічної теорії й практики. – СПб., 1995. – 235 с.
- 65.Смульсон М. Л. Психологія розвитку інтелекту : монографія / М. Л. Смульсон. – К., 2001. – 276 с.
- 66.Столін В. В. Самосвідомість особистості / В. В. Столін. – М. : МДУ, 1983. – С. 12–25.
- 67.Ушакова І. В. Психологічні особливості емоційної сфери інтелектуально обдарованої особистості : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : 19.00.01 «Загальна психологія, історія психології» / І. В. Ушакова; Одес. нац. ун-т ім. І. І. Мечникова. – Одеса, 2010. – 19 с.
- 68.Фетискин Н. П. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп / Фетискин Н. П. , Козлов В. В., Мануилов Г. М. – М.: Изд-во Института психотерапии, 2005. – 490 с.
- 69.Холодная М. А. Психология интеллекта. Парадоксы исследования / М. А. Холодная. – 2-е изд., перераб. и доп. – СПб. : Питер, 2002. – 272 с.
- 70.Цигульська Т. Ф. Загальна та прикладна психологія. Курс лекцій / Т.Ф. Цигульська. – К.: Наукова думка, 2000. – 190 с.
- 71.Шадриков В. Д. Способности и интеллект человека / В. Д. Шадриков. – Ставрополь : Изд-во СГУ, 2004. – 192 с.
- 72.Шадриков В. Д. Проблеми системогенеза професійної діяльності / В. Д. Шадриков. – М. : Наука, 1982. – 327 с.
- 73.Ясюкова Л. А. Взаємозв'язок індивідуально-психологічних характеристик у структурі професійних здатностей / Л. А. Ясюкова // Вопросы психологии. – 1990. – № 5. – С. 49–53.

ДОДАТКИ

Додаток А

Тест Холла для визначення рівня емоційного інтелекту

Емоційний інтелект – здібність розуміти відносини особистості, що репрезентовані в емоціях, і керувати емоційною сферою на базі прийняття рішень

Інструкція:

В тесті вам будуть запропоновані висловлювання, які так чи інакше відображають різні аспекти вашого життя.

Повністю не згоден (–3 бали)

Частково згоден (+1 бал)

В основному не згоден (–2 бали)

В основному згоден (+2 бала)

Частково не згоден (–1 бал)

Повністю згоден (+3 бала)

Висловлювання

1. Для мене як негативні, так і позитивні емоції є джерелом знання про те, як робити вчинки в житті.
2. Негативні емоції допомагають мені зрозуміти, що я повинен змінити у своєму житті.
3. Я спокійний, коли відчуваю тиск з боку інших.
4. Я здатний спостерігати зміну своїх почуттів.
5. Коли необхідно, я можу бути спокійним і зосередженим, щоб діяти у відповідності до запитів життя.
6. Коли необхідно, я можу викликати в собі широкий спектр позитивних емоцій, таких як веселощі, радість, внутрішній підйом і гумор.
7. Я слідкую за тим, як я себе відчуваю.
8. Після того, як щось зіпсувало мені настрій, я можу легко оволодіти своїми почуттями.
9. Я здатний вислухати проблеми інших людей.
10. Я не зациклюююсь на негативних емоціях.
11. Я чуйних до емоційних потреб інших.
12. Я можу діяти на інших людей заспокійливо.
13. Я можу заставити себе знову і знову встати перед лицем перешкод
14. Я намагаюсь підходити до життєвих проблем творчо.
15. Я адекватно реагую на настрій, спонукання і бажання інших людей.
16. Я можу легко входити в стан спокою, готовності і зосередженості.
17. Коли дозволяє час, я звертаюсь до своїх негативних почуттів і розбираюсь, в

чому проблема.

18. Я здатний швидко заспокоюватись після неочікуваного засмучення.
19. Знання моїх справжніх почуттів важливо для підтримки “хорошої форми”
20. Я добре розумію емоції інших людей, навіть коли вони не ви- явлені відкрито.
21. Я можу добре розпізнавати емоції за виразом обличчя.
22. Я можу легко відкинути негативні почуття, коли необхідно діяти.
23. Я добре схоплюю знаки у спілкуванні, які вказують на те, в чому інші потребують.
24. Люди вважають мене добрим знавцем переживань інших людей.
25. Люди, які усвідомлюють свої дійсні почуття, краще управляють своїм життям.
26. Я здатний покращити настрої інших людей.
27. Зі мною можна порадитися з питань відносин між людьми.
28. Я добре налаштовуюсь на емоції інших людей.
29. Я допомагаю іншим використовувати їх спонукання для дося- гнення особистих цілей.
30. Я можу легко відключатися від переживань і неприємностей.

Обробка й інтерпретація результатів.

Шкала “емоційна обізнаність” – пункти 1, 2, 4, 17, 19, 25.

Шкала “управління своїми емоціями” – пункти 3, 7, 8, 10, 18, 30.

Шкала “самотивація” – пункти 5, 6, 13, 14, 16, 22.

Шкала “емпатія” – пункти 9, 11, 20, 21, 23, 28.

Шкала “розпізнавання емоцій інших людей” – пункти 12, 15, 24, 26, 27, 29.

Рівні парціального емоційного інтелекту у відповідності до знаку результатів. Якщо ваш тест набрав:

14 і більше – високий;

8-13 – середній;

7 і менше – низький.

Інтегративний рівень емоційного інтелекту визначається за наступними кількісними показниками:

70 і більше – високий;

40-69 – середній;

39 і менше – низький.

Тест для дослідження емпатії (автор І.М. Юсупов)

Отже, пропонуємо перевірити наявні у вас емпатійні тенденції. Для цього, відповідаючи на кожне з 36 тверджень, приписуйте своїх відповідей наступні числа: якщо відповіли «не знаю» - 0, відповіді "ні, ніколи!" Припишіть 1, «іноді» - 2, «часто» - 3, «майже завжди» - 4 і відповіді «так, завжди» - 5. Відповідати потрібно на всі пункти.

1. Мені більше подобаються книги про подорожі, ніж із серії «Життя чудових людей».
2. Дорослих дітей дратує турбота батьків.
3. Мені подобається розмірковувати про причини успіхів та невдач інших людей.
4. Серед всіх музичних телепередач волюю «Сучасні ритми».
5. Надмірну дратівливість і несправедливі закиди хворого треба терпіти, навіть якщо вони тривають роками.
6. Хворій людині можна допомогти навіть словом.
7. Стороннім людям не слід втручатися в конфлікт між двома особами.
8. Старі люди, як правило, образливі без причин.
9. Коли в дитинстві слухав сумну історію, на мої очі самі по собі наверталися сльози.
10. Роздратований стан моїх батьків впливає на мій настрій.
11. Я байдужий до критики на мою адресу.
12. Мені більше подобається розглядати портрети, ніж картини з пейзажами.
13. Я завжди прощав все батькам, навіть якщо вони були не праві.
14. Якщо кінь погано тягне, її потрібно шмагати.
15. Коли я читаю про драматичні події в житті людей, то відчуваю, ніби це відбувається зі мною.
16. Батьки ставляться до своїх дітей справедливо.
17. Бачачи сваряться підлітків або дорослих, я втручаюся.
18. Я не звертаю уваги на поганий настрій своїх батьків.
19. Я подовгу спостерігаю за поведінкою тварин, відкладаючи інші справи.
20. Фільми і книги можуть викликати сльози тільки у несерйозних людей.
21. Мені подобається спостерігати за виразом обличчя і поведінкою незнайомих людей.
22. У дитинстві я приводив додому бездомних кішок і собак.
23. Всі люди необгрунтовано озлоблені.
24. Дивлячись на сторонню людину, мені хочеться вгадати, як складеться його життя.
25. У дитинстві молодші за віком ходили за мною по п'ятах.
26. При вигляді покаліченого тваринного я намагаюся йому чимось допомогти.
27. Людині стане легше, якщо уважно вислухати його скарги.
28. Побачивши вуличну пригоду, я намагаюся не потрапляти в число свідків.
29. Молодшим подобається, коли я пропоную їм свою ідею, справу або розвагу.
30. Люди перебільшують здатність тварин відчувати настрій свого господаря.
31. З скрутною конфліктної ситуації людина повинна виходити самотійно.
32. Якщо дитина плаче, на те є свої причини.
33. Молодь повинна завжди задовольняти будь-які прохання і дивацтва людей похилого віку.
34. Мені хотілося розібратися, чому деякі мої однокласники іноді були замислені.
35. Безпритульних домашніх тварин слід відловлювати і знищувати.
36. Якщо мої друзі починають обговорювати зі мною свої особисті проблеми, я намагаюся перевести розмову на іншу тему.

Перш ніж підрахувати отримані результати, перевірте ступінь відвертості, з якою ви

відповідали. Чи не відповіли ви «не знаю» на деякі з тверджень під номерами: 3, 9, 11, 13, 28, 36, а також не позначили чи пункти 11, 13, 15, 27 відповідями «так, завжди»? Якщо це так, то ви не побажали бути відвертими перед собою, а в деяких випадках прагнули виглядати в кращому світлі. Результатам тестування можна довіряти, якщо по всіх перерахованих твердженнями ви дали не більше трьох нещирих відповідей, при чотирьох вже слід сумніватися в їх достовірності, а при п'яти можете вважати, що роботу виконали марно. Тепер підсумуйте всі бали, приписані відповідям на пункти: 2,

5. 8, 9, 10, 12, 13, 15, 16, 19, 21, 22, 24, 25, 26, 27, 29, 32. Зіставте результат зі шкалою розвиненості емпатійних тенденцій.

Якщо ви набрали від 82 до 90 балів - це дуже високий рівень емпатійності. У вас болісно розвинене співпереживання. У спілкуванні, як барометр, тонко реагуєте на настрої співрозмовника, що не встиг ще сказати ні слова. Вам важко від того, що оточуючі використовують вас як громовідвід, обрушуючи на вас свій емоційний стан. Погано почуваете себе в присутності «важких» людей. Дорослі і діти охоче довіряють вам свої таємниці і йдуть за порадою. Нерідко відчуваєте комплекс провини, побоюючись заподіяти людям клопоту; не тільки словом, але навіть поглядом боїтеся зачепити їх. Занепокоєння за рідних і близьких не покидає вас. У той же час самі дуже ранимі. Можете страждати при вигляді покаліченого тваринного або не шукати собі місця від випадкового холодного привітання вашого шефа. Ваша вразливість часом довго не дає заснути. Будучи в засмучених почуттях, потребуєте емоційної підтримки з боку. При такому ставленні до життя ви близькі до невротичних зривів. Подбайте про своє психічне здоров'я.

Від 63 до 81 бала - висока емпатійність. Ви чутливі до потреб і проблем оточуючих, великодушні, схильні багато чого їм прощати. З непідробним інтересом ставитеся до людей. Вам подобається «читати» їх особи і «заглядати» у їхнє майбутнє. Ви емоційно чуйні, товариські, швидко встановлюєте контакти і знаходите спільну мову. Повинно бути, і діти тягнуться до вас. Навколишні цінують вас за душевність. Ви намагаєтесь не допускати конфлікти і знаходити компромісні рішення, добре переносите критику на свою адресу. В оцінці подій більше довіряєте своїм почуттям і інтуїції, ніж аналітичним висновкам. Віддаєте перевагу працювати з людьми, ніж поодиночки. Постійно потребуєте соціальному схваленні своїх дій. При всіх перерахованих якостях ви не завжди акуратні в точній і кропіткій роботі. Не варто особливих зусиль вивести вас з рівноваги.

Від 37 до 62 балів - нормальний рівень емпатійності, притаманний переважній більшості людей. Оточуючі не можуть назвати вас «товстошкірим», але в той же час ви не належите до числа особливо чутливих осіб. У міжособистісних відносинах судити про інших більш схильні за їхніми вчинками, ніж довіряти своїм особистим враженням. Вам не чужі емоційні прояви, але в більшості своїй вони знаходяться під самоконтролем. У спілкуванні уважні, намагаєтесь зрозуміти більше, ніж сказано словами, але при зайвому зісланні почуттів співрозмовника втрачаєте терпіння. Віддаєте перевагу делікатно не висловлювати свою точку зору, не будучи впевненим, що вона буде прийнята. При читанні художніх творів та перегляді фільмів частіше стежите за дією, ніж за переживаннями героїв. Не впевнені прогнозувати, розвиток відносин між людьми, тому, трапляється, їх вчинки виявляються для вас несподіваними. У вас немає розкутості почуттів, і це заважає вашому повноцінному сприйняттю людей.

12-36 балів - низький рівень емпатійності. Ви відчуваєте труднощі у встановленні контактів з людьми, незатишно відчуваєте себе в галасливій компанії. Емоційні прояви у вчинках оточуючих часом здаються вам незрозумілими і позбавленими сенсу. Віддаєте перевагу відокремленим заняттям конкретною справою, а не роботі з людьми. Ви - прихильник точних формулювань і раціональних рішень. Ймовірно, у вас мало друзів, а тих, хто є, цінуєте більше за ділові якості і ясний розум, ніж за чуйність і чуйність. Люди платять вам тим же: трапляються моменти, коли відчуваєте свою відчуженість; оточуючі не надто

шанують вас своєю увагою. Але це можна виправити, якщо ви розкриєте свій панцир і станете пильніше вдивлятися в поведінку своїх близьких і приймати їх потреби, як свої.

11 балів і менше - дуже низький рівень. Емпатійні тенденції особистості не розвинені. Не впевнені першим почати розмову, тримайтеся осібно серед товаришів по службі. Особливо важкі контакти з дітьми та особами, які набагато старші за вас. У міжособистісних відносинах нерідко опиняєтеся в незграбному положенні. Багато в чому не вважаєте взаєморозуміння з оточуючими.

Любите гострі відчуття, спортивні змагання віддаєте перевагу мистецтву. У діяльності занадто центровані на собі. Ви можете бути дуже продуктивні в індивідуальній роботі, у взаємодії ж з іншими не завжди виглядаєте в кращому світлі. З іронією ставитеся до сентиментальних проявів. Болісно переносите критику на свою адресу, хоча можете на неї бурхливо не реагувати. Вам необхідна гімнастика почуттів.

ТЕСТ КЕТТЕЛА (16РР-опитувальник)

Багатофакторний особистісний опитувальник опублікований Р.Б.Кеттелом в 1949 р. і з тих пір широко використовується в психодіагностичній практиці. Цей тест універсальний, практичний, дає багатогранну інформацію про індивідуальність. Питання відображають звичайні життєві ситуації.

В даний час різні форми 16РР-опитувальника є найбільш популярним засобом експрес-діагностики особистості. Вони використовуються у всіх ситуаціях, коли необхідне знання індивідуально-психологічних особливостей людини. Опитувальник діагностує риси особистості, які Р.Б.Кеттел називає конституційними чинниками. Вивчення динамічних чинників – мотивів, потреб, інтересів, цінностей – вимагає застосування інших методів. Це необхідно враховувати при інтерпретації, оскільки реалізація в поведінці особистих рис і установок залежить від потреб і характеристик ситуації.

Ми приводимо скорочений варіант опитувальника, якого слід використовувати в умовах дефіциту часу. Він містить 105 питань. Час обстеження коливається від 20 до 50 хв. Спосіб роботи з опитувальником виражений в інструкції для учасників. Відповіді заносяться на спеціальний бланк для відповідей, а потім обраховуються за допомогою спеціального ключа. Збіг з ключем відповідей «а» і «с» оцінюється 2 балами, збіг відповідей «б» – 1 балом. Сума балів по кожній виділеній групі питань дає в результаті значення чинника. Виключенням є чинник В – тут будь-який збіг відповіді з ключем дає 1 бал. Таким чином, максимальна оцінка по кожному чиннику – 12 балів, по чиннику В – 8 балів, мінімальна – 0 балів.

Інструкція «Перед Вами ряд питань, які допоможуть визначити деякі властивості Вашої особистості. Тут не може бути відповідей правильних або помилкових. Люди різні, і кожен може висловити свою думку. Прагніть відповідати щиро і точно.

Напишіть своє прізвище та інші дані про себе у верхній частині листка для відповідей.

Відповідаючи на кожне питання, Ви повинні вибрати 1 з 3 запропонованих Вам відповідей – та, яка найбільшою мірою відповідає Вашим поглядам, Вашій думці про себе. Відповідати треба таким чином: у відповідній клітинці на бланку для відповідей поставте виразний хрестик (ліва клітинка відповідає відповіді «а», середня, – відповіді «б», а клітинка справа – відповіді «с»).

У самому питальнику нічого не пишіть і не підкреслюйте!

Якщо Вам що-небудь не зрозуміло, запитайте експериментатора. Коли відповідатимете на питання, весь час пам'ятаєте 4 наступних правила.

1. Не потрібно багато часу витратити на обдумування відповідей. Давайте ту відповідь, яка першою спала Вам на думку.

Звичайно, питання часто будуть сформульовані не так детально, як вам хотілося б. У такому разі, відповідаючи, прагніть представити середню, найбільш типову ситуацію, яка відповідає сенсу питання, і на основі цього вибирайте відповідь.

Відповідати треба якомога точніше, але не дуже повільно, приблизно 5-6 питань за 1 хв. Ви повинні витратити на всі відповіді не більше 30 хв.

2. Старайтесь не удаватися дуже часто до проміжних, невизначених відповідей «не знаю», «щось середнє» і тому подібне.

3. Обов'язково відповідайте на всі питання підряд, нічого не пропускаючи.

Можливо, деякі питання будуть для Вас не дуже відповідними, але і в цьому випадку постарайтеся знайти якнайкращу відповідь, найбільш точну. Деякі питання можуть здатися особистими, але Ви можете бути впевнені, що Ваші відповіді не будуть розголошені. Відповіді можуть бути розшифровані тільки за допомогою спеціального ключа, який знаходиться у експериментатора. Причому відповіді на кожне окреме питання взагалі не будуть розглядатися: нас цікавлять тільки узагальнені показники.

4. Відповідайте чесно і щиро.

Не прагніть справити хороше враження своїми відповідями, вони повинні відповідати дійсності. В цьому випадку:

- 1) Ви зможете краще пізнати себе;
- 2) допоможете нам в нашій роботі.

Інтерпретація чинників

Чинник А – «замкнутість - товарицькість»

При низьких оцінках людина характеризується нетоварицькістю, замкнутістю, байдужістю, деякою ригідністю і зайвою строгістю в оцінці людей. Вона скептично налаштована по відношенню до тих, що її оточують, любить бути наодинці, не має близьких друзів, з якими можна бути відвертим.

При високих оцінках людина відкрита і добросерда, товарицька і добродушна. Їй властиві природність і невимушеність в поведінці, уважність, доброта, м'якосердість у стосунках. Вона охоче працює з людьми, активна в усуненні конфліктів, довірлива, не боїться критики, переживає яскраві емоції, жваво відгукується на будь-які події.

В цілому чинник орієнтований на вимірювання товарицькості людини в малих групах.

Чинник В - «інтелект»

При низьких оцінках людині властиві конкретність і деяка ригідність мислення, може мати місце емоційна дезорганізація мислення. При високих оцінках спостерігаються абстрактність мислення, кмітливості і висока швидкість навчання. Існує деякий зв'язок з рівнем вербальної культури і ерудицією.

Чинник С – «емоційна нестійкість – емоційна стійкість»

При низьких оцінках виражена низька толерантність по відношенню до фрустрації, висока чутливість, мінливість інтересів, схильність до лабільності настрою, дратівливості, стомлюваності, невротичні симптоми, іпохондрія.

При високих оцінках людина стримана, працездатна, емоційно зріла, реалістично настроєна. Вона здатна дотримуватись вимог групи, характеризується постійністю інтересів. В неї відсутнє нервово стомлення.

У крайніх випадках може мати місце емоційна ригідність і нечутливість. По деяких роботах чинник зв'язаний з силою нервової системи, лабільністю і переважанням процесу гальмування.

Чинник Е – «підлеглість – домінантність»

При низьких оцінках людина соромлива, схильна поступатися дорогою іншим. Вона часто виявляється залежною, бере вину на себе, турбується про можливі свої помилки. Їй властиві тактовність, покірливість, шанобливість, покірність до повної пасивності.

При високих оцінках людина владна, незалежна, самовпевнена. Вона незалежна в думках і поведінці, свій зразок думок схильна вважати законом для себе і оточуючих. У конфліктах звинувачує інших, не визнає влади і тиску з боку, віддає перевагу авторитарному стилю керівництва, але постійно бореться за вищий статус; конфліктна, примхлива.

Чинник F – «стриманість – експресивність»

При низьких оцінках людина характеризується розсудливістю, обережністю, мовчазністю. Їй властиві схильність все ускладнювати, заклопотаність, песимістична в сприйнятті дійсності. Турбується про майбутнє, чекає невдач. Оточуючим вона здається нудною і млявою.

При високих оцінках людина життєрадісна, імпульсивна, безтурботна, весела, балакуча, рухлива, енергійна, соціальні контакти для неї емоційно значимі. Вона

експансивна, щира в сосунках з людьми. Емоційність, динамічність спілкування приводять до того, що вона часто стає лідером та ініціатором групової діяльності, вірить в успіх.

В цілому оцінка по цьому чиннику відображає емоційну забарвленість і динамічність спілкування.

Чинник G – «схильність до почуттів – висока нормативність поведінки».

При низьких оцінках людина схильна до нестійкості, до впливу випадку і обставин. Не робить зусиль для виконання групових вимог і норм. Вона характеризується безпринципністю, неорганізованістю, безвідповідальністю, гнучкими установками по відношенню до соціальних норм. Свобода від впливу норм може привести до антисоціальної поведінки.

При високих оцінках спостерігаються усвідомлене дотримання норм і правил поведінки, наполегливість в досягненні мети, точність, відповідальність, ділова спрямованість.

В цілому чинник визначає, якою мірою різні норми і заборони регулюють поведінку і відносини людини.

Чинник H – «боязнь – сміливість»

При низьких оцінках людина сором'язлива, не упевнена в своїх силах, стримана, боязка, вважає за краще знаходитися в тіні. Вона віддає перевагу 1-2 друзям, а не великому суспільству. Відрізняється підвищеною чутливістю до загрози.

При високих оцінках людині властиві соціальна сміливість, активність, готовність мати справу з незнайомими обставинами і людьми. Вона схильна до ризику, тримається вільно, розкуто.

В цілому чинник визначає реактивність на загрозу і визначає ступінь активності в соціальних контактах.

Чинник I – «байдужість – чутливість»

При низьких оцінках людині властиві мужність, самовпевненість, розсудливість, реалістичність думок, практичність, деяка жорстокість, суворість, черствість по відношенню до оточуючих. При високих оцінках спостерігаються м'якість, стійкість, залежність, прагнення до заступництва, схильність до романтизму, артистичність натури, жіночність, художність сприйняття світу. Можна говорити про здібність до симпатії, співчуття, співпереживання і розуміння інших людей.

Чинник L – «довірливість – підозрілість»

При низьких оцінках людина характеризується відвертістю, довірливістю, доброзичливістю по відношенню до інших людей, терпимістю, відсутністю заздрості, легко ладнає з людьми і добре працює в колективі.

При високих оцінках людина ревнива, заздрісна, характеризується підозрілістю, їй властива велика зарозумілість. Її інтереси спрямовані на себе, вона зазвичай обережна в своїх вчинках, егоцентрична.

В цілому чинник говорить про емоційне відношення до людей.

Чинник M – «практичність – розвинена уява»

При низьких оцінках людина є практичною, добросовісною. Вона орієнтується на зовнішню реальність і слідує загальноприйнятим нормам, їй властива деяка обмеженість і зайва уважність до дрібниць. При високій оцінці можна говорити про розвинену уяву, орієнтацію на свій внутрішній світ, високий творчий потенціал людини.

Чинник N – «прямолінійність – дипломатичність»

При низьких оцінках людині властиві прямолінійність, наївність, природність, безпосередність поведінки. При високих оцінках людина характеризується обачністю, проникливістю, розумним і сентиментальним підходом до подій і навколишніх людей.

Чинник О – «упевненість в собі – тривожність»

При низьких оцінках людина безтурботна, холоднокровна, спокійна, упевнена в собі. При високих оцінках людині властиві тривожність, депресивність та вразливість.

Чинник Q1- «консерватизм – радикалізм»

При низьких оцінках людина характеризується консервативністю, стійкістю по відношенню до традиційних труднощів, вона знає, в що повинна вірити і не дивлячись на неспроможність якихось принципів, не шукає нових, з сумнівом відноситься до нових ідей, схильна до моралізації. Вона опирається змінам і не цікавиться аналітичними і інтелектуальними міркуваннями.

При високих оцінках людина критично налаштована, характеризується наявністю інтелектуальних інтересів, аналітичним мисленням, прагне бути добре інформованою. Більше схильна до експериментування, спокійно сприймає нові несталі погляди і зміни, не довіряє авторитетам, на віру нічого не приймає.

Чинник Q2 – «конформізм – нонконформізм»

При низьких оцінках людина залежна від групи, слідує за громадською думкою, вважає за краще і працювати, і ухвалювати рішення разом з іншими людьми, орієнтується на соціальне схвалення. При цьому у неї часто відсутня ініціатива ухвалення рішень.

При високій оцінці людина віддає перевагу власним рішенням, незалежна, йде по самостійно вибраному нею шляхом, сама ухвалює рішення і сама діє, проте вона не завжди домінантна, маючи власну думку, вона не прагне нав'язувати оточуючим. Не можна сказати, що вона не любить людей, вона просто не потребує їхнього схвалення і підтримки.

Чинник Q3 – «низький самоконтроль – високий самоконтроль»

При низьких оцінках спостерігаються недисциплінованість, внутрішня конфліктність уявлень про себе, людина не стурбована виконанням соціальних вимог.

При високих оцінках — розвинений самоконтроль, точність виконання соціальних вимог. Людина слідує своєму уявленню про себе, добре контролює свої емоції і поведінку, доводить всяку справу до кінця. Їй властива цілеспрямованість й інтегрованість особистості.

На відміну від соціальної нормативності поведінки (чинник G) цей чинник вимірює рівень внутрішнього контролю поведінки.

Чинник Q4 – «розслабленість – напруженість»

При низьких оцінках людині властиві розслабленість, млявість, спокій, низька мотивація, лінощі, зайва задоволеність і незворушність.

Висока оцінка свідчить про напруженість, наявність збудження і неспокою. Стан фрустрації, в якому людина знаходиться, є результат підвищеної мотивації. Їй властиве активне незадоволення цілями.

Чинник MD – «адекватність самооцінки»

Чим вище оцінка цього чинника, тим більшою мірою людині властиво завищувати свої можливості і переоцінювати себе.

На основі якісного і кількісного аналізу змісту особистісних чинників і їх взаємозв'язків можуть бути виділені наступні блоки чинників.

1. Інтелектуальні особливості: чинники **B, M, Q1**.
2. Емоційно-вольові особливості: чинники **C, G, I, O, Q3, Q4**.
3. Комунікативні властивості і особливості міжособової взаємодії: чинники **A, H, F, E, Q2, N, L**.

ТЕСТ КЕТТЕЛА (16РР-опитувальник)

Інструкція «Перед Вами ряд питань, які допоможуть визначити деякі властивості Вашої особистості. Тут не може бути відповідей правильних або помилкових. Люди різні, і кожен може висловити свою думку. Прагніть відповідати щиро і точно.

Напишіть Ваше прізвище та інші дані про себе у верхній частині листка для відповідей.

Відповідаючи на кожне питання, Ви повинні вибрати 1 із 3 запропонованих Вам відповідей – та, яка найбільшою мірою відповідає Вашим поглядам, Вашій думці про себе. Відповідати треба таким чином: у відповідній клітинці на бланку для відповідей поставте виразний хрестик (ліва клітинка відповідає відповіді «а», середня, – відповіді «б», а клітинка справа – відповіді «с»).

У самому питальнику нічого не пишеть і не підкреслюйте!

Якщо Вам що-небудь не зрозуміло, запитаєте експериментатора. Коли відповідатимете на питання, весь час пам'ятаєте 4 наступних правила.

1. Не потрібно багато часу витратити на обдумування відповідей. Давайте ту відповідь, яка першою спала Вам на думку.

Звичайно, питання часто будуть сформульовані не так детально, як вам хотілося б. У такому разі, відповідаючи, прагніть представити середню, найбільш типову ситуацію, яка відповідає сенсу питання, і на основі цього вибирайте відповідь.

Відповідати треба якомога точніше, але не дуже повільно, приблизно 5-6 питань за 1 хв. Ви повинні витратити на всі відповіді не більше 30 хв.

2. Старайтесь не удаватися дуже часто до проміжних, невизначених відповідей «не знаю», «щось середнє» і тому подібне.

3. Обов'язково відповідайте на всі питання підряд, нічого не пропускаючи.

Можливо, деякі питання будуть для Вас не дуже відповідними, але і в цьому випадку постарайтеся знайти якнайкращу відповідь, найбільш точну. Деякі питання можуть здатися особистими, але Ви можете бути впевнені, що Ваші відповіді не будуть розголошені. Відповіді можуть бути розшифровані тільки за допомогою спеціального ключа, який знаходиться у експериментатора. Причому відповіді на кожне окреме питання взагалі не будуть розглядатися: нас цікавлять тільки узагальнені показники.

4. Відповідайте чесно і щиро.

Не прагніть справити хороше враження своїми відповідями, вони повинні відповідати дійсності. В цьому випадку:

- 1) Ви зможете краще пізнати себе;
- 2) допоможете нам в нашій роботі.

Заздалегідь дякуємо Вам за вашу участь у проведенні дослідження».

Стимульний матеріал

1. Я думаю, що моя пам'ять зараз краща, ніж була раніше:
 - а) так; б) важко сказати; с) ні.
2. Я цілком міг би жити один, далеко від людей:
 - а) так; б) іноді; с) ні.
3. Якби я сказав, що небо знаходиться внизу і що взимку «жарко», я повинен був би назвати злочинця:
 - а) бандитом; б) святим; с) хмарою.
4. Коли я лягаю спати, я:
 - а) засипаю швидко; б) щось середнє; с) засипаю насилу.
5. Якби я вів машину по дорозі, де багато інших автомобілів, я вважав би за краще :
 - а) пропустити вперед більшість машин; б) не знаю;
 - с) обігнати всі машини попереду.
6. У компанії я надаю можливість іншим жартувати і розповідати всякі історії:

- а) так; б) іноді; с) ні.
7. Мені важливо, щоб у всьому, що мене оточує, не було безладу:
а) вірно; б) важко сказати; с) невірно.
8. Більшість людей, з якими я буваю в компаніях, поза сумнівом, раді мене бачити:
а) так; б) іноді; с) ні.
9. Я швидше б займався:
а) фехтуванням і танцями; б) важко сказати;
с) боротьбою і баскетболом.
10. Мене забавляє те, що люди роблять, зовсім не схоже на те, що вони потім розповідають про це:
а) так; б) іноді; с) ні.
11. Читаючи про яку-небудь подію, я цікавлюся всіма подробицями:
а) завжди; б) іноді; с) рідко.
12. Коли друзі жартують наді мною, я зазвичай сміюся разом зі всіма і зовсім не ображаюся:
а) вірно; б) не знаю; с) невірно.
13. Якщо мені хто-небудь нагрубіє, я можу швидко забути про це:
а) вірно; б) не знаю; с) невірно.
14. Мені більше подобається придумувати нові способи у виконанні якої-небудь роботи, чим дотримуватися випробуваних прийомів:
а) вірно; б) не знаю; с) невірно.
15. Коли я планую що-небудь, я вважаю за краще робити це самостійно, без чийої-небудь допомоги:
а) вірно; б) іноді; с) ні.
16. Я думаю, що я менш чутливий і запальний, ніж більшість людей:
а) вірно; б) важко відповісти; с) невірно.
17. Мене дратують люди, які не можуть швидко ухвалювати рішення:
а) вірно; б) не знаю; с) невірно.

Кінець першого стовпця у бланку для відповідей

18. Іноді, хоча і короткочасно, у мене виникало відчуття роздратування по відношенню до моїх батьків:
а) так; б) не знаю; з) ні.
19. Я швидше розкрив би свої сокровенні думки:
а) моїм хорошим друзям; б) не знаю; с) у своєму щоденнику.
20. Я думаю, що протилежне по сенсу слову «неточний», – це:
а) недбалый; б) ретельний; с) приблизний.
21. У мене завжди вистачає енергії, коли мені це необхідно:
а) так; б) важко сказати; з) ні.
22. Мене більше дратують люди, які:
а) своїми тупими жартами заставляють людей червоніти;
б) важко відповісти;
с) створюють незручності для мене, спізнюючись на заплановану зустріч.
23. Мені дуже подобається запрошувати гостей і розважати їх:
а) вірно; б) не знаю; с) невірно.
24. Я думаю, що:
а) не все треба робити однаково ретельно;
б) важко сказати;
с) будь-яку роботу слід виконувати ретельно, якщо ви за неї узялися.
25. Мені завжди доводиться долати збентеження:
а) так; б) можливо; с) ні.
26. Мої друзі частіше:
а) радяться зі мною; б) роблять те й інше порівну;

- с) дають мені поради.
27. Якщо приятель обдурює мене в дрібницях, я швидше вважаю за краще зробити вигляд, що не помітив цього, ніж викривати його:
а) так; б) іноді; с) ні.
28. Мені симпатизує друг:
а) інтереси якого мають діловий і практичний характер;
б) не знаю;
с) який відрізняється глибоко продуманими поглядами на життя.
29. Я не можу байдуже слухати, як інші люди висловлюють ідеї, протилежні тим, в які я твердо вірю:
а) вірно; б) важко відповісти; с) невірно.
30. Мене хвилюють мої минулі вчинки і помилки:
а) так; б) не знаю; с) ні.
31. Якби я однаково добре умів і те, і інше, то я б вважав за краще:
а) грати в шахи; б) важко сказати; с) грати в городки.
32. Мені подобаються товариські, компанійські люди:
а) так; б) не знаю; з) ні.
33. Я настільки обережний і практичний, що зі мною трапляється менше неприємних несподіванок, ніж з іншими людьми:
а) так; б) важко відповісти; з) ні.
34. Я можу забути про свої турботи і обов'язки, коли мені завгодно:
а) так; б) іноді; с) ні.

Кінець другого стовпця у бланку для відповідей

35. Мені буває важко визнати, що я не правий:
а) так; б) іноді; с) ні.
36. На підприємстві мені було б цікаво:
а) працювати з машинами і механізмами і брати участь в основному виробництві;
б) важко сказати;
с) розмовляти з людьми, займаючись суспільною роботою.
37. Яке слово не пов'язане з двома іншими:
а) кішка; б) близько; с) сонце.
38. Те, що в деякій мірі відволікає мою увагу:
а) дратує мене; б) щось середнє; с) не турбує мене абсолютно.
39. Якби у мене було багато грошей, то я:
а) поклопотався б про те, щоб не викликати до себе заздрості;
б) не знаю;
с) жив би, не відмовляючи собі ні в чому.
40. Гірше покарання для мене:
а) важка робота; б) не знаю; с) бути замкнутим наодинці.
41. Люди повинні більше, ніж вони роблять це зараз, вимагати дотримання законів моралі:
а) так; б) іноді; с) ні.
42. Мені говорили, що дитиною я був:
а) спокійним і любив залишатися наодинці; б) не знаю;
с) жвавим і рухливим.
43. Мені подобалася б практична повсякденна робота з різними установками і машинами:
а) так; б) не знаю; с) ні.
44. Я думаю, що більшість свідків говорять правду, навіть якщо це нелегко для них:
а) так; б) важко сказати; с) ні.
45. Іноді я не наважуюся втілювати в життя свої ідеї, тому що вони здаються мені нездійсненними:
а) вірно; б) важко відповісти; с) невірно.

46. Я прагну сміятися над жартами не так голосно, як це роблять більшість людей:
а) вірно; б) не знаю; с) невірно.
47. Я ніколи не відчуваю себе таким нещасним, що хочеться плакати:
а) вірно; б) не знаю; с) невірно.
48. У музиці я насолоджуюся:
а) маршами у виконанні військових оркестрів; б) не знаю; с) невірно.
49. Я швидше вважав би за краще провести 2 літніх місяця:
а) у селі з 1 або 2 друзями; б) важко сказати;
с) очолюючи групу в туристичному таборі.
50. Зусилля, затрачені на складання планів:
а) ніколи не лишні; б) важко сказати; с) не вартують цього.
51. Необдумані вчинки і вислови моїх приятелів в мою адресу не кривдять і не засмучують мене:
а) вірно; б) не знаю; с) невірно.

Кінець третього стовпця в бланку для відповідей

52. Коли мені все вдається, я вважаю ці справи легкими:
а) завжди; б) іноді; с) рідко.
53. Я вважав би за краще швидше працювати:
а) в установі, де мені довелося б керувати людьми і весь час бути серед них;
б) важко відповісти;
с) архітектором, який в тихій кімнаті розробляє свій проект.
54. Будинок так відноситься до кімнати, як дерево:
а) до лісу; б) до рослини; с) до листка.
55. Те, що я роблю, у мене не виходить:
а) рідко; б) іноді; с) часто.
56. У більшості справ я:
а) вважаю за краще ризикнути; б) не знаю;
с) вважаю за краще діяти напевно.
57. Ймовірно, деякі люди вважають, що я дуже багато говорю:
а) швидше це так; б) не знаю; с) думаю, що ні.
58. Мені більше подобається людина:
а) великого розуму, будь вона навіть ненадійна і непостійна;
б) важко сказати;
с) з середніми здібностями, проте така, яка вміє протистояти всяким спокусам.
59. Я ухвалюю рішення:
а) швидше, ніж багато інших людей; б) не знаю;
з) повільніше, ніж більшість людей.
60. На мене більше враження справляють:
а) майстерність і витонченість; б) важко сказати;
с) сила і потужність.
61. Я вважаю, що я схильна до співпраці:
а) так; б) щось середнє; с) ні.
62. Мені більше подобається розмовляти з людьми вишуканими, витонченими, ніж з відвертими і прямолінійними:
а) так; б) не знаю; с) ні.
63. Я вважаю за краще:
а) вирішувати питання, що стосуються особисто мене, сам;
б) важко відповісти;
с) радитися з моїми друзями.

64. Якщо людина не відповідає відразу ж після того, як я що-небудь сказав їй, то я відчуваю, що напевинно, сказав яку-небудь дурість:
а) вірно; б) не знаю; с) невірно.
65. У шкільні роки я більше всього отримав знань:
а) на уроках; б) важко сказати; с) читаючи книги.
66. Я уникаю суспільної роботи і пов'язаної з нею відповідальності:
а) вірно; б) іноді; с) невірно.
67. Коли питання, яке треба вирішити, дуже важке і вимагає від мене багато зусиль, я стараюсь:
а) зайнятися іншим питанням; б) важко відповісти;
с) ще раз спробувати вирішити це питання.
68. У мене виникають сильні емоції: тривога, гнів, напади сміху і так далі, здавалося б, без певної причини:
а) так; б) іноді; с) ні.

Кінець четвертого стовпця в бланку для відповідей

69. Іноді я думаю гірше, ніж зазвичай:
а) вірно; б) не знаю; с) невірно.
70. Мені приємно зробити людині послугу, погодившись призначити зустріч з нею на якийсь час, зручний для неї, навіть якщо це трохи незручно для мене:
а) так; б) іноді; с) ні.
71. Я думаю, що правильне число, яке повинне продовжити ряд 1, 2, 3, 5, 6, буде:
а) 10; б) 5; с) 7.
72. Іноді у мене бувають нетривалі приступи нудоти і запаморочення без певної причини:
а) так; б) не знаю; с) ні.
73. Я вважаю за краще швидше відмовитися від свого замовлення, ніж доставити офіціантові або офіціантці зайвий клопіт:
а) так; б) іноді; с) ні.
74. Я живу сьогоднішнім днем більшою мірою, ніж інші люди:
а) вірно; б) важко сказати; с) невірно.
75. На вечірці мені подобається:
а) брати участь в цікавій бесіді;
б) важко відповісти;
с) дивитися, як люди відпочивають, і просто відпочивати самому.
76. Я висловлюю свою думку незалежно від того, скільки людей можуть її почути:
а) так; б) іноді; с) ні.
77. Якби я міг перенестися в минуле, я б більше хотів зустрітися з:
а) Колумбом; б) не знаю; с) Пушкіним.
78. Я вимушений утримувати себе від того, щоб не залагоджувати чужі справи:
а) так; б) іноді; с) ні.
79. Працюючи в магазині, я вважав за краще б:
а) оформляти вітрини; б) не знаю; с) бути касиром.
80. Якщо люди погано про мене думають, я не прагну переконати їх, і продовжую чинити так, як вважаю за потрібне:
а) так; б) важко сказати; с) ні.
81. Якщо я бачу, що мій старий друг уникає мене, я зазвичай:
а) відразу ж думаю: «У нього поганий настрій»;
б) не знаю;
с) думаю про те, який невірний вчинок я зробив.
82. Всі нещастя відбуваються із-за людей:
а) які прагнуть у все внести зміни, хоча вже існують задовільні способи вирішення цих питань;

- б) не знаю;
 с) які відкидають нові, багатообіцяючі пропозиції.
83. Я отримую велике задоволення, розповідаючи місцеві новини;
 а) так; б) іноді; с) ні.
84. Акуратні, вимогливі люди не уживаються зі мною:
 а) вірно; б) іноді; с) невірно.
85. Мені здається, що я менш дратівливий, ніж більшість людей:
 а) вірно; б) не знаю; с) невірно.

Кінець п'ятого стовпця в бланку для відповідей

86. Я можу легше не зважати на інших людей, ніж вони на мене:
 а) вірно; б) іноді; с) невірно.
87. Буває, що весь ранок я не хочу ні з ким розмовляти:
 а) часто; б) іноді; с) ніколи.
88. Якщо стрілки годинника зустрічаються рівно через кожних 65 хв, відміряних по точному годиннику, то цей годинник:
 а) відстає; б) йде правильно; с) спішить.
89. Мені буває нудно:
 а) часто; б) іноді; с) рідко.
90. Люди говорять, що мені подобається робити все своїм оригінальним способом:
 а) вірно; б) іноді; с) невірно.
91. Я вважаю, що потрібно уникати зайвих хвилювань, тому що вони втомливі:
 а) так; б) іноді; с) ні.
92. Удома у вільний час я:
 а) розмовляю і відпочиваю; б) важко відповісти;
 с) займаюся справами, що цікавлять мене.
93. Я боязко і обережно відношуся до зав'язування дружніх взаємин з новими людьми:
 а) так; б) іноді; с) ні.
94. Я вважаю, що те, що люди говорять віршами можна так само точно виразити прозою:
 а) так; б) іноді; с) ні.
95. Я підозрюю, що люди, з якими я знаходжуся в дружніх взаєминах, можуть виявитися зовсім не друзями за моєю спиною:
 а) так, в більшості випадків; б) іноді; с) ні, рідко.
96. Я думаю, що навіть найдраматичніші події через рік вже не залишають в моїй душі ніяких слідів:
 а) так; б) іноді; с) ні.
97. Я думаю, що було б цікаво бути:
 а) натуралістом і працювати з рослинами; б) не знаю;
 с) страховим агентом.
98. Я схильний до безпричинного страху і огиди по відношенню до деяких речей, наприклад до певних тварин, місць і т. д.:
 а) так; б) іноді; с) ні.
99. Я люблю роздумувати про те, як можна було б покращити світ:
 а) так; б) важко сказати; с) ні.
100. Я віддаю перевагу іграм:
 а) де треба грати в команді або мати партнера; б) не знаю;
 с) де кожен грає за себе.
101. Вночі мені сняться фантастичні або безглузді сни:
 а) так; б) іноді; с) ні.
102. Якщо я залишаюсь в будинку один, то через деякий час я відчуваю тривогу і страх:
 а) так; б) іноді; с) ні.

Кінець шостого стовпця в бланку для відповідей

103. Я можу своїм дружнім відношенням ввести людей в оману, хоча насправді вони мені не подобаються:

а) так; б) іноді; с) ні.

104. Яке слово не відноситься до двох інших?

а) думати; б) бачити; с) чути.

105. Якщо мати Марії є сестрою батька Олександра, то ким є Олександр по відношенню до батька Марії?

а) двоюрідним братом; б) племінником; с) дядьком.

ТЕСТ КЭТТЕЛА (16РР-опитувальник)

Бланк для відповідей

а	б	с	а	б	с	а	б	с	а	б	с	а	б	с	а	б	с										
1	□	□	□	18	□	□	□	35	□	□	□	52	□	□	□	69	□	□	□	86	□	□	□	103	□	□	
□_MD																											
2	□	□	□	19	□	□	□	35	□	□	□	53	□	□	□	70	□	□	□	87	□	□	□	104	□	□	—
A																											
3	□	□	□	20	□	□	□	37	□	□	□	54	□	□	□	71	□	□	□	88	□	□	□	105	□	□	—
B																											
4	□	□	□	21	□	□	□	38	□	□	□	55	□	□	□	72	□	□	□	89	□	□	□	—	—	—	C
5	□	□	□	22	□	□	□	39	□	□	□	56	□	□	□	73	□	□	□	90	□	□	□	—	—	—	E
6	□	□	□	23	□	□	□	40	□	□	□	57	□	□	□	74	□	□	□	91	□	□	□	—	—	—	F
7	□	□	□	24	□	□	□	41	□	□	□	58	□	□	□	75	□	□	□	92	□	□	□	—	—	—	G
8	□	□	□	25	□	□	□	42	□	□	□	59	□	□	□	76	□	□	□	93	□	□	□	—	—	—	H
9	□	□	□	26	□	□	□	43	□	□	□	60	□	□	□	77	□	□	□	94	□	□	□	—	—	—	I
10	□	□	□	27	□	□	□	44	□	□	□	61	□	□	□	78	□	□	□	95	□	□	□	—	—	—	J
11	□	□	□	28	□	□	□	45	□	□	□	62	□	□	□	79	□	□	□	96	□	□	□	—	—	—	M
12	□	□	□	29	□	□	□	46	□	□	□	63	□	□	□	80	□	□	□	97	□	□	□	—	—	—	N
13	□	□	□	30	□	□	□	47	□	□	□	64	□	□	□	81	□	□	□	98	□	□	□	—	—	—	O
14	□	□	□	31	□	□	□	48	□	□	□	65	□	□	□	82	□	□	□	99	□	□	□	—	—	—	Q1
15	□	□	□	32	□	□	□	49	□	□	□	66	□	□	□	83	□	□	□	100	□	□	□	—	—	—	Q2
16	□	□	□	33	□	□	□	50	□	□	□	67	□	□	□	84	□	□	□	101	□	□	□	—	—	—	Q3
17	□	□	□	34	□	□	□	51	□	□	□	68	□	□	□	85	□	□	□	102	□	□	□	—	—	—	Q4

ТЕСТ КЭТТЕЛА (16РР-опитувальник)

Ключ

a	b	c	a	b	c	a	b	c	a	b	c	a	b	c	a	b	c			
1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	18	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	35	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	52	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	69	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	86	<input type="checkbox"/>	103	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—
MD																				
2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	19	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	35	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	53	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	70	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	87	<input type="checkbox"/>	104	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	----
A																				
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	20	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	37	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	54	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	71	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	88	<input type="checkbox"/>	105	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-B
4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	21	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	38	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	55	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	72	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	89	<input type="checkbox"/>	—	—	—	C
5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	22	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	39	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	56	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	73	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	90	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—	—	E
6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	23	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	40	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	57	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	74	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	91	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—	—	F
7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	24	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	41	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	58	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	75	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	92	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—	—	G
8	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	25	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	42	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	59	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	76	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	93	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—	—	H
9	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	26	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	43	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	60	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	77	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	94	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—	—	I
10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	27	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	44	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	61	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	78	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	95	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—	—	J
11	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	28	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	45	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	62	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	79	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	96	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—	—	M
12	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	29	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	46	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	63	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	80	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	97	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—	—	N
13	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	30	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	47	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	64	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	81	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	98	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—	—	O
14	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	31	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	48	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	65	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	82	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	99	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—	—	Q1
15	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	32	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	49	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	66	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	83	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	100	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—	—	Q2
16	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	33	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	50	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	67	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	84	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	101	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—	—	Q3
17	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	34	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	51	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	68	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	85	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	102	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—	—	Q4

МЕТОДИКА «СКЛАДНІ АНАЛОГІЇ»

Методика використовується для оцінки логічного мислення, може застосовуватися як індивідуально, так і в групі.

Інструкція.

Досліджуваному пропонується на бланку 20 пар слів, які пов'язані між собою абстрактними зв'язками. На цьому ж бланку в квадраті «Шифр» розміщено 6 пар слів у відповідності до цифр від 1 до 6. Після того, як досліджуваний визначить відношення між словами в парі, йому треба знайти аналогічну пару слів у квадраті «Шифр» і обвести кружечком відповідну цифру. Термін виконання – 3 хвилини. Оцінка виставляється за кількістю правильних відповідей.

ШИФР

1. Вівця – стадо
2. Малина – ягода
3. Море – океан
4. Світло – темнота
5. Отруєння – смерть
6. Ворог – неприятель

Тестові завдання

1. Страх – втеча.....1 2 3 4 5 6
2. Фізика – наука.....1 2 3 4 5 6
3. Правильно – вірно.....1 2 3 4 5 6
4. Грядка – город.....1 2 3 4 5 6
5. Пара – два.....1 2 3 4 5 6
6. Слово – фраза.....1 2 3 4 5 6
7. Бадьорий – в'ялий.....1 2 3 4 5 6
8. Свобода – воля.....1 2 3 4 5 6
9. Країна – місто.....1 2 3 4 5 6
10. Похвала – лайка.....1 2 3 4 5 6
11. Помста – підпал.....1 2 3 4 5 6
12. Десять – число.....1 2 3 4 5 6
13. Плакати – ревіти.....1 2 3 4 5 6
14. Глава – роман.....1 2 3 4 5 6
15. Спокій – рух.....1 2 3 4 5 6
16. Сміливість – геройство.....1 2 3 4 5 6
17. Прохолода – мороз.....1 2 3 4 5 6
18. Обман – недовіра.....1 2 3 4 5 6
19. Спів – мистецтво.....1 2 3 4 5 6
20. Тумбочка – шафа.....1 2 3 4 5 6

Аналіз результатів

Підрахунок результатів дослідження проводиться за ключем:

1 – 5, 2 – 2, 3 – 6, 4 – 1, 5 – 6, 6 – 1, 7 – 4, 8 – 6, 9 – 3, 10 – 4, 11 – 5, 12 – 2, 13 – 6, 14 – 1, 15 – 4, 16 – 6, 17 – 3, 18 – 5, 19 – 2, 20 – 3.

Норма правильних відповідей – 5 та більше.

Діагностика доброзичливості (за шкалою Кемпбелла)

Інструкція

Уважно прочитайте пари суджень опитувальника. Якщо ви вважаєте, що яке-небудь судження з пари вірно і відповідає вашому уявленню про себе та інших людей, то в бланку відповідей навпроти номера судження відзначте ступінь вашої згоди з ним, використовуючи запропоновану шкалу. Якщо у вас виникли які-небудь питання, задайте їх, перш ніж почнете виконувати тест.

Тестовий матеріал

- 1 а) Людина частіше всього може бути впевнений в інших людях.
- б) Довіряти іншому небезпечно, так як він може використовувати це в своїх цілях.
- 2 а) Люди скоріше будуть допомагати один одному, ніж ображати один одного.
- б) У наш час навряд чи знайдеться така людина, якій можна було б повністю довіритися.
- 3 а) Ситуація, коли людина працює для інших, сповнена небезпеки, б) Друзі і співробітники виступають найкращим гарантом безпеки.
- 4 а) Віра в інших є основою виживання в наш час, б) Довіряти іншим рівнозначно пошуку неприємностей.
- 5 а) Якщо знайомий просить у борг, краще знайти спосіб відмовити йому.
- б) Здатність допомогти іншому становить одну з кращих сторін нашого життя.
- 6 а) "Договір дорожче грошей" - все ще краще правило в наш час.
- б) У наш час необхідно прагнути догоджати всім незалежно від власних принципів.
- 7 а) Неможливо перестрибнути через себе, б) Там, де є воля, є і результат.
- 8 а) У ділових відносинах пет місця дружбі.
- б) Основна функція ділових відносин полягає в можливості допомогти іншому.

КЛЮЧ

Вибори, що відображають доброзичливе ставлення до інших людей: 1а, 2а, 3б, 4а, 5б, 6а, 7б, 8б.

Обробка та інтерпретація результатів

При збігу відповіді випробуваного з ключем нараховується 1 бал. Набрані бали підсумовуються, і таким чином визначається показник доброзичливого ставлення до інших:

- • 4 бали і менше - низький показник;
- • 4-8 балів - середній показник;
- • 8 балів і вище - високий показник.

Тренінгові вправи

Нижче подано детальний опис проведення занять із рекомендаціями, прикладами із практики та коментарями для ведучого. Вибір обумовлений специфікою та практичною значущістю представленого змістовного та методичного матеріалу.

Вправа “Нетрадиційний привіт”

Мета: Створити невимушену, позитивну атмосферу, сприяти зняттю напруги і підвищити контактність учасників.

Позиція учасників: Учасники стоять у колі.

Коментар ведучого: “Доброго дня, дорогі учасники! Дякую вам за те, змогли “відірватись” від свого звичного буденного життя і прийти на тренінг, щоб подарувати нам частинку себе, своїх почуттів та переживань. А розпочнемо ми нашу зустріч із взаємного “нетрадиційного” привітання. Для цього ви по черзі по черзі привітаєтесь один з одним наступними способами:

- а) двома долонями;
- б) зовнішньою стороною долоні;
- в) коліном;
- г) щогою;
- д) носом”.

Примітка: для апробації кожного способу дається 2-3 хв., щоб кожен встиг привітатись з усіма членами групи. Дуже важливо, щоб тренер також виконував цю вправу разом з учасниками, задаючи тон невимушеної обстановки. Цей прийом дає можливість зняти напруженість, зайві затиски, виключити позиції незручності, нерішучості, недовіри, створити позитивний психологічний клімат для подальшої ефективної роботи на занятті.

“Зворотній зв’язок”: “Спробуйте зараз поділитися вашими враженнями від цієї вправи:

- Які відчуття виникли при вітанні у такій незвичній формі?
- Чи використовуєте ви у своєму житті нетрадиційні форми привітань?

Якщо так, то які?

- Як ви себе зараз відчуваєте?”

2. Вправа “Віддзеркалення емоційного стану”.

Мета: розвиток вміння спостерігати за людиною, щоб підвищити точність розуміння її стану.

Позиція учасників: Учасники сидять в колі.

Коментар ведучого: “Під час цієї вправи вам необхідно буде протягом трьох хвилин уважно вдивлятись в обличчя членів групи, намагаючись зрозуміти їх психоемоційний стан. Спробуйте виконати це завдання мовчки.”

На виконання цього етапу вправи дається 5 хв.

“Зафіксувавши у пам’яті ваші спостереження, опишіть зараз ту людину, яка сидить навпроти, по черзі надаючи слово своєму сусіду.”

“Зворотній зв’язок”: “Поділимося думками з приводу виконаної вправи:

- Які труднощі виникали?

- Чи правдиво відобразили ваш психоемоційний стан ваші одногрупники? Що було вказано вірно. А що –ні?

- Що ви відчували у процесі виконання завдань що відчуваєте на даний момент?"

3. Вправа «Позиція групи».

Мета: розвивати здатність розуміти інших людей за їх невербальними проявами.

Позиція учасників: Учасники сидять півколом

Коментар ведучого: «Для виконання наступної вправи нам потрібен доброволець. Хто зголоситься бути «добровольцем»?» Після того, як один член групи відповість позитивно на пропозицію ведучого, він виходить з аудиторії.

Тренер пропонує групі: «Продумайте, яким чином ви б змогли виразити своє «спільне» ставлення до учасника, котрий вийшов із кімнати, у невербальній формі. При цьому вам необхідно вибрати із можливих варіантів ставлень, наприклад: здивування, радість, розчарування, образа.» Для підготовки дається 3 хв., після чого ведучий просить «добровольця» зайти в аудиторію. «Зараз твоїм завданням буде вгадати, як до тебе у цей момент ставиться група.»

Примітка: Вправу можна повторити кілька разів зі зміною того учасника, котрий виходить з аудиторії, та зі зміною варіантів запропонованих позицій групи.

«Зворотній зв'язок»: «Прошу кожного активно включитись в обговорення, даючи відповідь на питання:

- Що ви пізнали нового?
- Як ви почували себе в різних позиціях? (питання до «добровольця»)
- Чи вдалося вам відобразити запропоновані ставлення?
- Що сподобалось у вправі?».

4. Вправа «Спільна мова».

Мета: формування навичок налагодження психологічного контакту за певних умов, розвиток чутливості до розуміння стану іншої людини.

Позиція учасників: учасники групуються по троє.

Коментар ведучого: «Дорогі друзі, пропоную вам зараз поділитися на трійки. Зробімо це за допомогою лічилки (1, 2, 3; січень, лютий, березень, тощо). Члени кожної новоутвореної групи повинні домовитися між собою про те, де, коли та навіщо вони мають зустрітись. Будьте уважними, адже засоби спілкування у вас обмеженні: один гравець сидить із зав'язаними очима і не рухається, другий заціпенів і також не рухається, третій теж не може розмовляти й у нього зав'язані очі. Визначіть між собою, хто яку роль буде виконувати.» Для підготовки та виконання завдання дається 10 хв.

«Зворотній зв'язок»: «А тепер висловіть свої думки з приводу того:

- Як вам було у тій чи іншій ролі?
- Які ваші враження та переживання?
- Що корисного вам дала ця вправа?».

5. Психомалюнок «Переживи чийсь почуття».

Мета: розвиток емпатії, формування здатності розуміти почуття та переживання інших людей, вчувати у внутрішній світ іншої людини.

Позиції учасників: Учасники сидять у колі.

Коментар ведучого: «У сучасному світі ми кожного дня мимоволі споглядаємо картини людського горя, розпачу, біди, немочі, хвороби, щоразу стаємо свідками насилля, приниження, знущання, та зневаги... І ці образи «зруйнованих очікувань» та розчарувань ми бачимо на обличчях тих людей, яких зустрічаємо у своєму житті. Зараз кожен із вас спробує зобразити на аркуші паперу ту людину (дитину), яка викликає у вас емпатію (можливо, фізично слабка людина, дитина, яку постійно дратують, цькують, особа, яка втратила когось із родичів і т. п.). На виконання завдання вам дається 10 хвилин».

«Наступний етап – презентація малюнка. Для цього ви повинні виконати основну умову – розповісти про намальовану особу слід від її імені, наче ви – це та людина, яка викликає у вас емпатію. Зверніть увагу на те, у якому стані перебуває людина, які почуття та емоції вона переживає, що її найбільше хвилює. Опишіть ті ситуації, які викликають у цієї особи стрес, сильні переживання, емоційний тиск. Намагайтесь поставити себе на місце.»

Примітка: практика неодноразового проведення даної вправи свідчить про те, що найпродуктивніше можна провести цей етап презентації у тому випадку, коли сам ведучий буде учасником роботи і першим представить свій малюнок. Застосування такого прийому виключає зайві запитання щодо правил та інструкції виконання завдання, а також концентрує увагу учасників на відповідних серйозних моментах (тренер робить акценти на відчуттях, переживаннях персонажу, виявляє щирість, відкритість, природність у власних висловлюваннях).

«Зворотній зв'язок»: «Звісно, після такої довготривалої вправи нам варто обговорити ваші пережиття, адже вони були настільки різні й багатозначні. Отож, по черзі дайте, будь ласка, відповіді на наступні запитання». Можливі варіанти запитань:

- Які почуття виникали під час презентації малюнку?
- Що найбільше вразило, зачепило
- Як ви сприймали представлення інших учасників?
- Що ви відчуваєте після проведення вправи?
- Чим корисна для вас була ця вправа? Що нового ви для себе

почерпнули?».

6. Вправа «Єдність в парі».

Мета: заняття емоційної напруги, затисків, сприйняття встановленню довірливих взаємин, сприятливого психологічного клімату.

Позиція учасників: Учасники стоять в колі.

Коментар ведучого: «Зараз ви будете вільно рухатись по кімнаті, а коли я скажу «Об'єднуйтеся у пари (трійки, четвірки і т.д.)», ви повинні об'єднатись

у пари, трійки, четвірки і т.д.» Завершується вправа тоді, коли тренер називає число учасників для об'єднання, яке відповідає кількості усіх учасників групи.

«Зворотній зв'язок»: Дорогі учасники, поділіться вашими враженнями:

- Що ви відчували у процесі виконання вправи?
- Як ви зараз себе почуваєте?

7. Вправа «Рука».

Мета: дати можливість учасникам пізнати психоемоційний стан іншої людини за допомогою контакту-дотику, розвивати здатність вчувати у внутрішній світ іншої особи.

Позиція учасників: учасники сидять в колі.

Коментар ведучого: «Покладіть руки собі на коліна, потім праву і ліву руку перекладіть на руки сусідів. Протягом 5 хвилин спробуйте заглибитись у сприйняття рук своїх сусідів, намагаючись визначити, яка ця рука (напружена, розслаблена, добра), яку людину ви відчуваєте за цією рукою, який її психоемоційний стан, що вона вам передає, як на вас впливає».

«Зворотній зв'язок»: учасники дають відповідь на питання:

- Що ви відчували, заглибившись у сприйняття рук сусідів?
- Чи вірно відчув ваш психоемоційний стан інший учасник?
- Що сподобалось найбільше?

8. Рефлексія заняття «Позитивний досвід».

Мета: вироблення навичок рефлексії, оцінка проведеного заняття.

Позиція учасників: учасники сидять в колі.

Коментар ведучого: «Підведіться, будь ласка, зі своїх місць, станьте в коло і передайте по колу справа-наліво мушлю, «наповнюючи» (словесно) її власним позитивним досвідом, набутим завдяки тренінговому заняттю».

Примітка: Варто зазначити, що ця вправа носить діагностичний характер, адже ведучий має можливість почути від самих учасників думки щодо ефективності та продуктивності проведеного заняття, а також отримати хороший матеріал для аналізу (наприклад, зауваження членів групи про недоліки, труднощі, неточності тощо) та подальшого удосконалення змісту тренінгу.

9. Домашнє завдання.

Коментар ведучого: «Шановні учасники, ваша участь у сьогоднішньому занятті не закінчується. Вам пропонується виконати вдома наступне: пригадати участь у сьогоднішньому тренінгу і зобразити за допомогою 2 малюнків свій психоемоційний стан до і після заняття. Бажаю натхнення в реалізації цього творчого завдання!»

10. Вправа «Подарунки».

Мета: формування навичок невербальної взаємодії та взаєморозуміння, сприяти встановленню позитивного психологічного клімату в групі.

Позиція учасників: усі стоять в колі.

Коментар ведучого: «Сьогодні, дорогі друзі, у нас «Свято групи». А тому потрібно усім подарувати подарунок. Це ми зробимо наступним чином: кожен вийде в центр кола і спробує зобразити за допомогою міміки і жестів свій

подарунок. Усі інші повинні здогадатись, що він хотів подарувати групі. За кожен подарунок будемо дякувати оплесками та посмішкою.»

Примітка: практика свідчить про те, що незалежно від індивідуальних особливостей учасників, усім потрібно дати певний час для підготовки уявного подарунку (3 хв. для роздумів).

Заключне слово ведучого: «Дорогі учасники, щиро дякую вам за вашу активну участь у занятті, за спільну продуктивну роботу і дружню позитивну атмосферу. Нехай приємні враження і переживання, які ви сьогодні отримали, залишаються з вами до наступної зустрічі. Нехай щастить і до побачення!»

11. Вправа-привітання «Потиснемо руки».

Коментар ведучого: «Давайте привітаємось сьогодні, потискуючи руки кожному і бажаючи щось хороше на весь день. Будьте уважні, не пропустіть нікого, а привітайтеся з усіма!»

12. Відеофільм «Заплати іншому».

Мета: формування ефективних зразків емпатійної взаємодії з іншими людьми, підвищення емоційної чутливості, здатності вчувати у внутрішній стан та переживання іншої особи (героїв фільму), здобуття активного емоційного досвіду та закріплення набутого.

Позиція учасників: учасники сидять перед екраном у зручній позі.

Коментар ведучого: «Сьогоднішнє заняття є особливим. Вам необхідно буде переглянути відеофільм «Заплати іншому», уважно спостерігаючи за героями, їхньою поведінкою, фіксувати їхні почуття, переживання, аналізувати причини життєвих труднощів, негараздів, втрат, епізоди надання психологічної підтримки, допомоги тощо. Будь ласка, під час перегляду дотримуйтеся тиші!»

Примітка: для проведення даного етапу тренінгу можна обрати інший відеофільм, який би містив сцени та ситуації прояву емпатії, який би спонукав учасників до роздумів та зворушив їх емоційні почуття та переживання.

«Зворотній зв'язок»: ведучий пропонує запитання для обговорення:

- Які ваші відчуття після перегляду фільму?
- Що вас вразило найбільше?
- Хто з героїв виявляв емпатію до інших людей?
- Які ви спостерігали наслідки прояву емпатійної поведінки?
- Що б ви змінили в сценарії, якби були режисером?
- Запропонуйте власний варіант вирішення проблемної ситуації.

13. Рефлексія «Я беру з собою в життя...».

Мета: проаналізувати можливості застосування набутого досвіду на практиці, зробити підсумки виконаної роботи.

Позиція учасників: учасники сидять в колі.

Коментар ведучого: «Пригадайте, будь ласка, увесь пережитий і набутий досвід під час проходження тренінгової програми і розкажіть групі про те, що берете з собою в життя із того, що тут здобули».

14. Міні-твір «Я і моя емпатійність».

Мета: діагностика результативності проведеної роботи, підбиття підсумків кожним учасником.

Позиція учасників: усі сидять у колі.

Коментар ведучого: «Суть вашого завдання полягає у написанні міні-твору на тему «Я і моя емпатійність», в якому би відображалась динаміка зміни вашої емпатійності упродовж тренінгового курсу (на початку – вкінці). Будь ласка, будьте щирими та відвертими. Не переживайте, правило конфіденційності зберігається!»

Примітка: Продукти діяльності членів групи дадуть змогу тренеру зробити якісний аналіз проведеної роботи. Після виконання завдання ведучий збирає заповнені аркуші. Отримана завдяки цій вправі зворотна інформація від учасників тренінгової програми – це цінний матеріал для якісної інтерпретації ефективності проведеної роботи.

15. Вправа «Слова вдячності».

Мета: підвести підсумки роботи, створити позитивну атмосферу.

Позиція учасників: учасники сидять в колі.

Коментар ведучого: «Зараз кожен із вас спробує віднайти хоча б 5 продовжень фрази: «Я вдячна... за те, що...» Нехай кожен задумається над тим, за що у своєму житті ми повинні бути вдячними.» На роздуми дається 5 хвилин. «А зараз кожен із вас по черзі зачитає свої твердження і висловить свої думки стосовно запропонованого завдання.»

Примітка: Ведучий завершив цю вправу подякую кожному індивідуально за його присутність на заняттях, співучасть і небайдужість до спільної справи.

16. Вправа-прощання «Наче востаннє».

Мета: налагодження позитивного психологічного клімату в групі.

Позиція учасників: учасники сидять в колі.

Коментар ведучого: «Дорогі друзі! Уявіть собі, що ви усі приїхали з різних міст і держав світу у м. Тернопіль для проходження даного тренінгу. Сьогодні для вас остання зустріч з членами групи, з якими ви провели ці спільні тренінгові заняття. Тож попрощайтесь зараз так, наче ви востаннє бачитеся один з одним.»

Примітка: тренеру варто звернути увагу на такі моменти: чи всі учасники привітались один з одним, а також із ведучим, наскільки активно і щиро кожен старався проїнятися запропонованою ситуацією.

«Зворотній зв'язок»: члени групи відповідають на запитання: «Як ви себе почуваете після виконання вправи?».

17. Заключне слово тренера.

Коментар ведучого: «Дорогі учасники! Дякую вам усім за виявлене вами бажання проходити дану тренінгові програму, за особисту активність кожного, прояв ініціативи та відкритість для нових звершень і переживань. Щиро бажаю Вам якнайповніше використати набутий особистий і професійний досвід у реальному житті. Нехай щастить!»

Заняття завершується спільними взаємними оплесками.