

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

"ПЕРМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ"

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

Кафедра практической психологии

**Выпускная квалификационная работа бакалавра
ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ ЗДОРОВЬЕ СОТРУДНИКОВ СФЕРЫ
ОБСЛУЖИВАНИЯ В ЗАВИСИМОСТИ ОТ УРОВНЯ
ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА**

Работу выполнила:
студентка V курса группы Z1151
заочного отделения
направление 37.03.01
«Психология»
профиль «Психология»
Свяжина Анастасия Эдуардовна

(подпись)

«Допущена к защите в ГЭК»
Зав. кафедрой

(подпись)

« ____ » _____ 2018 г.

Руководитель:
доктор психол. наук, профессор
кафедры практической психологии
Волочков Андрей Александрович

(подпись)

ПЕРМЬ

2018

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ИЗУЧЕНИЮ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА.....	8
1.1 Эмоциональный интеллект: сущность понятия, модели в отечественной и зарубежной психологии.....	8
1.1.1 Развитие эмоционального интеллекта в зрелом возрасте.....	17
1.2 Структурные компоненты психологического и эмоционального здоровья как условие развития самореализации личности.....	19
1.3 Постановка проблемы исследования	24
ГЛАВА 2. ОРГАНИЗАЦИЯ И МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ	27
2.1 Организация исследования и характеристика выборки.....	27
2.2 Обзор диагностических методик.....	27
2.3 Методы математико-статистической обработки данных	38
ГЛАВА 3. РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ И ИХ ОБСУЖДЕНИЕ	40
3.1 Анализ взаимосвязей эмоционального интеллекта и психологического здоровья у сотрудников сферы обслуживания	40
3.1.1 Взаимосвязи эмоционального интеллекта и психологического	40
здоровья в общей выборке участников исследования	40
3.1.2 Факторная структура корреляционных взаимосвязей показателей эмоционального интеллекта и психологического здоровья в общей выборке участников исследования.....	45
3.1.3 Сравнение корреляционных взаимосвязей эмоционального интеллекта и психологического здоровья в выборках с относительно высоким и низким уровнями ЭИ	49
3.2 Итоги сравнение средних значений показателей психологического здоровья в контрастных по уровню ЭИ выборках на основе анализа по критерию Стьюдента	54
3.3 Итоги сравнения средних значений показателей психологического здоровья в контрастных по уровню ЭИ выборках на основе дисперсионного анализа.....	56
ВЫВОДЫ	62
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	66
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	69

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность избранной темы определяется тем, что коренная ломка общества, которая произошла в России за последние десятилетия, не смогла не сказаться на психологическом состоянии людей, так как формирование различных структур сознания личности, в том числе эмоционального интеллекта, осмысленности жизни и психологического здоровья, в большей степени детерминировано теми социально-экономическими условиями, в которых она осуществляет свою жизнедеятельность.

За последние два десятилетия заметно повысился интерес исследователей к научной проблеме эмоционального интеллекта, его роли в сознании, социальных коммуникациях и межличностных взаимоотношениях, деятельности. Исследования эмоционального интеллекта достаточно многочисленны и популярны. Вместе с тем, проблема взаимосвязи этих феноменов в социальных сферах взаимодействия остается мало изученной как в РФ, так и за рубежом. Данная работа направлена на восполнение этого пробела.

Проблема *эмоционального интеллекта*, возникшая на стыке психологии мышления и психологии эмоций, свидетельствует о возрастающей необходимости исследования взаимодействия психических процессов между собой и влияния этого взаимодействия на функционирование личности.

Понятие *эмоциональный интеллект* (ЭИ), рассматривается многими авторами по-разному (Р. Робертс, Д. Мэттьюс, М. Зайднер, П. Сэловей, Дж. Мэйер, Д. Гоулмен, Д.В. Люсин и др.). В случае определения эмоционального интеллекта, общими являются следующие характеристики эмоционального интеллекта: понимание эмоций, управление эмоциями, регуляция эмоций.

Разрабатывая проблематику *эмоционального интеллекта*, А.В. Карпов и А.С. Петровская (2006) сформировали предположение, согласно которому *эмоциональный интеллект* целесообразно интерпретировать как результат проявления системы мета процессуальных процессов личности.

Данное исследование посвящено изучению взаимосвязи характеристик психологического здоровья взрослых с их эмоциональным интеллектом.

Под эмоциональным интеллектом взрослых людей мы понимаем способность чувствовать, взаимодействовать, понимать и эффективно применять силу эмоций и проницательность (эмпатию), для того чтобы способствовать высокому уровню сотрудничества и результативности, так как именно осознание собственных эмоций и эмоций окружающих, а так же управление своими и чужими эмоциями является основной эмоционального интеллекта.

Управляя собственными эмоциями, руководители и подчиненные (в нашем случае сотрудники развлекательного комплекса) смогут принимать обдуманные и взвешенные решения. Сотрудники с развитым эмоциональным интеллектом приносят большой вклад в успехи и ценности любой компании. Важно знать, что понимая, какие эмоции испытывает собеседник, человек сможет выбрать наиболее эффективную коммуникационную стратегию, а также понимание себя и отсутствие внутренних противоречий, резко увеличивает эффективность общения.

По определению Н.П. Локаловой, психологическое здоровье является личностным образованием и формируется в результате активации внутренних психологических ресурсов самого человека. Психологическое здоровье характеризует личность в целом и находится в непосредственной связи с психологической культурой личности и проявлениями человеческого духа (Локалова, 2015).

В исследуемые компоненты психологического здоровья в данном исследовании, вслед за А.А. Волочковым, были включены показатели, эмоционального здоровья, жизнестойкости личности и осмысленности

жизни, которые по общему признанию представляют собой одну из центральных характеристик личности, и тем самым оказывают существенное влияние на все стороны её жизнедеятельности. Принято считать, что осмысленность жизни отражает отношение человека к окружающему миру и выступает в качестве способа дифференциации объектов по степени их субъективной значимости. (Волочков, Репина, 2016).

Так как в нашем исследовании, посвященном изучению взаимосвязей эмоционального интеллекта во взаимосвязи с компонентами психологического здоровья, мы исследуем эмоциональный интеллект у взрослых людей, мы придерживаемся модели Д. Гоулмена, которая включает в себя пять широких областей: знание эмоций, руководство эмоциями, распознавание эмоций других и управление отношениями с другими.

В этой связи, **целью исследования** явилось выявление взаимосвязи характеристик психологического здоровья взрослых с их эмоциональным интеллектом.

Объект исследования составили психологическое здоровье и эмоциональный интеллект взрослого.

Предмет исследования: психологическое здоровье сотрудников сферы питания в зависимости от уровня эмоционального интеллекта.

Для реализации данной цели были поставлены следующие **задачи**:

1.Выявить взаимосвязи эмоционального интеллекта и психологического здоровья в выборке сотрудников сферы обслуживания.

2.Сравнить показатели эмоционального интеллекта и психологического здоровья в контрастных по уровню ЭИ выборках.

3.Провести анализ эффектов фактора «Уровень ЭИ» на психологическое здоровье сотрудников сферы обслуживания.

Эмпирические основания работы связаны, прежде всего, с исследованиями, проведенными в Пермской научной школе психологов, в том числе, исследования психологического здоровья студенчества (Бессонова, 2014; Кривошекова, 2014; Активность..., 2015; Волочков, 2015) и

учащихся старших классов (Марышева, 2015; Крохалева, 2015; Баранникова, 2016), в ходе которого (помимо основных задач исследования) было обнаружено, что практически отсутствуют эмпирические исследования, в которых была бы представлена структура психологического здоровья, а в имеющихся теоретических исследованиях структура психологического здоровья представлена весьма разрозненно, исходя из той теории, которой придерживается автор.

Теоретическая значимость исследования: выявленные соотношения характеристик эмоционального интеллекта взрослых людей вносят теоретический вклад в развитие теоретических аспектов ЭИ, что позволят расширить научное представление о предпосылках развития эмоционального интеллекта, факторный анализ.

Практическая значимость исследования заключается в том, что результаты исследования могут быть использованы психологами в психокоррекционной работе и консультировании детско-родительских отношений, а также педагогами при планировании и организации процесса обучения в образовательных учреждениях младшего школьного звена, в определении содержания учебных задач на различных учебных программах и дисциплинах, а также при создании необходимых условий обучения для обеспечения развития младших школьников в процессе учебной деятельности.

Участники исследования.

Исследование проводилось на базе развлекательного комплекса «Пушкин». В исследовании приняло участие 80 человек.

В качестве испытуемых выступили сотрудники сферы обслуживания развлекательного комплекса «Пушкин»: официанты, бармены, администраторы и др. Возрастной диапазон испытуемых от 22 - 27 лет. Среди них – 57 девушек и 27 юношей.

Диагностика сотрудников проводилась как в групповом (по 5 – 6 человек), так и индивидуальном режиме, с учётом добровольности участия в исследовании и соблюдением принципа конфиденциальности.

Были использованы следующие **диагностические методики:**

- Тест эмоционального интеллекта MSCEIT Дж. Мейера, П.Сэловея и Д.Карузо;
- Тест жизнестойкости С. Мадди (в адаптации Леонтьев Д.А.);
- Тест смысловых ориентаций (СЖО) Д.А. Леонтьева;
- Опросник общего здоровья (General Health Questionnaire – GHQ-12) Д. Голдберга;

Исследовательские гипотезы:

1. Эмоциональный интеллект и характеристики психологического здоровья сотрудников сферы обслуживания статистически достоверно взаимосвязаны.
2. В выборке взрослых с более высоким уровнем ЭИ эта взаимосвязь проявляется сильнее, чем в контрастной по уровню ЭИ выборке.
3. Взрослые с более высоким уровнем ЭИ отличаются более высокими характеристиками психологического здоровья.

Для реализации данной цели были поставлены следующие **задачи:**

1. Выявить взаимосвязи эмоционального интеллекта и психологического здоровья в выборке сотрудников сферы обслуживания.
2. Сравнить показатели эмоционального интеллекта и психологического здоровья в контрастных по уровню ЭИ выборках.
3. Провести анализ эффектов фактора «Уровень ЭИ» на психологическое здоровье сотрудников сферы обслуживания.

Работа состоит из введения, 3 глав, выводов, заключения, библиографического списка и приложений.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ИЗУЧЕНИЮ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА

1.1 Эмоциональный интеллект: сущность понятия, модели в отечественной и зарубежной психологии

Понятие «*эмоциональный интеллект*» впервые появилось в контексте разработки проблематики социального интеллекта в работах такими исследователями, как Р. Торндайк, Дж. Гилфорд, Х. Гарднер и Г. Айзенк. Особенно близко к понятию эмоциональный интеллект подошел Х. Гарднер, который в рамках своей теории множественных интеллектов описал внутриличностный и межличностный интеллект (Сергиенко, Ветрова, 2010).

Способности, включенные им в эти понятия, имеют непосредственное отношение к эмоциональному интеллекту. Так, внутриличностный интеллект трактуется им как «доступ к собственной эмоциональной жизни, к своим аффектам и эмоциям: способность мгновенно различать чувства, называть их, переводить в символические коды и использовать в качестве средств для понимания и управления собственным поведением» (Сергиенко, Ветровой, 2010).

В настоящее время исследования эмоционального интеллекта являются самостоятельным направлением. Первые изучения эмоционального интеллекта берут свое начало с 1990 года, когда два американских профессора Дж. Мэйер и П. Сэловей определили его как способность воспринимать и выражать эмоции, ассимилировать эмоции и мысли, понимать и объяснять эмоции, а также регулировать эмоции (свои собственные и других людей).

Согласно представлениям авторов концепции эмоционального интеллекта, Дж. Мэйера, П. Сэловей, Д. Карузо, эмоциональный интеллект – это «не триумф разума над чувствами, а уникальная взаимосвязь когнитивной и аффективной сфер, позволяющая эффективно разрешать жизненные задачи». Гиту Орме определяет эмоциональный интеллект как способность понимания эмоций и эмоциональных знаний, а также

способность управления эмоциями, которая содействует эмоциональному и интеллектуальному росту личности. Р. Бар-Он считает, что эмоциональный интеллект – совокупность эмоциональных, личных и социальных способностей, которые оказывают влияние на общую способность кого-либо эффективно справляться с требованиями и давлением окружающей среды.

Особый интерес представляют исследования И.Н. Андреевой, которая занимается изучением феномена эмоционального интеллекта, его становления в категориальный аппарат психологии.

По мнению И.Н. Андреевой, эмоциональный интеллект (ЭИ) – группа ментальных способностей, которые участвуют в осознании и понимании собственной эмоциональной сферы и эмоциональной сферы окружающих. Люди с высоким уровнем эмоционального интеллекта хорошо понимают свои эмоции и чувства других людей, могут управлять своей эмоциональной сферой, и поэтому в обществе их поведение более адаптивно, и они легче добиваются своих целей во взаимодействии с окружающими (Андреева, 2012).

Важным ее исследованием также является разграничение понятия «эмоциональный интеллект» с другими схожими понятиями: эмоциональная креативность, компетентность, зрелость, культура, эмоциональное мышление, эмоциональные способности. Ею были выявлены предпосылки развития эмоционального интеллекта, которые подразделяются на биологические и социальные. Если ребенок имеет эмоциональный интеллект по биологическим предпосылкам, то здесь особое внимание уделяется уровню эмоционального интеллекта родителей, асимметрию мозга, темпераменту, эмоциональной восприимчивости и способам переработки информации. И наоборот, если по типу социальных предпосылок, то важное место занимают такие характеристики, как синтония (эмоционально созвучие с состоянием другого человека), самосознание, чувство уверенности в своей эмоциональной компетентности, образованность родителей, благоприятные

отношения с родителями, семейные финансы, религиозность и др. (Андреева, 2012).

М. А. Манойлова определяет эмоциональный интеллект как способность эмоционального понимания, познания своих состояний и партнеров по общению (Манойлова, 2016).

В интерпретации Е.Л. Яковлевой эмоциональный интеллект определяется, как способность действовать, опираясь на внутреннюю среду своих чувств и желаний (Яковлевой, 2006).

По Д.В. Люсину, эмоциональный интеллект – способность к пониманию своих и чужих эмоций и управлению ими.(Люсин, 2004).

Р. Робертс, Дж. Мэттьюс, М. Зайднер и Д.В. Люсин в своем подробном обзоре исследований эмоционального интеллекта выделяют две базовые модели данного конструкта, на основе которых предлагаются методики для исследования (Робертс и др., 2004):

1. В *моделях способностей* эмоциональный интеллект определяется как набор способностей, измеряемых с помощью тестов из заданий с правильными и неправильными ответами. Наиболее известной такой методикой является MSCEIT V.2.0, где выделяются четыре уровня эмоционального интеллекта с секциями заданий на выявление каждого уровня (Сергиенко, Ветрова, 2010).

2. *Смешанные модели* эмоционального интеллекта интерпретируют его как сложное психическое образование, имеющее и когнитивную и личностную природу. В эти модели включаются когнитивные, личностные и мотивационные черты, которые способствуют адаптации к реальной жизни. Все модели в этом подходе отличаются только набором включенных личностных характеристик. Измерение непосредственно эмоционального интеллекта осуществляется с помощью опросников, основанных на самоотчете, как в обычных личностных опросниках.

Смешанные модели эмоционального интеллекта существенно отличаются от моделей, основанных на способностях. В некотором смысле,

оба вида моделей были предложены в первых научных статьях, посвященных эмоциональному интеллекту (Сергиенко, Ветровой, 2010).

Хотя в этих статьях излагаются концепции эмоционального интеллекта как способности, в них также описаны особенности личности, которые могли бы сопровождать такой интеллект. Пока одни авторы искали теоретические основы эмоционального интеллекта, другие расширили значение эмоционального интеллекта, явно смешивая личностные черты, не относящиеся к способностям.

Первая и наиболее известная в научной психологии модель эмоционального интеллекта была разработана П. Сэловеем и Дж. Мэйером. Первоначальный вариант этой модели был предложен в 1990 году. Они определили ЭИ как «способность отслеживать собственные и чужие чувства и эмоции, различать их и использовать эту информацию для направления мышления и действий». Эмоциональный интеллект трактовался как сложный конструкт, состоящий из способностей трех типов: (1) идентификация и выражение эмоций: собственных (вербальных и невербальных); других людей (невербальное восприятие или эмпатия), (2) регуляция эмоций: собственных, других людей, (3) использование эмоций: гибкое планирование, творческое мышление, переключение внимания, мотивация (Сергиенко, Ветрова, 2010).

Каждый тип способностей состоит из ряда компонентов. Способность к идентификации и выражению эмоций делится на два компонента, один из которых направлен на свои, а другой - на чужие эмоции. В первый компонент включаются вербальный и невербальный субкомпоненты, а во второй - субкомпоненты невербального восприятия и эмпатии. Регуляция эмоций состоит из двух компонентов: регуляция своих и чужих эмоций. Третий тип способностей, связанный с использованием эмоций в мышлении и деятельности, включает компоненты гибкого планирования, творческого мышления, перенаправленного внимания и мотивации.

Позже П. Сэловей и Дж. Мэйер доработали и уточнили предложенную модель, что отражено в ряде их публикаций. Этот переработанный вариант модели основывается на представлениях о том, что эмоции содержат информацию о связях человека с другими людьми или предметами. Иначе можно было бы сказать, что они «информируют» человека о характере этих связей. При этом связи могут быть не только актуальными, но и вспоминаемыми и даже воображаемыми. Изменение связей с другими людьми и предметами приводит к изменению эмоций, переживаемых по этому поводу.

В свете этих представлений эмоциональный интеллект трактуется, как способность перерабатывать информацию, содержащуюся в эмоциях: определять значение эмоций, их связи друг с другом, использовать эмоциональную информацию в качестве основы для мышления и принятия решений.

Анализ способностей, связанных с переработкой эмоциональной информации, позволил П. Сэловею и Дж. Мэйеру выделить четыре компонента, которые были названы «ветвями». Эти компоненты выстраиваются в иерархию, уровни которой, по предположению авторов, осваиваются в онтогенезе последовательно. Важно отметить, что каждый компонент касается как собственных эмоций человека, так и эмоций других людей.

1. Идентификация эмоций. Включает ряд связанных между собой способностей, таких, как восприятие эмоций (то есть, способность заметить сам факт наличия эмоции), их идентификация, адекватное выражение, различение подлинных эмоций и их имитации.

2. Использование эмоций для повышения эффективности мышления и деятельности. Включает способность использовать эмоции для направления внимания на важные события, вызывать эмоции, которые способствуют решению задач (например, использовать хорошее настроение для

порождения творческих идей), использовать колебания настроения как средство анализа разных точек зрения на проблему.

3. Понимание эмоций. Способность понимать комплексы эмоций, связи между эмоциями, переходы от одной эмоции к другой, причины эмоций, вербальную информацию об эмоциях.

4. Управление эмоциями. Способность к контролю над эмоциями, снижению интенсивности отрицательных эмоций, осознанию своих эмоций, в том числе и неприятных, способность к решению эмоционально нагруженных проблем без подавления связанных с ними отрицательных эмоций. Способствует личностному росту и улучшению межличностных отношений.

В 1990-е годы появились также другие модели, представляющие несколько иной взгляд на эмоциональный интеллект. Наиболее известными являются, пожалуй, модели Р. Бар-Она и Д. Гоулмена.

Р. Бар-Он (1997) рассмотрел психологическую литературу об особенностях личности, связанных с успехом в жизни, и идентифицировал пять областей функционирования, способствующих успеху, включающих межличностные навыки, коммуникабельность, адаптируемость, управление стрессом и общее настроение. Каждая группа содержит также ряд оцениваемых качеств. Например, межличностные навыки разделены на эмоциональное самосознание, уверенность в себе, самоуважение, самоактуализацию и независимость. Р. Бар-Он предложил следующее определение термина «эмоциональный интеллект»: «Интеллект описывает совокупность способностей и навыков, которые...представляют совокупность знаний, используемых для эффективности в жизненных ситуациях. Прилагательное «эмоциональный» используется, чтобы подчеркнуть, что этот определенный тип интеллекта отличается от познавательного интеллекта» (Сергиенко, Ветровой, 2010).

Теоретическая работа Р. Бар-Она комбинирует то, что можно квалифицировать как когнитивные способности (например, эмоциональное

самосознание) с другими особенностями, которые считаются отличными от когнитивных способностей (например, личная независимость).

Это позволяет отнести теорию Р. Бар-Она к смешанной модели эмоционального интеллекта. Однако никаких корреляций между настроением и интеллектом не было обнаружено.

Третья модель – это представление об эмоциональном интеллекте, популяризированное Д. Гоулменом (Сергиенко, Ветровой, 2010). Д. Гоулмен создал смешанную модель с пятью широкими областями: знание эмоций, руководство эмоциями, мотивация, распознавание эмоций других и управление отношениями с другими. Навыки, определяемые им как мотивация, включают использование эмоции для достижения цели, отсроченное проявление радости и подавление импульсивности, способность быть в «общем потоке» (Сергиенко, Ветровой, 2010).

Д. Гоулмен признает, что он двигался от эмоционального интеллекта к чему-то более общему. Он заявляет, что «защита Эго...весьма похожа на эту модель эмоционального интеллекта, в которую включена социальная (и эмоциональная) компетентность» (Сергиенко, Ветровой, 2010).

В 2004 г. российский психолог Д.В. Люсин предложил принципиально новую модель эмоционального интеллекта. Эмоциональный интеллект автор определяет как способность к пониманию своих и чужих эмоций и управлению ими. Для уточнения этого определения следует раскрыть, что имеется в виду под способностью к пониманию и управлению эмоциями.

Способность к пониманию эмоций означает, что человек может распознать эмоцию, то есть установить сам факт наличия эмоционального переживания у себя или у другого человека; может идентифицировать эмоцию, то есть установить, какую именно эмоцию испытывает он сам или другой человек, и найти для нее словесное выражение; понимает причины, вызвавшие данную эмоцию, и следствия, к которым она приведет.

Способность к управлению эмоциями означает, что человек: может контролировать интенсивность эмоций, прежде всего, приглушать чрезмерно

сильные эмоции; может контролировать внешнее выражение эмоций; может при необходимости произвольно вызвать ту или иную эмоцию.

И способность к пониманию, и способность к управлению эмоциями может быть направлена и на собственные эмоции, и на эмоции других людей. Таким образом, можно говорить о внутриличностном и межличностном эмоциональном интеллекте (ВЭИ и МЭИ, соответственно). Эти два варианта предполагают актуализацию разных когнитивных процессов и навыков, однако должны быть связаны друг с другом.

С точки зрения Д.В. Люсина, представляется неправильным трактовать эмоциональный интеллект как чисто когнитивную способность по аналогии с пространственным или вербальным интеллектом. Разумно предположить, что способность к пониманию эмоций и управлению ими очень тесно связана с общей направленностью личности на эмоциональную сферу, то есть, с интересом к внутреннему миру людей (в том числе и к своему собственному), склонностью к психологическому анализу поведения, с ценностями, приписываемыми эмоциональным переживаниям. Эмоциональный интеллект, по Д.В. Люсину, – это психологическое образование, формирующееся в ходе жизни человека под влиянием ряда факторов, которые обуславливают его уровень и специфические индивидуальные особенности.

Д. В. Люсин считает, что эмоциональный интеллект можно представить как конструкт, имеющий двойственную природу и связанный, с одной стороны, с когнитивными способностями, а с другой стороны - с личностными характеристиками.

Что касается моделей П. Сэловея и Дж. Мэйера, Р. Бар-Она и Д. Гоулмена, мы не можем их использовать при изучении взаимосвязей эмоционального интеллекта у детей старшего дошкольного возраста и эмоционального интеллекта их родителей в силу того, что модель П. Сэловея и Дж. Мэйера относится к модели способностей, здесь эмоциональный интеллект трактуется как способность перерабатывать информацию,

содержащуюся в эмоциях: определять значение эмоций, их связи друг с другом, использовать эмоциональную информацию в качестве основы для мышления и принятия решений. Ребенок старшего дошкольного возраста не способен еще оперировать данными составляющими эмоционального интеллекта, такая способность приобретается только к подростковому возрасту. Что касается модели Р. Бар-Она, она сочетает в себе как когнитивные способности (эмоциональное самосознание), так и личностные (личная независимость, социальная ответственность, эмпатия, способность к адаптации, решение проблем, проверка решительности, гибкость), которыми ребенок старшего дошкольного возраста не в силах в полной мере оперировать в силу своих возрастных особенностей.

Модель Д. Гоулмена находит отражение как в модели Р. Бар-Она, относящейся также к смешанной модели, так и к модели Д.В. Люсина. Но, модель Д.В. Люсина не относится ни к одной из приведенных двух типов классификаций. Она принципиально отличается от смешанных моделей тем, что в конструкт не вводятся личностные характеристики, которые являются коррелятами способности к пониманию и управлению эмоциями. Допускается введение только таких личностных характеристик, которые более или менее прямо влияют на уровень и индивидуальные особенности эмоционального интеллекта.

Таким образом, так как в нашем исследовании, посвященном изучению взаимосвязей эмоционального интеллекта во взаимосвязи с компонентами психологического здоровья, мы исследуем эмоциональный интеллект у взрослых людей, мы придерживаемся модели Д. Гоулмена, которая включает в себя пять широких областей: знание эмоций, руководство эмоциями, мотивация, распознавание эмоций других и управление отношениями с другими.

1.1.1 Развитие эмоционального интеллекта в зрелом возрасте

На Всемирном Экономическом Форуме в Давосе эмоциональный интеллект уже включили в топ-10 самых необходимых навыков в 2020 году.

Клаус Шваб, автор книги «Четвёртая промышленная революция» отмечал, что в мире, характерной чертой которого являются постоянные и интенсивные изменения, те организации, в которых имеется большое число лидеров с высоким эмоциональным интеллектом, будут обладать не только большим творческим потенциалом, но и инструментарием, позволяющим им быть более маневренными и успешнее восстанавливаться после потрясений, что служит неотъемлемым признаком способности справиться с дестабилизирующим воздействием.

Шваб писал, что мышление, ориентированное на цифровой контекст, способное реализовать межфункциональное сотрудничество, превратить иерархии в систему равноуровневых отношений, а также построить среду, в которой будет поощряться генерирование новых идей, в большей степени зависит от эмоционального интеллекта.

В контексте профессиональной деятельности сферы обслуживания, успешный специалист в совершенстве владеет навыками невербальной коммуникации. Это необходимо на всех этапах продаж от установления контакта с покупателем и до завершения продажи, а также очень важно при работе с возражениями. Это касается отслеживания специалистом своих поз, жестов, мимики, характеристик голоса. А также касается умения, наблюдая за клиентом получить, максимум информации о нем. Он всегда учитывает, это по степени готовности к серьезной покупке.

Одни авторы придерживаются такой точки зрения, что необходимо разделить эмоционального интеллекта и интеллекта социального непродуктивно. Другие считают, что эмоциональный интеллект вполне можно рассматривать как элемент социального интеллекта. При этом они выделяют два фактора социального интеллекта. Первый — это

«кристаллизованные социальные знания», то есть декларативные и опытные знания о хорошо знакомых социальных событиях. Под декларативными в данном случае следует понимать знания, полученные в результате социального научения, а под опытными те, что получены в ходе собственной исследовательской практики. Второй — социально-когнитивная гибкость. Здесь речь идет о способности применять социальные знания при решении неизвестных проблем.

А.И. Савенков считает, что в концепции социального интеллекта не следует путать сами знания с готовностью и способностями их применять. Он отмечает, что хороший результат в области активных профессиональных коммуникаций (человек - человек) в значительной степени определяется эмоциональными особенностями человека, в том числе эмоциональным интеллектом, поэтому представляется крайне важным установление значения эмоционального интеллекта и его взаимосвязи с компонентами психологической культуры личности именно на примере профессиональной деятельности специалистов сферы обслуживания и продаж (Савенков, 2015).

По поводу возможности развития эмоционального интеллекта в психологии существуют два отличных друг от друга мнения. Ряд ученых (к примеру, Дж. Мейер) придерживаются позиции, что повысить уровень эмоционального интеллекта практически невозможно, поскольку это относительно устойчивая способность.

В то же время эмоциональные знания - вид информации, которой эмоциональный интеллект оперирует, - относительно легко приобретаются, в том числе и в процессе обучения. Их оппоненты (в частности, Д. Гоулман) считают, что эмоциональный интеллект можно и нужно развивать. Одним из подтверждений этой позиции является тот факт, что нервные пути мозга продолжают развиваться вплоть до середины человеческой жизни. В связи с этим становится возможным и эмоциональное развитие, которое проявляется в сознательном регулировании эмоций.

1.2 Структурные компоненты психологического и эмоционального здоровья как условие развития самореализации личности

Понятие психологическое здоровье было введено в современную психологию профессором И.В. Дубровиной.

Р. Кочунас выделил качества, присущие психологически здоровой личности. К ним относятся: развитие самопознания, аутентичность, глубокие отношения с другими людьми, сила личности и идентичность, эмпатия, постановка реалистичных целей, открытость собственному опыту, толерантность к неопределённости и принятие личной ответственности за свою жизнь.

Таким образом, существуют сложности в определении системы критериев оценки психического здоровья человека. Необходимо не только учитывать разные уровни проявления, социально-культурный, но и индивидуальный контекст данного явления, к тому же еще и взаимосвязи между этими уровнями. На наш взгляд, наиболее интегральным показателем психического здоровья личности является ее психическое состояние, как целостный синдром, проявляющийся во временно-ситуационных показателях, в котором отражается значимость данной ситуации для личности.

А.В. Шувалов определяет психологическое здоровье как состояние, характеризующее процесс и результат нормального развития субъективной реальности в пределах индивидуальной жизни; максима психологического здоровья есть интеграл полноты и цельности (жизнеспособности и человечности индивида).

И.С. Оксанич, в своей статье даёт следующее определение понятию психологическое здоровье - «это оптимальное функционирование всех психических структур необходимых для жизнедеятельности; это душевное и личностное здоровье» (Оксанич, 2014).

Автор выделяет два признака психического здоровья: придерживаться жизненным принципам и эффективная адаптация.

Критерии психологического здоровья согласно И.С. Оксанич, включают в себя: работоспособность, способность устанавливать близкие контакты, адекватное восприятие окружающей среды, активность, целеустремлённость, осознание совершаемых поступков, полноценная семейная жизнь, чувство привязанности и ориентация на саморазвитие. (Оксанич, 2014).

Автор выделяет основные черты здоровой личности (характеристики психологического здоровья), которые включают в себя: способность контролировать и владеть своими мыслями, чувствами, действиями в соответствии с ситуацией, коммуникацию и эффективные способы нахождения эффективного языка, критичность и саморазвитие, способность к достижению и поддержки необходимого уровня IQ работоспособности, адекватность общего уровня активизации нервно - психологического напряжения, а также чувство юмора, способность принимать себя, самоактуализация личности, способность человека к истинному проявлению оптимизма, свободу от зависимостей и способность сохранять оптимальный настрой (Оксанич, 2014).

Теоретические предпосылки данной модели можно встретить в эволюционном учении Ч.Дарвина, который читал главной движущей силой эволюции борьбу за выживание, приводящую к все более совершенному приспособлению к окружающей среде, а также в социологии О.Конта, и в особенности Э.Дюркгейма, рассматривавшего любое проявление духовной жизни человека, прежде всего, как функцию его социальных отношений.

Бурлачук Л.Ф., Коржова Е.Ю. в рамках данного критерия предлагают выделять следующие признаки:

- соответствие субъективных образов отражаемым объектам действительности и характера реакции внешним раздражителям, значению жизненных событий;

- адекватный возрасту уровень зрелости эмоционально-волевой и познавательной сфер личности;

- адаптивность в микросоциальных отношениях;

- способность самоуправления поведением, разумного планирования жизненных целей и поддержания активности в их достижении.

- психическое здоровье - это идеальное понятие, основанное на творческих принципах свободы, духовности, индивидуальности. Это не конечный пункт, а направление, в котором человек движется, следуя своей истинной природе;

- показателями психического здоровья личности являются принятие ответственности за свою жизнь, принятие себя, умение жить в настоящем, осмысленность индивидуального бытия и способность к пониманию и принятию других;

- нарушения психического здоровья - это лишь количественные отклонения от нормального процесса психического развития;

- причиной нарушений психического здоровья является неправильное распределение напряжений во внутренней структуре личности. Наиболее значительное из них - напряжение между тем, что человек собой представляет, и тем, чем ему, по его мнению, следует быть.

В западной культуре особенно распространен *адаптационный критерий*, что проявляется даже в названии типа людей с отклонениями от нормы психического развития – социально дезадаптированные.

С одной стороны, действительно при нарушениях психического здоровья происходит разрыв значимых связей и отношений с другими людьми, но, с другой стороны, неадаптивная активность тоже показатель нарушения здоровья, с чем никак не хочется соглашаться.

Критерии психологического здоровья Альберта Эллиса включают в себя: соблюдение собственных интересов, социальный интерес, высокая толерантность к фрустрации, самоуправление, гибкость, принятие неопределённости, антиутопизм, отсроченный гедонизм, ответственность за

свои эмоциональные расстройства, принятие себя, раскованность, научное мышление и преданность творческим занятиям.

Необходимо отметить, что наиболее свободно от недостатков представление о критериях психического здоровья понимание, сложившееся в русле феноменологического, гуманистического направлений психологии (А. Маслоу, К. Роджерс), а также развиваемом представителями российской психологической школы: И.В. Дубровиной, А.М. Прихожан, Б.С. Братусем и др.

Основными показателями эффективности стратегии жизни человека являются его удовлетворённость жизнью и соответствующее психическое состояние, полагаящее чувство самореализации.

В. Франкл описывал три класса ценностей, позволяющих сделать жизнь человека осмысленной: ценности труда (творчества), переживания и отношения. Он подчёркивал, что у каждого индивида есть смысл жизни, которого никто другой не может воплотить, эти уникальные смыслы распадаются на три категории: 1) состоящие в том, что мы осуществляем или даём миру как свои творения; 2) состоящие в том, что мы берём у мира в форме встреч, опыта; 3) состоящие в нашей позиции по отношению к страданию, по отношению к судьбе, которую мы можем изменить (Люсин, 2009)

Для С.Л. Рубинштейна смысл жизни представляет собой такое ценностно - эмоциональное образование личности, которое проявляется не только в понятии ею одних ценностей и отрицанию других, но и в развитии своих личностных качеств, в саморазвитии, самореализации её в качестве человека, ищущего и находящего высший, «запредельный» смысл своего бытия. Франкл называет его сверхсмыслом, а Рубинштейн полагает, что «смысл человеческой жизни - быть источником света и тепла для других людей. Быть сознанием Вселенной и совестью человечества. Быть центром превращения стихийных сил в силы сознательные...» (Рубинштейн, 2006). По словам Рубинштейна, в процессе достижения действующим лицом

отдалённой, высокозначимой для личности цели происходит объединение разнородных решаемых человеком задач. В результате высвечивается образ человека, проявляется и формируется цельная человеческая личность (Снеткова, 2008).

Исследования в области осмысленности жизни определили некоторые его характеристики. Например, избирательность. Она характеризуется различными отношениями людей к необходимости формулировать для себя личный смысл жизни.

Особую значимость процесс самореализации личности зрелого и пожилого возраста приобретает в современных российских условиях. Глубокая трансформация всех сторон жизни общества в течение последних двадцати лет затронули все слои населения, практически каждого россиянина.

Таким образом, психическое здоровье человека может рассматриваться через призму его индивидуально-личностной адаптации.

Психологически здоровые люди обычно склонны принимать ответственность за свою собственную жизнь и в то же время предпочитают кооперироваться с другими. Они не нуждаются ни в какой существенной помощи и поддержке и не требуют её от других, хотя им это может нравиться. Они обладают гибким мышлением, готовы изменяться, не фанатичны и плюралистичны в своих взглядах на других людей. Эмоционально здоровые люди склонны брать на себя риск и пытаться делать то, что они хотят, даже если велика вероятность неудачи. Они смелы, но не безрассудны.

1.3 Постановка проблемы исследования

Исследования эмоционального интеллекта достаточно многочисленны и популярны. Вместе с тем, проблема взаимосвязи этих феноменов в социальных сферах взаимодействия остается мало изученной как в РФ, так и за рубежом. Данная работа направлена на восполнение этого пробела.

Понятие *эмоциональный интеллект* (ЭИ), понимается многими авторами по-разному (Р. Робертс, Д. Мэттьюс, М. Зайднер, П. Сэловей, Дж. Мэйер, Д. Гоулмен, Д.В. Люсин и др.). В случае определения эмоционального интеллекта, общими являются следующие характеристики эмоционального интеллекта: понимание эмоций, управление эмоциями, регуляция эмоций.

Проблема исследования. В настоящее время возникает необходимость внедрения в практику психологического исследования феномена ЭИ на категории взрослых людей. Под эмоциональным интеллектом взрослых людей мы понимаем способность чувствовать, понимать и эффективно применять силу эмоций и проницательность, чтобы способствовать высокому уровню сотрудничества и результативности, так как именно осознание собственных эмоций и эмоций окружающих, а так же управление своими и чужими эмоциями является основной эмоционального интеллекта.

Управляя собственными эмоциями, руководители и подчиненные (в нашем случае сотрудники развлекательного комплекса) смогут принимать обдуманные и взвешенные решения. Сотрудники с развитым эмоциональным интеллектом приносят больший вклад в успехи и ценности любой компании. Важно знать, что понимая, какие эмоции испытывает собеседник, человек сможет выбрать наиболее эффективную коммуникационную стратегию, а также понимание себя и отсутствие внутренних противоречий, резко увеличивает эффективность общения.

Обзор и анализ теоретических источников показывает, что в настоящее время накоплены данные, как для уточнения некоторых факторов эмоционального

интеллекта, так и для дальнейшего более широкого и глубокого исследования его проблем, а также позволил сделать следующие выводы:

- А.В. Карпов и А.С. Петровская сформировали предположение, согласно которому, *эмоциональный интеллект* целесообразно интерпретировать как результативное проявление системы мета процессуальных процессов личности (Карпов, Петровская, 2006).

- По мнению И.Н. Андреевой, эмоциональный интеллект (ЭИ) – группа ментальных способностей, которые участвуют в осознании и понимании собственной эмоциональной сферы и эмоциональной сферы окружающих. Люди с высоким уровнем эмоционального интеллекта хорошо понимают свои эмоции и чувства других людей, могут управлять своей эмоциональной сферой, и поэтому в обществе их поведение более адаптивно, и они легче добиваются своих целей во взаимодействии с окружающими (Андреева, 2012).

Данное исследование посвящено изучению взаимосвязи характеристик психологического здоровья взрослых с их эмоциональным интеллектом.

В исследуемые компоненты психологического здоровья в данном исследовании, вслед за А.В. Волочковым, были включены показатели, эмоционального здоровья, жизнестойкости личности и осмысленности жизни, которые по общему признанию представляют собой одну из центральных характеристик личности, и тем самым оказывают существенное влияние на все стороны её жизнедеятельности. Принято считать, что осмысленность жизни отражает отношение человека к окружающему миру и выступает в качестве способа дифференциации объектов по степени их субъективной значимости.

- По определению Н.П. Локаловой, психологическое здоровье является личностным образованием и формируется в результате активации внутренних психологических ресурсов самого человека. Психологическое здоровье характеризует личность в целом и находится в непосредственной

связи с психологической культурой личности и проявлениями человеческого духа (Локалова, 2015).

Сделанные нами выводы позволили сформулировать исследовательский вопрос: существуют ли особенности взаимосвязи между показателями психологического здоровья взрослых с их эмоциональным интеллектом, и в чём заключается специфика взаимосвязи?

Исследовательский вопрос был конкретизирован в следующих исследовательских гипотезах:

1. Эмоциональный интеллект и характеристики психологического здоровья сотрудников сферы обслуживания статистически достоверно взаимосвязаны.

2. В выборке взрослых с более высоким уровнем ЭИ эта взаимосвязь проявляется сильнее, чем в контрастной по уровню ЭИ выборке.

3. Взрослые с более высоким уровнем ЭИ отличаются более высокими характеристиками психологического здоровья.

Таким образом, целью исследования явилось изучение и выявление взаимосвязи характеристик психологического здоровья взрослых с их эмоциональным интеллектом.

Сформулированная в настоящем исследовании цель была конкретизирована в следующих исследовательских задачах:

1. Выявить взаимосвязи эмоционального интеллекта и психологического здоровья в выборке сотрудников сферы обслуживания.

2. Сравнить показатели эмоционального интеллекта и психологического здоровья в контрастных по уровню ЭИ выборках.

3. Провести анализ эффектов фактора «Уровень ЭИ» на психологическое здоровье сотрудников сферы обслуживания.

ГЛАВА 2. ОРГАНИЗАЦИЯ И МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

2.1 Организация исследования и характеристика выборки

Исследование проводилось на базе развлекательного комплекса «Пушкин». В исследовании приняло участие 80 человек.

В качестве испытуемых выступили сотрудники сферы обслуживания развлекательного комплекса «Пушкин»: официанты, бармены, администраторы и др. Возрастной диапазон испытуемых от 22 - 27 лет. Среди них – 57 девушек и 27 юношей.

Диагностика сотрудников проводилась как в групповом (по 5 – 6 человек), так и индивидуальном режиме, с учётом добровольности участия в исследовании и соблюдением принципа конфиденциальности.

2.2 Обзор диагностических методик

В работе применялись следующие диагностические методики для оценки различных параметров психологического здоровья и эмоционального интеллекта сотрудников сферы обслуживания:

- Тест эмоционального интеллекта MSCEIT Дж. Мейера, П.Сэловея и Д.Карузо;
- Тест жизнестойкости С. Мадди (в адаптации Леонтьев Д.А.);
- Тест смысложизненных ориентаций (СЖО) Д.А. Леонтьева;
- Опросник общего здоровья (General Health Questionnaire – GHQ-12) Д. Голдберга;

В нашей работе были использованы методики, с помощью которых диагностируют психологическое благополучие (здоровье), отсутствие нарушений эмоционального здоровья и т.п. В их названиях или описаниях шкал авторы далеко не всегда упоминают достаточно новый термин «психологическое здоровье». Однако именно эти методики наиболее часто

используются в исследованиях различных аспектов психологического здоровья. Специальный диагностический инструментарий, направленный на измерение собственно психологического здоровья, пока либо отсутствует, либо подвергается серьезной критике (Козлов, 2014; Волочков, Репина, 2016 и др.).

Тест эмоционального интеллекта MSCEIT

Эмоциональный интеллект - это способность чувствовать, понимать и эффективно применять силу эмоций и проницательность, чтобы способствовать высокому уровню сотрудничества и результативности.

В настоящем исследовании используется теоретическая модель и структура адаптированной второй версии теста эмоционального интеллекта Дж.Мейера, П.Сэловея и Д.Карузо (MSCEIT V2.0) на русскоязычной выборке.

Методика состоит из 8 секций. На каждый компонент модели эмоционального интеллекта Дж.Мэйера, П.Сэловея и Д.Карузо приходится по 2 секции.

Тест имеет основные, дополнительные и суммарные шкалы:

Основные шкалы:

Секция А Способность к восприятию, оценке и выражению эмоций – оценивание лиц. Секция А состоит из 4 фотографий лиц людей, которые надо оценить по степени выраженности 5 эмоций, которые предложено выбрать участнику тестирования. Всего в секции представлено 7 эмоций: счастье, печаль, страх, гнев, отвращение, удивление, волнение. Выраженность эмоций оценивается по 5-балльной шкале: от 1 – «наименьшая выраженность» до 5 – «сильная выраженность».

Секция В Способность к распознаванию эмоций, эффективных для фасилитации конкретной деятельности или настроения. Секция В состоит из

5 вербальных заданий, направленных на понимание того, какие эмоции способствуют более эффективному выполнению деятельности разного рода. Участник тестирования должен определить, насколько будет полезно в данной ситуации испытывать ту или иную эмоцию. Всего в каждом вопросе предложено по 3 эмоции, которые оцениваются по 5-балльной шкале: от 1 – «не помогает» до 5 – «помогает».

Секция С Способность к пониманию взаимоперехода эмоций и механизмов их изменчивости. Секция С состоит из 20 описаний различных ситуаций, в которых герои испытывают разные эмоциональные состояния, с 6 вариантами ответов в каждом. Понимание ситуативной обусловленности эмоций предполагает как когнитивное понимание смысла ситуации, так и опыта переживания похожих состояний. На каждый вопрос надо выбрать наиболее подходящий вариант ответа.

Секция D Способность к регуляции собственных эмоциональных состояний. В секции предлагается 5 историй, в которых описываются некие события. К каждой истории дается 4 варианта продолжения. Испытуемый должен оценить каждое продолжение истории с точки зрения того, насколько эффективно подобные действия могут привести к хорошему настроению или его сохранению у главного героя. Оценка производится по 5-балльной шкале: от а – «очень неэффективно» до е – «очень эффективно».

Секция Е Способность к восприятию, оценке и выражению эмоций – оценивание живописи. Секция Е, также входящая в шкалу восприятия и идентификации эмоций, представляет собой 6 невербальных проб, которые должны обнаружить способность улавливать общие настроения, содержащиеся в окружении: как в конкретных пейзажах, так и в абстрактных формах. Каждую картинку надо оценить по степени выраженности, выбрав из 5 эмоций. Как и в секции А, представлен набор из 7 эмоций: счастье, печаль, злость, удивление, отвращение, страх, возбуждение. Однако выраженность каждой эмоции надо оценивать не по шкале от 1 до 5, а с помощью схематичных картинок. К каждой эмоции прилагается ряд из 5

изображений схематичного лица, которое выражает данную эмоцию – от наименьшего проявления до самого сильного.

Секция F Способность к соединению вербализованной эмоции и недифференцированного ощущения. Секция F данной шкалы состоит также из 5 вербальных заданий, направленных на поиск обозначений эмоциональных состояний.

Секция G Способность к объединению эмоциональной информации в более интегративные единицы (понимание взаимодействия эмоций). Секция G состоит из 12 утверждений, выявляющих степень понимания значения тех или иных эмоций, сложности сочетания эмоций в одном чувстве.

Секция H Способность к регуляции эмоциональных состояний других людей. Направлена на оценку способности управлять эмоциями других людей. В ней предложено 3 ситуации. В каждой ситуации описана история взаимоотношений и варианты того, как можно на них повлиять. Представлено 3 варианта продолжения этих взаимоотношений. Испытуемый должен оценить по 5-балльной шкале эффективность действий в каждом продолжении по сохранению хороших отношений. Оценка дается от а – «очень неэффективны» до е – «очень эффективны».

Вторичные шкалы:

Способность к восприятию, оценке и выражению эмоций, состоит из суммы шкал А: Способность к восприятию, оценке и выражению эмоций и Е: Способность к восприятию, оценке и выражению эмоций, которые впоследствии делятся на 2 (среднее арифметическое);

Способность к эмоциональной фасилитации мышления, в ее состав входит сумма шкал В: Способность к распознаванию эмоций, эффективных для фасилитации конкретной деятельности или настроения и F: Способность к соединению вербализованной эмоции и недифференцированного ощущения, которые впоследствии делятся на 2 (среднее арифметическое);

Способность к пониманию и анализу эмоциональной информации, шкала состоит из суммы шкал С: Способность к пониманию взаимоперехода эмоций и механизмов их изменчивости и G:Способность к объединению эмоциональной информации в более интегративные единицы, которые впоследствии делятся на 2;

Способность к рефлексивной регуляции эмоций в процессе эмоционального и интеллектуального развития D:Способность к регуляции собственных эмоциональных состояний и H: Способность к регуляции эмоциональных состояний других людей, которые впоследствии делятся на 2;

Суммарные шкалы:

Опытный домен эмоционального интеллекта определяют по формуле: $A+B+E+F/4$

Стратегический домен эмоционального интеллекта так же определяют по формуле $C+D+G+H/4$ (Mayer J. D., Salovey P., Caruso D. R. Mayer – Salovey – Caruso, 2002).

Суммарная шкала эмоционального интеллекта – это сумма средних арифметических значений всех шкал (секций) методики, после чего находится среднее арифметическое среди значений сумм всех шкал.

После того, как мы получаем сырые баллы, переводим их в коэффициенты с помощью ключа, специально разработанного, для данной методики. Получившиеся коэффициенты суммируем, находим средние арифметические значения по первичным, вторичным и суммарным шкалам. Данный процесс можно автоматизировать с помощью формул программы Excel компании Microsoft.

Причины выбора данной методики для оценки эмоциональной регуляции в целостном изучении контроля поведения мы обсуждали в начале работы. Дополнительный аргумент использования этого варианта измерения

эмоционального интеллекта состоял в том, что тест не является опросником, основанным на самоотчете.

Результаты психометрической проверки характеристик русскоязычного перевода теста «Эмоциональный интеллект» MSCEIT показывают, что данная методика соответствует минимальным требованиям, предъявляемым к исследовательским методикам, и может быть использована именно для этих целей. Выявленные отдельные невысокие психометрические показатели не препятствуют использованию теста, но указывают на необходимость дальнейшей работы по адаптации и стандартизации теста.

При конструировании тест эмоционального интеллекта показал достаточно хорошие психометрические показатели: внутреннюю надежность (α Кронбаха = 0,90), тест-ретестовую надежность на уровне 0,78 и очевидную дискриминативную валидность. Единственным минусом данной методики является ее незащищенность от социально желательных ответов испытуемых. Также нигде нет никаких данных о проведении психометрики после перевода методики на русский язык и адаптации на русскоязычной выборке. Однако несомненным плюсом этой методики является простота в использовании и обработке.

Представленный тест, являясь достаточно трудоемким, полностью отвечает задачам исследования целостных эмоциональных адаптивных способностей, отражающих индивидуальные предпочтения эмоциональной регуляции.

Тест определения жизнестойкости С.Мади

Тест жизнестойкости представляет собой русскоязычную адаптацию англоязычного опросника Hardiness Survey, разработанного американским психологом Сальваторе Мадди (Maddi) в 1984 году. Оригинальный вариант адаптации на русский язык был выполнен Д.А. Леонтьевым, Е.И. Рассказовой, которая была сокращена и подвергнута повторной валидизации Е.Н. Осиным и Е.И. Рассказовой, сокращённый вариант опросника был переведён и валидизирован на русском языке М.В. Алфимовой и В.Е. Голимбет. (Леонтьев Д.А., Рассказова Е.И., 2006).

Англоязычное понятие Hardiness Д.А. Леонтьев предложил переводить как жизнестойкость. Понятие жизнестойкости, с одной стороны, опирается на понятийный аппарат экзистенциально-гуманистической психологии, с другой - на прикладную психологию. Изначальным вопросом, приведшим к созданию теории жизнестойкости, был «какие психологические факторы способствуют успешному совладанию со стрессом и снижению (или даже предупреждению) внутреннего напряжения». Было высказано предположение, что данным фактором является то, что впоследствии назвали жизнестойкостью - некая экзистенциальная отвага, позволяющая личности в меньшей степени зависеть от ситуативных переживаний, преодолевать постоянную базовую тревогу, актуализирующуюся в ситуации неопределённости и необходимости выбора.

Жизнестойкость (hardiness) представляет собой систему убеждений о себе, о мире, об отношениях с миром. Это диспозиция, включающая в себя три сравнительно автономных компонента: вовлеченность, контроль, принятие риска. Выраженность этих компонентов и жизнестойкости в целом препятствует возникновению внутреннего напряжения в стрессовых ситуациях за счет стойкого совладания (hardy coping) со стрессами и восприятия их как менее значимых.

Вовлеченность (commitment) определяется как «убежденность в том, что вовлеченность в происходящее дает максимальный шанс найти нечто стоящее и интересное для личности». Человек с развитым компонентом вовлеченности получает удовольствие от собственной деятельности. В противоположность этому, отсутствие подобной убежденности порождает чувство отвергнутости, ощущение себя «вне» жизни.

Контроль (control) представляет собой убежденность в том, что борьба позволяет повлиять на результат происходящего, пусть даже это влияние не абсолютно и успех не гарантирован. Противоположность этому - ощущение собственной беспомощности. Человек с сильно развитым компонентом контроля ощущает, что сам выбирает собственную деятельность, свой путь.

Принятие риска (challenge) - убежденность человека в том, что все то, что с ним случается, способствует его развитию за счет знаний, извлекаемых из опыта, - неважно, позитивного или негативного. Человек, рассматривающий жизнь как способ приобретения опыта, готов действовать в отсутствие надежных гарантий успеха, на свой страх и риск, считая стремление к простому комфорту и безопасности, обедняющим жизнь личности. В основе принятия риска лежит идея развития через активное усвоение знаний из опыта и последующее их использование.

Таким образом, жизнестойкость представляет собой личностную характеристику, формирующуюся в детском и подростковом возрасте, хотя теоретически её развитие возможно и в более позднем возрасте. Мадди предупреждает, что понятие жизнестойкости не следует смешивать с близкими по смыслу понятиями, такими как оптимизм, чувство связности, самоэффективность, устойчивость, религиозность и т.д.

Тест жизнестойкости является надежным и валидным инструментом психологической диагностики, результаты которого не зависят от пола, образования и региона проживания человека. Результаты теста жизнестойкости позволяют оценить способность и готовность человека активно и гибко действовать в ситуации стресса и трудностей или его

уязвимость к переживаниям стресса и депрессивное. При этом жизнестойкость является фактором профилактики риска нарушения работоспособности и развития соматических и психических заболеваний в условиях стресса, и одновременно способствует оптимальному переживанию ситуаций неопределенности и тревоги. Жизнестойкие убеждения создают своего рода «иммунитет» к действительно тяжелым переживаниям. Важно, что жизнестойкость влияет не только на оценку ситуации, но и на активность человека в преодолении этой ситуации (выбор копинг-стратегий).

Тест смысложизненных ориентаций Дж. Крамбо, Л. Махолика, адаптированный Д.А. Леонтьевым

Методика смысложизненных ориентаций (СЖО) человека, созданная на базе теста «Цель в жизни» (Purpose-in-Life Test, сокращенно - PIL) Дж. Крамбо и Л. Махолика. Тест PIL был разработан на основе теории стремления к смыслу и логотерапии В. Франкла и преследовал цель эмпирической валидации ряда представлений из этой теории, в частности, об экзистенциальном вакууме и ноогенных неврозах. Суть этих представлений заключается в том, что неудача в поиске человеком смысла своей жизни (экзистенциальная фрустрация) и вытекающее из неё ощущение утраты (экзистенциальный вакуум) являются причиной особого класса душевных заболеваний - нозогенных неврозов, которые отличаются от ранее описанных их видов. Первоначально Крамбо и Махолик стремились показать, что: а) методика измеряет именно степень «экзистенциального вакуума» в терминах Франкла; б) последний - характерен для психически больных и в) не тождественен просто психической патологии.

«Цель в жизни», которую диагностирует методика, авторы определяют как переживание индивидом онтологической значимости жизни. В исследованиях одного из авторов теста было установлено, что в целом

показатель осмысленности жизни у психически здоровых людей выше, чем у лиц, страдающих душевными заболеваниями.

Русскоязычная версия РІЛ, названная тестом осмысленности жизни (ОЖ), была разработана и адаптирована Д. Леонтьевым в 1986 - 1988гг.

Интерпретация субшкал:

Цели в жизни. Баллы по этой шкале характеризуют наличие или отсутствие в жизни испытуемого целей в будущем, которые придают жизни осмысленность, направленность и временную перспективу. Низкие баллы даже при общем высоком уровне ОЖ будут присущи человеку, живущему сегодняшним или вчерашним днем. Вместе с тем высокие баллы могут характеризовать не только целеустремленного человека, но и прожектора, планы которого не имеют реальной опоры в настоящем и не подкрепляются личной ответственностью за их реализацию. Эти два случая несложно различить, если учитывать показатели по другим шкалам СЖО.

Процесс жизни или интерес и эмоциональная насыщенность. Содержание этой шкалы совпадает с известной теорией о том, единственный смысл жизни состоит в том, чтобы жить. Этот показатель говорит о том, воспринимает ли испытуемый сам процесс жизни эмоционально насыщенный, наполненный смыслом. Высокие баллы по этой шкале и низкие по другим будут характеризовать гедониста, живущего сегодняшним днем. Низкие баллы - признак неудовлетворенностью своей жизнью в настоящем; при этом, однако, ей могут придавать полноценный смысл воспоминания о прошлом или нацеленность на будущее.

Результативность жизни или удовлетворенность самореализацией. Баллы по этой шкале отражают оценку пройденного отрезка жизни, ощущение того, насколько прожитая ее часть была продуктивна и осмысленна. Высокие баллы по этой шкале и низкие по другим будут характеризовать человека, доживающего свою жизнь, у которого все в прошлом, но прошлое способно придать смысл остатку жизни. Низкие баллы - неудовлетворенность прожитой частью жизни.

Локус контроля - Я (Я - хозяин жизни). Высокие баллы соответствуют представлению о себе как, о сильной личности, обладающей достаточной свободой выбора, чтобы построить жизнь в соответствии со своими целями и представлениями о её смысле. Низкие баллы – неверие в свои силы, жизнь, проходящая в «колее», неспособность контролировать события собственной жизни.

Локус контроля - жизнь или управляемость жизни. При высоких баллах убеждение в том, что человек может сам контролировать свою жизнь, свободно принимать решения и воплощать их в жизнь. Низкие баллы - фатализм, убежденность в том, что жизнь человека неподвластна сознательному контролю, свобода выбора иллюзорна и бессмысленно что-либо загадывать на будущее (Леонтьев, 2006).

Шкала эмоционального здоровья Гольдберг (General Health Questionnaire, GHQ)

Автор методики – Д. Голдберг.

Цель методики – диагностика психологического благополучия, эмоциональной стабильности.

Шкала четырехбалльная. Если оценивается именно сохранность психологического (эмоционального) здоровья, отсутствие выгорания, то «тревожный» полюс получает 1 балл, а позитивный – 4 балла. Первый левый столбец оценок – 4 балла, второй – 3, третий – 2, четвертый – 1.

Диапазон оценок – от 12 до 48 баллов (всего 12 пунктов) (Goldberg, 1978).

Все варианты опросника широко используются за рубежом для измерения степени дистресса. Имеются сведения об их высокой валидности и надежности, представлены нормативные данные для различных возрастных, половых и профессиональных групп.

Высокие баллы (характеризующие полюс психического дискомфорта) соответствуют утвердительным ответам на те, вопросы, которые раскрывают проявления психологического неблагополучия, эмоциональной неустойчивости, и отрицательным ответам на те, которые связаны с выражением положительных эмоций, психологической стабильности (они оцениваются в обратном порядке) (Goldberg, 1970; Бурлачук, Духневич, Дубровинский, 2005).

2.3 Методы математико-статистической обработки данных

Результаты исследования обрабатывались посредством многофункциональной компьютерной программы статистической обработки «Statistica 8.0» и программы Microsoft Excel. Обработка данных осуществлялась методами математической статистики с использованием следующих методов анализа:

Для обработки эмпирических данных использовался пакет прикладных программ: электронная таблица Excel корпорации Microsoft, текстовый редактор Word корпорации Microsoft. Анализ данных проведен с использованием статистических пакетов STATISTICA 8.0 корпорации StatSoft.

Первичные данные, полученные при исследовании, были подвергнуты статистической обработке с использованием следующих методов:

1. Корреляционный анализ по К. Пирсону применялся для выявления значимых взаимосвязей показателей эмоционального интеллекта, психического здоровья, осмысленности жизни и жизнестойкости сотрудников;

2. Эксплораторный факторный анализ применялся для поиска «генеральных» факторов, которые могут выражать несколько факторов, отдельно для эмоционального интеллекта и психического здоровья;

3. Дисперсионный анализ применялся с целью анализа изменчивости выраженности эмоционального интеллекта, то есть от эффектов показателей психического здоровья испытуемых.

ГЛАВА 3. РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ И ИХ ОБСУЖДЕНИЕ

3.1 Анализ взаимосвязей эмоционального интеллекта и психологического здоровья у сотрудников сферы обслуживания

Согласно первой гипотезе исследования о том, что эмоциональный интеллект и характеристики психологического здоровья сотрудников сферы обслуживания статистически достоверно взаимосвязаны, был проведён корреляционный анализ Пирсона, значимые коэффициенты которого представлены в Таблице 1.

В соответствии с этой гипотезой была сформулирована задача - выявление взаимосвязи характеристик психологического здоровья взрослых с их эмоциональным интеллектом.

Прежде всего, были описаны корреляционные связи в целом по всей выборке испытуемых сотрудников развлекательного центра, а потом по отдельности, в каждой из двух контрастных выборках по уровню выраженности суммарного показателя ЭИ.

3.1.1 Взаимосвязи эмоционального интеллекта и психологического здоровья в общей выборке участников исследования

Рассмотрим значимые корреляционные взаимосвязи шкал MSCIT с показателями жизнестойкости (по С.Мадди) и эмоционального здоровья (по Л. Голдбергу), представленные в Таблице 1.

По данным Таблицы 1, в которой отражены значимые корреляционные взаимосвязи шкал MSCEIT с показателями жизнестойкости и эмоционального здоровья обнаружено большое количество корреляционных связей с положительным знаком, что говорит о том, что выраженность одного показателя связана с выраженностью другого, и, наоборот, при снижении одного снижается другой показатель.

Рассмотрим наиболее значимые связи. Анализ взаимосвязей показателей исследования выявил значимые взаимосвязи, которые обнаружены между характеристиками эмоционального интеллекта и психологического здоровья сотрудников, в которое мы включали показатели жизнестойкости и осмысленности жизни.

Таблица 1

Значимые корреляционные взаимосвязи (по К. Пирсону) шкал MSCEIT с показателями жизнестойкости (по С.Мадди) и уровнем эмоционального здоровья (по Л.Голдбергу)

Показатели	Вовл	Контр	Прин. риска	ЖСТ	Эм. Здор
А-восприятие оценки и выражения эмоций	0,26*	0,26*	*	0,24*	0,29*
В-распознавание эмоций	0,38***	0,23*	*	0,29*	
С-понимание взаимоперехода эмоций	0,31**	0,33	0,37***	0,39***	0,39***
Д-регуляция собственных эмоц. состояний					0,26*
Е- восприятие оценки и выражения эмоций	0,34**	0,24*		0,28*	
Ф-соединение вербализ. эмоц. и недиф. ощущ.	0,35***	0,34**	0,27*	0,38***	0,35***
Г-понимание взаимодействия эмоций	0,35***	0,40***	0,36***	0,43***	0,47***
Н-способ. к регуляции эмоцион. сост. др. людей		0,25*		0,25*	
Способ. к воспр. оценки и выражения эмоций	0,41***	0,34*		0,35***	0,33**
Способность к эмоц. фасилитации мышления	0,48***	0,41***	0,27*	0,47***	0,40***
Способ. к поним. и анализу эмоц. информации	0,45***	0,49***	0,49***	0,56***	0,58***
Способ. к рефлекс. регуляции эмоций	0,22*	0,33*	0,26*	0,32**	0,32**
Опытный домен эмоцион. интеллекта	0,59***	0,49***	0,25*	0,54***	0,49***
Стратегический домен эмоцион. интеллекта	0,50***	0,59***	0,55***	0,63***	0,66***

Примечание. * – $p < 0,05$; ** – $p < 0,01$; *** – $p < 0,001$; жирным шрифтом выделены наиболее значимые корреляционные связи

Наибольшее количество значимых взаимосвязей с показателями ЭИ обнаружено у показателя вовлеченность, это говорит нам о том, что, чем больше развиты выделенные компоненты ЭИ, тем больше они связаны с убежденностью испытуемых в том, что вовлеченность в происходящее дает максимальный шанс найти нечто по настоящему ценное, и представляет интерес для личности. Испытуемые с развитым компонентом вовлеченности получают удовольствие от собственной деятельности. И наоборот, чем ниже

выраженность компонентов ЭИ, у сотрудников отмечается отсутствие подобной убежденности, которое порождает чувство отвергнутости, ощущение себя «вне» жизни. Соответственно, удовольствия от собственной деятельности они не получают.

Из таблицы видно, что показатель жизнестойкости контроль отражает прямую связь с показателями ЭИ, который отражает убежденность испытуемых данной выборки в том, что борьба позволяет повлиять на результат происходящего, пусть даже это влияние не абсолютно и успех не гарантирован, при этом взрослый человек с сильно развитым компонентом контроля ощущает, что сам выбирает собственную деятельность и свой путь. И, наоборот, снижение или отсутствие выделенных компонентов ЭИ, связано у испытуемых с ощущением собственной беспомощности.

Показатель жизнестойкости принятие риска так же отражает взаимосвязь с показателями ЭИ. То есть, чем выше выделенные показатели ЭИ, тем больше проявляется убежденность человека в том, что все то, что с ним случается, способствует его развитию за счет знаний, извлекаемых из опыта, - неважно, позитивного или негативного. В этом случае взрослый человек, рассматривающий жизнь как способ приобретения опыта, готов действовать в отсутствие надежных гарантий успеха, на свой страх и риск, считая стремление к простому комфорту и безопасности обедняющими жизнь личности.

Обнаружено большое количество взаимосвязей показателей ЭИ с компонентом общий уровень жизнестойкости, который говорит нам о том, что способности, связанные с ЭИ оказывают влияние на формирование убеждений человека о своей жизни, о мире, об отношениях с миром.

Наконец, показатель психологическое здоровье связан с такими показателями ЭИ, которые способствуют высокому проявлению эмоций, выраженному во взаимодействии, взаимопереходе, в понимании и анализе эмоциональной информации. То есть, чем выше характеризуется

эмоциональное здоровье, тем больше выражены перечисленные компоненты ЭИ.

Таким образом, по данным Таблицы 1 можно заключить, что все показатели жизнестойкости (вовлеченность, контроль и принятие риска), а также показатель эмоциональное здоровье имеют значимые прямые связи с компонентами ЭИ.

Значимые корреляционные взаимосвязи (по К. Пирсону) шкал MSCIT с показателями осмысленности жизни (тест СЖО)

Показатели	Цели	Процесс	Резу- льтат	ЛК-Я	ЛК-Ж	ОЖ
А-восприятие оценки и выражен.эмоций	0,29	0,27		0,24		0,30
В-распознавание эмоций						
С-понимание взаимоперехода эмоций	0,43***	0,39***	0,27		0,29	0,43***
Д-регуляция собственных эмоц. состояний	0,24					
Е- восприятие оценки и выражен.эмоций	0,23	0,26				
Ф-соединен. вербал. эмоц. и недиф. ощущ.	0,28	0,28	0,31	0,32	0,28	0,39***
Г-понимание взаимодействия эмоций	0,41***	0,37	0,23	0,23		0,39***
Н-способ. к регуляц. эмоц. сост. др. людей		0,24				
Способ. к воспр. оценки и выражен.эмоций	0,36***	0,36***		0,25		0,34**
Способн. к эмоц. фасилитации мышления	0,32**	0,33**	0,25	0,35***	0,29	0,41***
Способ. к поним. и анализу эмоц. информац	0,56***	0,51***	0,34	0,24	0,29	0,55***
Способ. к рефлекс. регуляции эмоций	0,27	0,29				0,23
Опытный домен эмоцион. интеллекта	0,44***	0,45***		0,40***	0,27	0,49***
Стратегич. домен эмоцион. интеллекта	0,62***	0,58***	0,37***	0,23	0,26	0,59***

Примечание. * – $p < 0,05$; ** – $p < 0,01$; *** – $p < 0,001$; жирным шрифтом выделены наиболее значимые корреляционные связи

По данным Таблицы 2, в которой отражены значимые корреляционные взаимосвязи шкал MSCEIT с показателями осмысленности жизни (тест СЖО) также обнаружено большое количество прямых корреляционных связей.

Наибольшее количество значимых взаимосвязей обнаружено у таких показателей осмысленности жизни (тест СЖО), как: цели, процесс и суммарный показатель осмысленности жизни с показателями ЭИ.

То есть, чем больше проявляются у испытуемых компоненты ЭИ, тем больше выражено наличие в жизни испытуемых целей в будущем, которые придают жизни осмысленность, направленность и временную перспективу. И, наоборот, отсутствие в жизни испытуемого целей в будущем позволяет говорить о снижении (или не развитости) компонентов ЭИ.

Из таблицы видно, как связаны показатели процесс и интерес жизни с ЭИ, то есть, чем больше испытуемые воспринимают сам процесс жизни эмоционально насыщенный и наполненный смыслом, тем более у них развит ЭИ. И, наоборот, при низком уровне развития ЭИ у испытуемых будет проявляться признак неудовлетворенностью своей жизнью в настоящем, хотя они могут придавать ей полноценный смысл, опираясь на воспоминания о прошлом или нацеленность на будущее.

Показатель ЭИ опытный домен с показателем Локус контроля - Я имеет тесную связь с представлениями испытуемых о себе как, о сильной личности, обладающей достаточной свободой выбора, чтобы построить жизнь в соответствии со своими целями и представлениями о её смысле.

Показатель результативность жизни или удовлетворенность самореализацией, который отражает оценку пройденного отрезка жизни, ощущение того, насколько прожитая ее часть была продуктивна и осмысленна, связан со стратегическим доменом эмоционального интеллекта, то есть, чем больше проявляется стратегический домен ЭИ, тем более испытуемые данной выборки будут ощущать свою результативность жизни и удовлетворенность самореализацией.

Суммарный показатель осмысленности жизни также обнаружил прямую связь с показателями ЭИ. Данный факт говорит нам о высокой способности испытуемых к восприятию, оценке и выражению эмоций, к пониманию и анализу эмоциональной информации, а так же о способности вызывать определенную эмоцию у другого человека и контролировать ее.

Резюме:

Таким образом, можно заключить, что все показатели осмысленности жизни (СЖО) имеют значимые прямые взаимосвязи с компонентами ЭИ.

В целом, по всей выборке испытуемых сотрудников развлекательного комплекса корреляционный анализ определил большое количество корреляционных взаимосвязей между показателями ЭИ, осмысленности жизни, жизнестойкости и эмоционального здоровья.

3.1.2 Факторная структура корреляционных взаимосвязей показателей эмоционального интеллекта и психологического здоровья в общей выборке участников исследования

В предыдущем параграфе мы установили значимость и характер корреляционных взаимосвязей эмоционального интеллекта и психологического здоровья в общей выборке участников исследования.

Какова же структура взаимосвязей этих переменных? Для получения ответа на этот вопрос мы провели эксплораторный факторный анализ по методу главных компонент, с последующим вращением факторов. Итоги анализа представлены в Таблице 3.

Таким образом, с целью выделения основных эффектов в исследуемых характеристиках и сокращения переменных был проведён эксплораторный факторный анализ корреляций суммарных шкал ЭИ с диагностическими маркерами психологического здоровья. Обратимся к Таблице 3.

По данным таблицы, общая доля объяснимой дисперсии выявленных факторов составляет 0,67, то есть 67,2% от общей дисперсии.

Эксплораторный факторный анализ отразил связь трёх из - четырех суммарных шкал ЭИ с маркерами психологического здоровья. При этом видно, что оба эти фактора взаимосвязаны (некоторые шкалы значимо

входят в оба фактора). Поэтому было решено провести факторный анализ с косоугольным вращением для коррелирующих факторов.

Первый фактор с долей в дисперсии 38,9% объединяет в себе с наибольшими факторными нагрузками компонент ЭИ способность к пониманию и анализу эмоциональной информации (0,850) и маркеры психологического здоровья: жизнестойкость (0,77), осмысленность жизни (0,74) и эмоциональное здоровье (0,80). Так как в первом факторе, основная факторная нагрузка ложится на компонент ЭИ способность к пониманию и анализу эмоциональной информации (0,850), он был идентифицирован как «Способность к пониманию и анализу эмоциональной информации, связанная с маркерами эмоционального здоровья».

Таблица 3

Результаты эксплораторного факторного анализа корреляций суммарных шкал ЭИ с диагностическими маркерами психологического здоровья
а) после процедуры ортогонального вращення

№	Показатели	Факторы	
		1	2
1	Спос. к воспр. оценки и выражен эмоций	0,00	0,69
2	Способн. к эмоц. фасилитации мышления	0,01	0,81
3	Спос. к поним. и анализу эмоц. информац	0,85	-0,15
4	Спос. к рефлекс. регуляции эмоций	0,47	-0,13
5	Жизнестойкость	0,77	0,55
6	Осмысленность жизни	0,74	0,52
7	Эмоциональное здоровье	0,80	0,49
Собственные числа		2,72	1,98
Доля дисперсии (в %)		38,9%	28,3%

Примечание: Жирным шрифтом выделены значимые факторные нагрузки с весом от 0,50 (n=80).

С наибольшими факторными нагрузками во второй фактор вошли показатели: способность к восприятию оценки и выражению эмоций (0,69), способность к эмоциональной фасилитации мышления (0,81),

жизнестойкость (0,55) и осмысленность жизни (0,52). Доля объяснимой дисперсии составила 28,3% от общей дисперсии.

Второй фактор был идентифицирован как «Способность к эмоциональной фасилитации мышления, связанной с жизнестойкостью и осмысленностью жизни взрослых людей».

Таким образом, после процедуры ортогонального вращения было выделено два фактора с общей долей объяснимой дисперсии 67,2%, которые были идентифицированы, как:

1.«Способность к пониманию и анализу эмоциональной информации, связанная с маркерами эмоционального здоровья».

2.«Способность к эмоциональной фасилитации мышления, связанной с жизнестойкостью и осмысленностью жизни взрослых людей».

Вариант факторного анализа с облическим (косоугольным) вращением, при котором из двух факторов первого порядка образовал один фактор второго порядка, показал, что в его состав со значимым весом (нагрузкой) входят маркеры психологического здоровья и прямо пропорционально коррелирующие с ними трёх из четырёх шкал ЭИ.

Этот фактор, очевидно, и является фактором связи ЭИ с психологическим здоровьем, так как он показывает, что в нашей выборке более высокий уровень ЭИ связан с более высоким уровнем эмоционального здоровья.

Таблица 4

Результаты факторного анализа корреляций суммарных шкал ЭИ
с диагностическими маркерами психологического здоровья
б) после процедуры облического вращения (direct oblimin)

№	Показатели	Факторы 1 порядка		2 порядка
		Primary F1	Primary F2	Second.
1	Спос. к воспр. оценки и выражен эмоц.	-0,11	0,59	0,35
2	Способн. к эмоц. фасилитации мышлен.	-0,11	0,69	0,41
3	Спос. к поним. и анализу эмоц. информ.	0,74	-0,25	0,35
4	Спос. к рефлекс. регуляции эмоций	0,42	-0,18	0,17
5	Жизнестойкость	0,57	0,35	0,66
6	Осмысленность жизни	0,56	0,33	0,64
7	Эмоциональное здоровье	0,61	0,30	0,65

Образованный из двух факторов единый фактор был идентифицирован как фактор «Маркеры психологического здоровья, связанные с эмоциональным интеллектом взрослых людей», причём выделенные маркеры психологического здоровья, вошедшие в фактор второго порядка, обладают большими факторными нагрузками, чем компоненты ЭИ: жизнестойкость (0,66), эмоциональное здоровье (0,65) и осмысленность жизни (0,64). Маркеры эмоционального интеллекта определились в структуру фактора второго порядка с меньшими весами: способность к эмоциональной фасилитации мышления (0,41), способность к восприятию оценки и выражения эмоций (0,35) и способность к пониманию и анализу эмоциональной информации (0,35). Так, если, в первом факторе показатель ЭИ способность к пониманию и анализу эмоциональной информации имел наибольшую факторную нагрузку (0,74), а во втором всего (-0,25), то объединившись в факторе второго порядка, его вес снизился до (0,35). В первом факторе он был ведущим показателем, а во втором факторе второго порядка уже нет.

Резюме:

Таким образом, на основе факторного анализа в целом по всей выборке сотрудников развлекательного комплекса был выделен «Фактор эмоционального интеллекта, обусловленный маркерами эмоционального здоровья взрослых людей», что позволяет утверждать о том, что для испытуемых с высоким уровнем ЭИ выделенные компоненты ЭИ связаны с психологическим благополучием, положительными эмоциями, психологической и эмоциональной стабильностью, а для контрастной группы сотрудников этот фактор объясняет наличие психического дискомфорта, раскрывает проявления психологического неблагополучия и эмоциональной неустойчивости.

3.1.3 Сравнение корреляционных взаимосвязей эмоционального интеллекта и психологического здоровья в выборках с относительно высоким и низким уровнями ЭИ

Для проверки второй гипотезы о том, что в выборке взрослых людей с более высоким уровнем ЭИ эта взаимосвязь проявляется сильнее, чем в контрастной по уровню ЭИ выборке, был проведён корреляционный анализ Пирсона в контрастных по уровню выраженности ЭИ выборках и сравнение матриц корреляций.

Таблица 5

Значимые корреляционные взаимосвязи шкал MSCEIT с показателями жизнестойкости и эмоционального здоровья (по Л.Голдбергу) в выборке испытуемых с высоким уровнем ЭИ

Показатели	Втор. шкалы ЭИ		Суммарные шкалы ЭИ		
	Способ. к воспр. оценки и выраж. эмоций	Способ. к поним. и анализу эмоц. информации	Опытный домен эмоц. интеллекта	Стратегический домен эмоц. интеллекта	Суммарная шкала эмоц. интеллекта
Вовлеченность	0,66***	0,79***	0,47*	0,85***	0,89***
Контроль		0,77***		0,73***	0,71***
Принятие риска				0,47*	0,52*
Жизнестойкость	0,56**	0,81***		0,85***	0,88***
Цель в жизни		0,76***		0,77***	0,75***
Процесс жизни		0,67***		0,68***	0,65***
Результативность	0,59**		0,54**	0,45*	0,55**
Локус контроля - Я			0,60**		
Локус контроля - жизнь			0,69***		0,48*
Шкала эмоцион. здоровья	0,52*	0,75***	0,59**	0,74***	0,82***

Примечание. * – $p < 0,05$; ** – $p < 0,01$; *** – $p < 0,001$; жирным шрифтом выделены наиболее значимые корреляционные связи

Анализ значимых взаимосвязей показателей исследования обнаружил между характеристиками эмоционального интеллекта и маркерами психологического здоровья сотрудников, в которое мы включали показатели жизнестойкости и осмысленности жизни, достаточно большое количество коэффициентов корреляции.

Важно отметить, что в контрастных группах участников исследования с высоким и низким уровнем ЭИ, представленных в Таблицах 5 и 6, было обнаружено много устойчивых корреляционных связей между исследуемыми параметрами.

Так как выявленные связи отражают прямой характер, то можно утверждать, что в выборке испытуемых с высоким уровнем ЭИ эти связи

будут говорить о высокой выраженности одного показателя с высокой другого.

Таблица 6

Значимые корреляционные взаимосвязи шкал MSCIT с показателями жизнестойкости и эмоционального здоровья (по Л.Голдбергу) в выборке испытуемых с низким уровнем ЭИ

Показатели	Вторичные шкалы ЭИ			Суммарные шкалы ЭИ		
	Способ. к эмоц. фасилитации мышления	Способ. к поним. и анализу эмоц.информац.	Способ. к рефлекс. регуляции эмоций	Опытный домен эмоц. интеллекта	Стратегический домен эмоц.интел.	Суммарная шкала эмоц.интеллекта
Вовлеченность	0,54**			0,70***	0,48*	0,82***
Контроль		0,62**	0,53**	0,47*	0,76***	0,93***
Принятие риска		0,68***			0,72***	0,72***
Жизнестойкость		0,65***		0,53**	0,75***	0,96***
Цель в жизни		0,62**		0,51*	0,70***	0,90***
Процесс жизни		0,59**	0,48*		0,71***	0,87***
Результативность		0,45*			0,50*	0,58**
Локус контроля - Я	0,49*			0,51*	0,45*	0,69***
Локус контроля - жизнь					0,48*	0,44*
Шкала эмоцион. здоровья		0,64**			0,73***	0,89***

Примечание. * – $p < 0,05$; ** – $p < 0,01$; *** – $p < 0,001$; жирным шрифтом выделены наиболее значимые корреляционные связи

Например, компонент ЭИ стратегический домен отражает значимую корреляционную связь с показателем жизнестойкости вовлеченность. При этом если в выборке испытуемых с высоким уровнем ЭИ прямая связь говорит о том, что высокий уровень вовлеченности испытуемых первой группы объясняется высоким уровнем развития компонент ЭИ стратегического домена, то есть высокий уровень развития компонента ЭИ стратегический домен, объясняет высокий уровень развития у взрослого компонента жизнестойкости - вовлеченность, который отражает умение получать удовольствие от собственной деятельности. В выборке испытуемых с низким ЭИ данная связь будет интерпретироваться по-другому. В

частности, низкий уровень развития компонента ЭИ стратегический домен объясняет отсутствие убежденности того, что от своей деятельности можно получать удовольствие, что порождает у испытуемых данной группы чувство отвергнутости и ощущение себя «вне» жизни.

Так как, в контрастных группах испытуемых получено большое количество одинаковых связей, то можно утверждать, что существуют устойчивые взаимосвязи между компонентами ЭИ и маркерами психологического здоровья, то есть, не смотря на уровень развития ЭИ и маркеров психологического здоровья, эта взаимосвязь будет неизменной. В ходе сравнения Таблиц 5 и 6 было обнаружено, что в контрастных выборках сотрудников развлекательного комплекса больше всего значимых корреляций отразили компоненты ЭИ стратегический домен и собственно суммарный показатель ЭИ.

То есть, можно сказать, что высокий уровень суммарного показателя ЭИ обуславливает высокий уровень компонентов психологического здоровья, в частности: вовлеченность, контроль, принятие риска, жизнестойкость, цели в жизни процесс, результативность как эмоциональная насыщенность жизнью, локус контроля - жизнь, и эмоциональное здоровье.

В выборке испытуемых с низким уровнем ЭИ низкий уровень способности к эмоциональной фасилитации мышления, объясняет низкий уровень проявления вовлеченности (-0,54) и локуса контроля – Я (-0,49). Низкий уровень способности к рефлексии регуляции эмоций связан с низким уровнем выраженности контроля (-0,53) и показателя осмысленности жизни процесс жизни (-0,48), то есть неспособность к регуляции эмоций определяет признаки неудовлетворенностью своей жизнью в настоящем и чувствуют ощущение собственной беспомощности, при этом, однако, испытуемые с низким ЭИ придают полноценный смысл воспоминаниям о прошлом или нацеленностью на будущее.

Резюме:

Корреляционный анализ Пирсона определил различия в выделенных значимых взаимосвязях двух контрастных по уровню выраженности ЭИ группах:

- убежденность человека в том, что все то, что с ним случается, способствует его развитию за счет знаний, извлекаемых из опыта, причём, неважно, позитивного или негативного;
- эмоциональное здоровье имеет прямую связь с компонентами ЭИ;
- чем больше воспринимают сам процесс жизни эмоционально насыщенный и наполненный смыслом, тем больше развит ЭИ и, наоборот, при низком уровне развития ЭИ проявляются признаки неудовлетворенности своей жизнью в настоящем, хотя они могут придавать ей полноценный смысл, опираясь на воспоминания о прошлом или нацеленность на будущее;
- опытный домен связан с представлениями взрослых людей о себе как о сильной личности, обладающей достаточной свободой выбора, чтобы построить жизнь в соответствии со своими целями и представлениями о её смысле;
- стратегический домен ЭИ определяет результативность жизни и удовлетворенность самореализацией;
- все показатели осмысленности жизни имеют значимые взаимосвязи с компонентами ЭИ.

3.2 Итоги сравнение средних значений показателей психологического здоровья в контрастных по уровню ЭИ выборках на основе анализа по критерию Стьюдента

Для проверки гипотезы исследования о том, что взрослые люди с более высоким уровнем ЭИ отличаются более высокими характеристиками психологического здоровья, был проведён анализ по критерию Стьюдента.

В Приложении 2, где отражены результаты t - критерия Стьюдента, можно отметить, что был получен очень мощный эффект, поддерживающий гипотезу исследования в плане одного из маркеров психологического здоровья.

По данным Таблицы (в Приложении 2) видно, что при сравнении трёх выборок испытуемых сотрудников развлекательного комплекса сильно отличается по шкалам выборка с высоким ЭИ. В частности по таким показателям ЭИ, как: способность к эмоциональной фасилитации мышления, способность к восприятию оценки и выражения эмоций и опытный домен ЭИ, за счёт которых выросла суммарная шкала эмоционального интеллекта.

По данным Таблицы, очевидно, что эти показатели выше в выборке сотрудников с высоким уровнем ЭИ.

Что касается показателей жизнестойкости, то выборку испытуемых с высоким уровнем ЭИ в большей степени характеризует вовлеченность и контроль, соответственно и общий уровень жизнестойкости, то есть испытуемые сотрудники с высоким уровнем ЭИ отличаются от двух других групп сотрудников убежденностью в том, что вовлеченность в происходящее дает максимальный шанс найти нечто стоящее и увеличивает интересное для личности, убежденность в том, что борьба позволяет повлиять на результат происходящего, пусть даже это влияние не абсолютно и успех не гарантирован.

Выборка сотрудников с высоким уровнем ЭИ умеет получать удовольствие от собственной деятельности, в отличие от тех (у кого низкий уровень ЭИ), кто испытывает чувство отвергнутости и ощущение себя «вне» жизни, а также ощущение собственной беспомощности. У них, как правило, отсутствует система убеждений о себе, о мире, об отношениях с миром. Наконец, показатель цели в жизни статистически значимо отличается от двух других групп испытуемых (со средним и низким уровнем ЭИ), тем, что у них отмечается наличие в жизни испытуемого целей в будущем, которые придают жизни осмысленность, направленность и временную перспективу, что характеризует их как более целеустремленных людей.

Резюме:

Анализ по критерию Стьюдента показал, что сотрудники сферы обслуживания с более высоким уровнем ЭИ отличаются более высокими характеристиками психологического здоровья. В частности: испытуемые с более высоким уровнем ЭИ отличаются большей выраженностью способности к эмоциональной фасилитации мышления, которая проявляется в способности вызвать определенную эмоцию и потом контролировать ее (то есть, как эмоции входят в когнитивную систему и изменяют когниции, то есть эмоциональные состояния по-разному помогают в конкретных подходах к решению проблем).

У них более выражена вовлеченность, то есть способность получать удовольствие от собственной деятельности, активное участие в процессе своей жизни, жизнестойкость как система убеждений о себе, о мире, об отношениях с миром, цели в жизни как переживание человеком онтологической значимости жизни и представлении о себе как, о сильной личности, обладающей достаточной свободой выбора, чтобы построить жизнь в соответствии со своими целями и представлениями о её смысле.

Контрастную группу сотрудников сферы обслуживания с низким уровнем ЭИ отличает низкий уровень выраженности показателей психологического нездоровья, которые характеризуется как низким уровнем

жизнестойкости, то есть неспособность и неготовность человека активно и гибко действовать в ситуации стресса и трудностей.

В данном случае, жизнестойкие убеждения взрослого человека создают своего рода «иммунитет» к действительно тяжелым переживаниям. При этом жизнестойкость влияет не только на оценку ситуации, но и на активность человека в преодолении этой ситуации (выбор копинг-стратегий).

3.3 Итоги сравнения средних значений показателей психологического здоровья в контрастных по уровню ЭИ выборках на основе дисперсионного анализа

Для проверки нормальности распределения была проведена описательная статистика по показателям исследования. Были построены графики с распределением показателей суммарных шкал: «стратегический домен эмоционального интеллекта», «Опытный домен ЭИ» и по суммарной шкале «EQ», где в графиках отражены показатели критерия Колмогорова – Смирнова с указанным уровнем значимости и поправкой (см. рисунки 1-3).

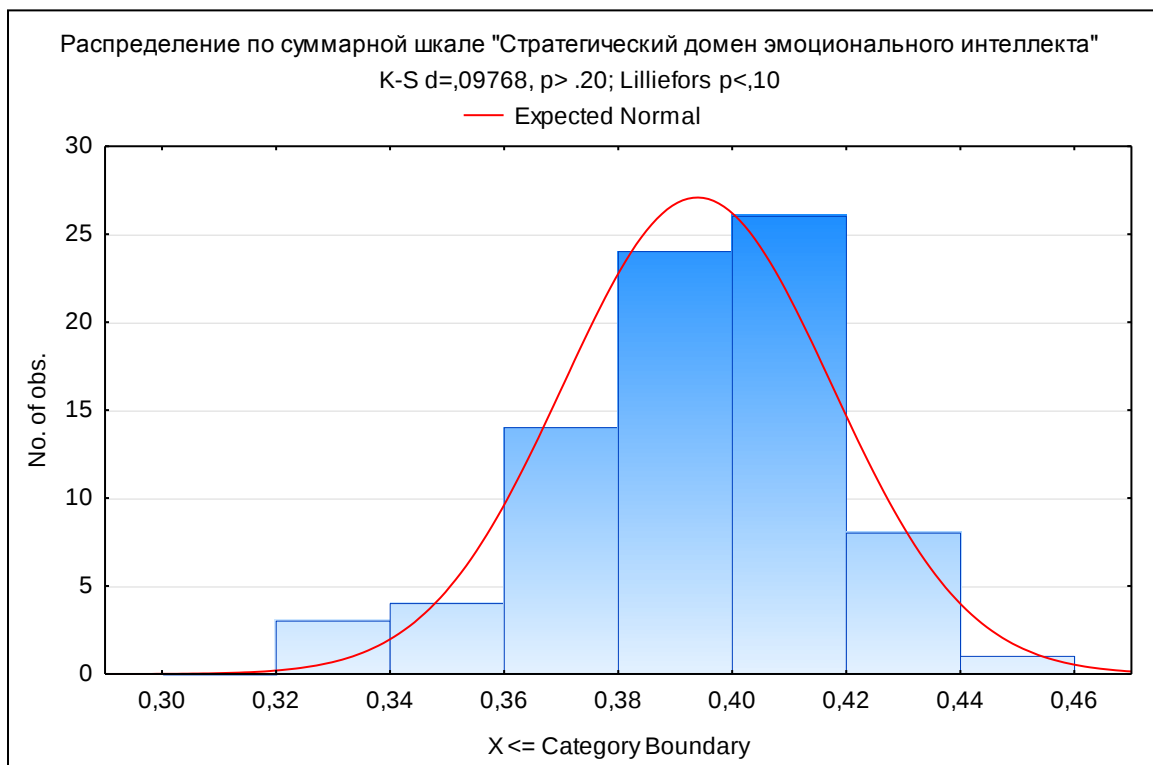


Рис. 1. Распределение по суммарной шкале «Стратегический домен эмоционального интеллекта»

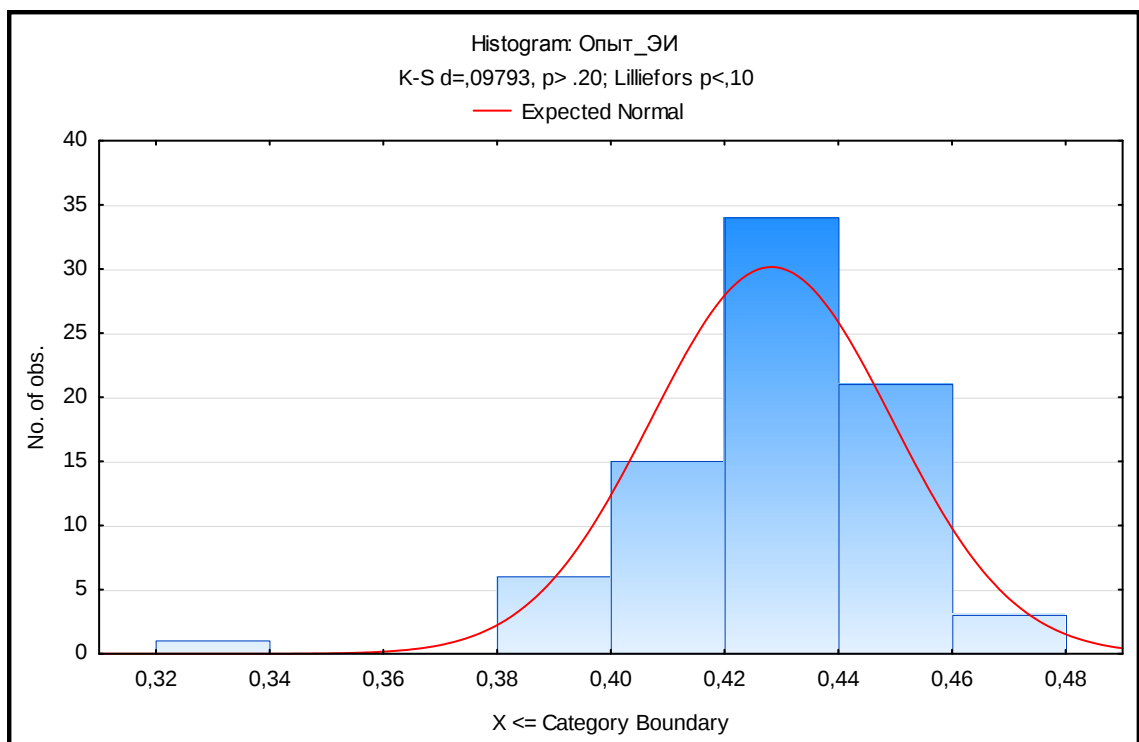


Рис.2. Распределение по суммарной шкале «Опытный домен ЭИ»

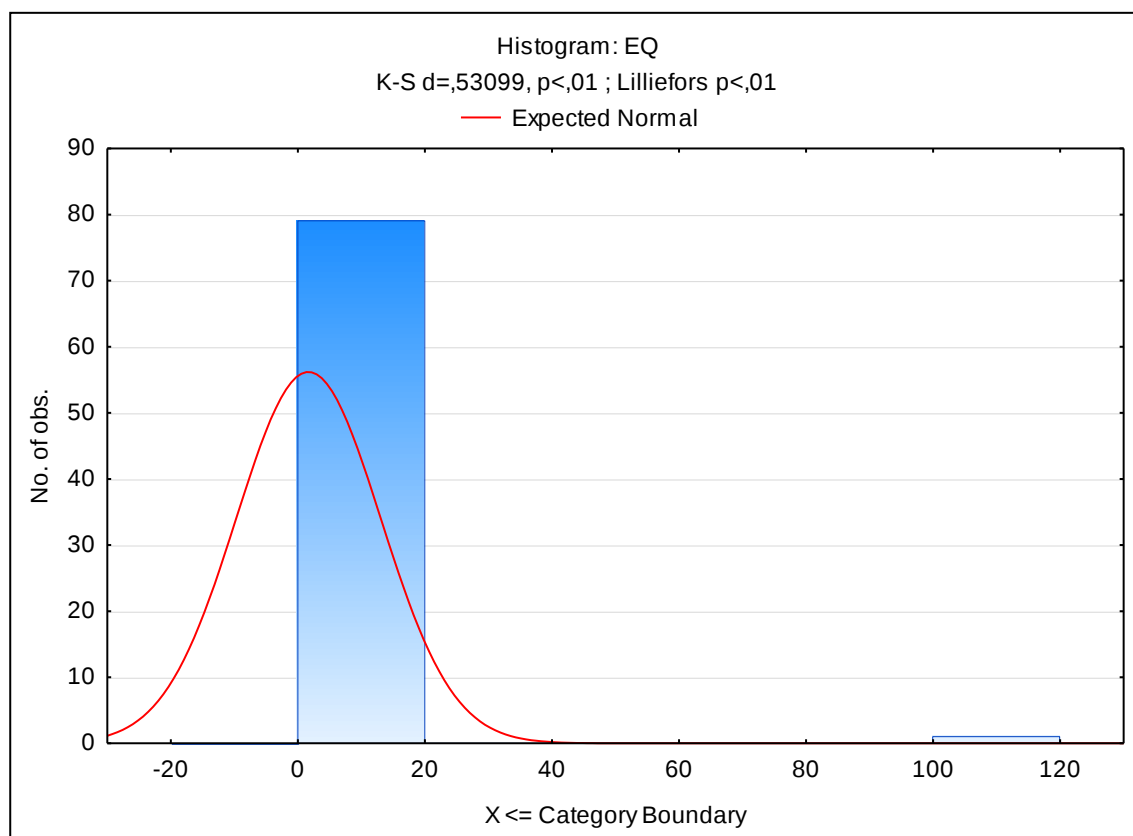


Рис.3. Распределение по суммарной шкале «EQ»

Перед тем, как делить выборку по уровню ЭИ, мы выяснили характер распределения суммарных шкал теста MSCEIT. Оказалось, что усреднение восьми первичных шкал теста (А, В, С и т.д.) «гасит» дисперсию и нормальность распределения.

Поэтому было решено разделить выборку по другой суммарной шкале теста ЭИ – шкале «Стратегический домен ЭИ», которая 1) распределяется нормально; 2) хорошо коррелирует с другой суммарной шкалой теста («Опытный домен ЭИ»), то есть может представлять ЭИ в целом.

Поскольку выборку испытуемых составляли сотрудники сферы обслуживания, выборка в 80 человек была поделена на 3 группы по суммарной шкале «Опытный домен эмоционального интеллекта».

После сортировки по возрастанию шкалы «Опытный домен ЭИ» все 80 участников были поделены на три группы (в каждой по 20 человек): с низким, средним и высоким уровнем ЭИ (по суммарной шкале ЭИ).

Для проверки гипотезы исследования использовалась двухфакторная модель дисперсионного анализа. При этом оценивались основные эффекты фактора «Уровень эмоционального интеллекта» на средние значения и дисперсию переменных – маркеров психологического здоровья: жизнестойкости, осмысленности жизни и эмоциональное здоровье испытуемых, а также межфакторное взаимодействие, при котором оба фактора влияют на ЭИ.

По данным Таблицы 7 и рисунков 4 – 6, можно отметить, что были достигнуты значимые эффекты фактора «Уровень эмоционального интеллекта» на средние значения и дисперсию переменных – маркеров психологического здоровья: жизнестойкость ($p < 0,000$), осмысленность жизни ($p < 0,001$) и эмоциональное здоровье ($p < 0,000$).

Таблица 7

Эффекты фактора «Уровень эмоционального интеллекта» на средние значения и дисперсию переменных – маркеров психологического здоровья

Маркеры психологического здоровья	Статистики дисперсионного анализа			
	SS	MS	F	p
ЖСТ (жизнестойкость, по С.Мадди)	3758,2	1879,1	15,0	0,000
ОЖ (осмысленность жизни, тест СЖО)	5819,7	2909,9	8,1	0,001
ЭмЗд (эмоциональное здоровье, по Голдберг)	573,0	286,5	10,4	0,000

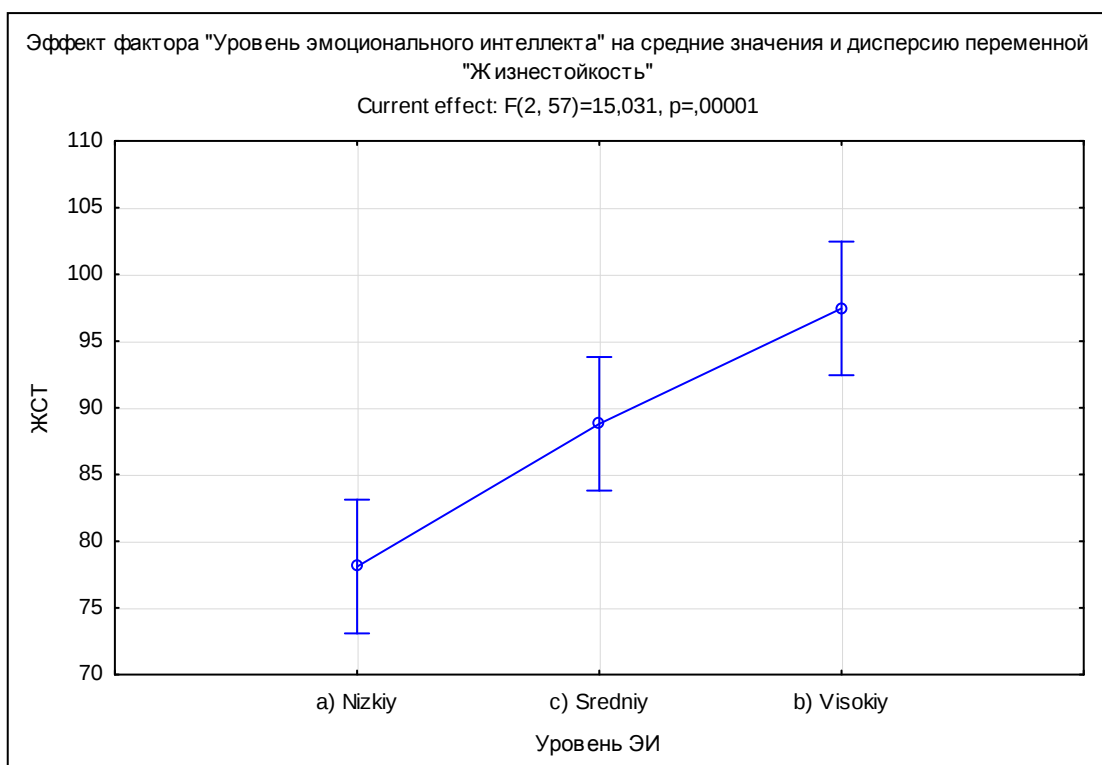


Рис. 4. Эффект фактора «Уровень ЭИ» на средние значения и дисперсию переменной «Жизнестойкость»

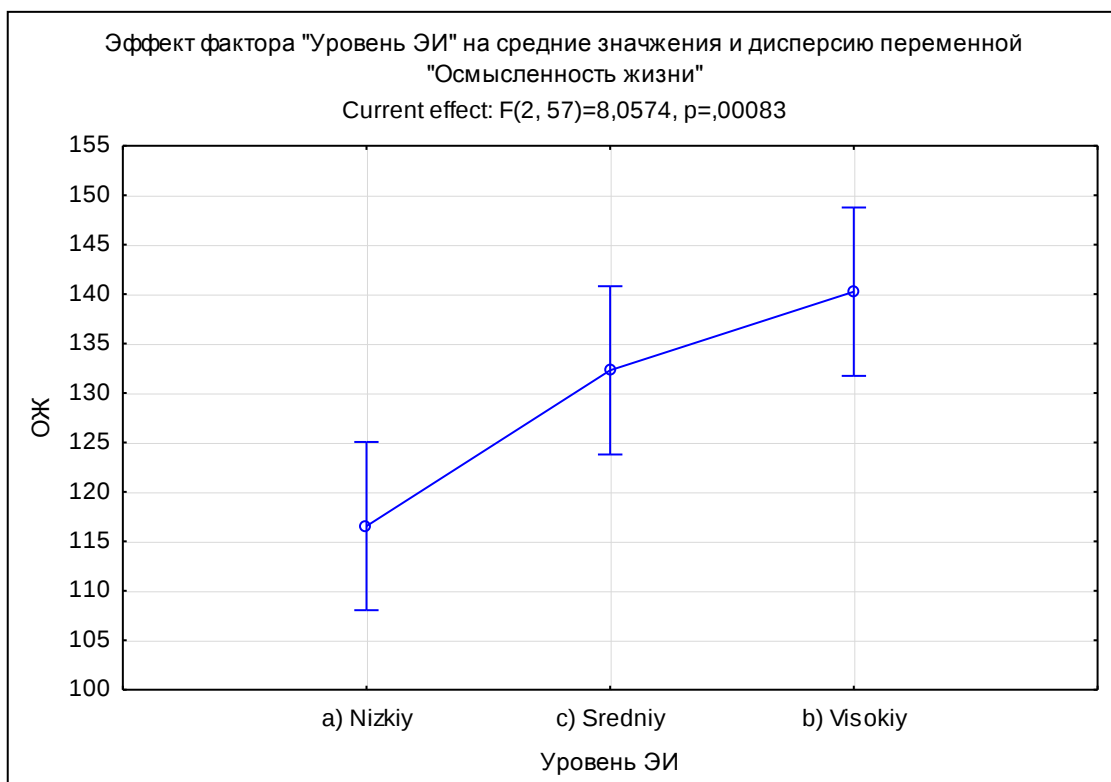


Рис. 5. Эффект фактора «Уровень ЭИ» на средние значения и дисперсию переменной «осмысленность жизни»

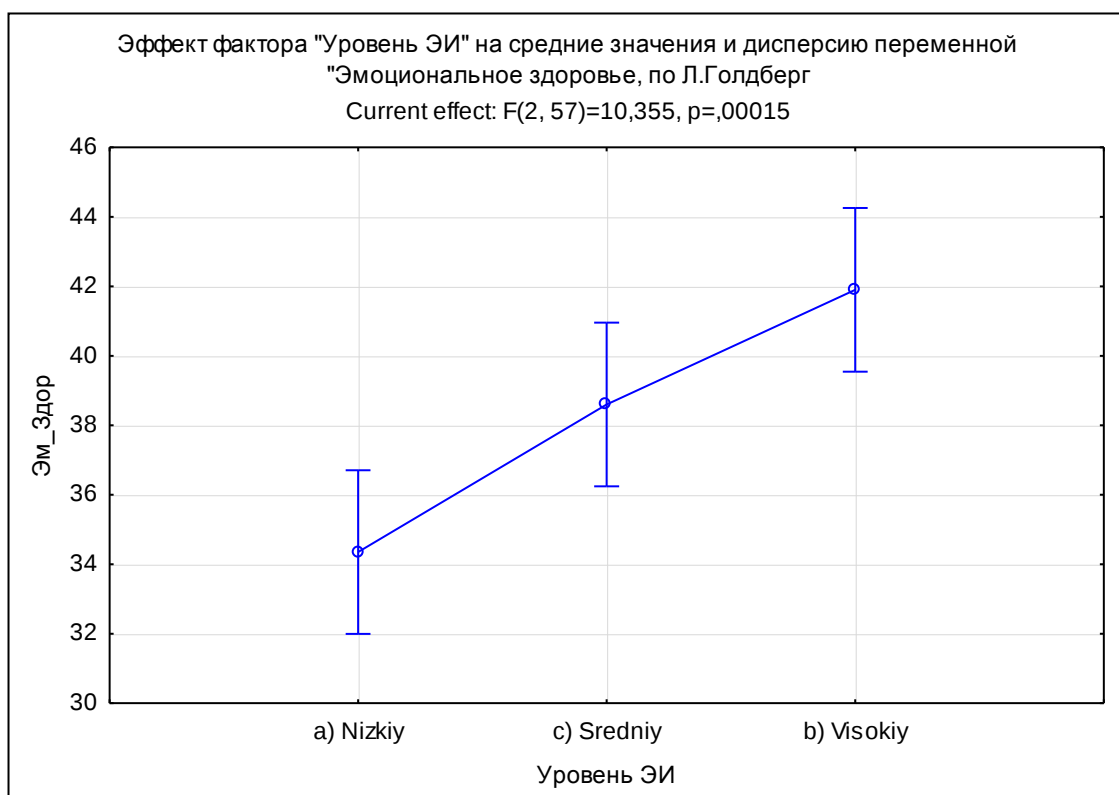


Рис. 6.Эффект фактора «Уровень ЭИ» на средние значения и дисперсию переменной «Эмоциональное здоровье» по Л. Голдберг

По выделенным переменным мы имеем нормальное распределение, поэтому по этим переменным из общей выборки 80 человек были отобраны две группы по 20 человек с высоким и низким уровнем ЭИ, и одна 40 человек со средним уровнем ЭИ.

Резюме:

Результаты дисперсионного анализа показали наличие положительных эффектов выделенных параметров. При этом с нарастанием уровня ЭИ наблюдалось нарастание жизнестойкости, осмысленности жизни и эмоционального здоровья. Таким образом, сотрудники с более высоким уровнем ЭИ имеют высокий уровень жизнестойкости, осмысленности жизни и эмоционального здоровья.

ВЫВОДЫ

1) Корреляционный анализ К. Пирсона, проведённый по всей выборке испытуемых сотрудников развлекательного комплекса, определил большое количество корреляционных взаимосвязей между показателями ЭИ, осмысленности жизни, жизнестойкости и эмоционального здоровья В частности:

- чем больше развиты компоненты ЭИ, тем более выражена убежденность испытуемых в том, что вовлеченность в происходящее дает максимальный шанс найти нечто стоящее и интересное для личности, при этом испытуемые с развитым компонентом вовлеченности получают удовольствие от собственной деятельности;

- чем ниже выраженность компонентов ЭИ, у испытуемых сотрудников отмечается отсутствие подобной убежденности, которое порождает чувство отвергнутости, ощущение себя «вне» жизни;

- компоненты ЭИ связаны с показателем жизнестойкости *контроль*, который при выраженности компонентов ЭИ будет отражать убежденность испытуемых данной выборки в том, что борьба позволяет повлиять на результат происходящего, пусть даже это влияние не абсолютно и успех не гарантирован, при этом взрослый человек с развитым контролем ощущает, что он сам выбирает собственную деятельность, и свой путь;

- снижение или отсутствие выраженности компонентов ЭИ объясняет у испытуемых с низким уровнем развития ЭИ ощущением собственной беспомощности;

- чем выше ЭИ, тем больше проявляется убежденность человека в том, что все то, что с ним случается, способствует его развитию за счет знаний, извлекаемых из опыта, причём, неважно, позитивного или негативного;

- чем выше характеризуется эмоциональное здоровье, тем более выражены компоненты ЭИ;

- чем больше испытуемые воспринимают сам процесс жизни эмоционально насыщенный и наполненный смыслом, тем более у них развит ЭИ и, наоборот, при низком уровне развития ЭИ у испытуемых будет проявляться признак неудовлетворенностью своей жизнью в настоящем, хотя они могут придавать ей полноценный смысл, опираясь на воспоминания о прошлом или нацеленность на будущее.

- опытный домен взаимосвязан с представлениями о себе как, о сильной личности, обладающей достаточной свободой выбора, чтобы построить жизнь в соответствии со своими целями и представлениями о её смысле;

- чем больше проявляется стратегический домен ЭИ, тем более испытуемые данной выборки будут ощущать свою результативность жизни и удовлетворенность самореализацией;

- все показатели осмысленности жизни (СЖО) имеют значимые прямые взаимосвязи с компонентами ЭИ;

- неспособность к регуляции эмоций определяет признаки неудовлетворенностью своей жизнью в настоящем, и чувствуют ощущение собственной беспомощности, при этом, однако, испытуемые с низким ЭИ придают полноценный смысл воспоминаниям о прошлом или нацеленностью на будущее.

2) На основе факторного анализа в целом по выборке сотрудников развлекательного комплекса был выделен «Фактор эмоционального интеллекта, обусловленный маркерами эмоционального здоровья взрослых людей», что позволяет утверждать то, что для испытуемых с высоким уровнем ЭИ выделенные компоненты ЭИ (способность к восприятию оценки и выражения эмоций, способность к эмоциональной фасилитации мышления и способность к пониманию и анализу эмоциональной информации) связаны с психологическим благополучием, положительными эмоциями, психологической и эмоциональной стабильностью, а для контрастной группы сотрудников этот фактор объясняет наличие психического

дискомфорта, раскрывает проявления психологического неблагополучия и эмоциональной неустойчивости.

3) Корреляционный анализ Пирсона определил различия в выделенных значимых взаимосвязях двух контрастных по уровню выраженности ЭИ группах:

- убежденность человека в том, что все то, что с ним случается, способствует его развитию за счет знаний, извлекаемых из опыта, причём, неважно, позитивного или негативного;
- эмоциональное здоровье имеет прямую связь с компонентами ЭИ;
- чем больше воспринимают сам процесс жизни эмоционально насыщенный и наполненный смыслом, тем больше развит ЭИ и, наоборот, при низком уровне развития ЭИ проявляются признаки неудовлетворенности своей жизнью в настоящем, хотя они могут придавать ей полноценный смысл, опираясь на воспоминания о прошлом или нацеленность на будущее;
- опытный домен связан с представлениями взрослых людей о себе как о сильной личности, обладающей достаточной свободой выбора, чтобы построить жизнь в соответствии со своими целями и представлениями о её смысле;
- стратегический домен ЭИ определяет результативность жизни и удовлетворенность самореализацией.

4) Для выявления различий между характеристиками эмоционального здоровья и показателями психологического здоровья, включающими в себя не только уровень психологического здоровья, но и характеристики жизнестойкости и смысложизненных ориентаций, был использован сравнительный анализ средних значений с помощью Т-критерия Стьюдента.

По результатам исследования мы видим, что сотрудники сферы обслуживания с более высоким уровнем ЭИ отличаются более высокими характеристиками психологического здоровья. В частности: у испытуемых сотрудников сферы обслуживания с более высоким уровнем ЭИ отличаются

большей выраженностью способности к эмоциональной фасилитации мышления, которая проявляется в способности вызвать определенную эмоцию и потом контролировать ее (то есть, как эмоции входят в когнитивную систему и изменяют когниции, то есть эмоциональные состояния по-разному помогают в конкретных подходах к решению проблем).

5) Результаты дисперсионного анализа показали, наличие положительных эффектов выделенных параметров. При этом с нарастанием уровня ЭИ наблюдалось нарастание жизнестойкости, осмысленности жизни и эмоционального здоровья. Таким образом, респонденты с более высоким уровнем ЭИ имеют высокий уровень жизнестойкости, осмысленности жизни и эмоционального здоровья.

По результатам проведённого исследования мы можем утверждать, что сотрудники сферы обслуживания с высоким уровнем ЭИ отличаются высоким уровнем выраженности характеристик психологического здоровья: жизнестойкость и её компоненты вовлеченность и контроль, а также отличаются выраженностью осмысленности жизни, имея цели в жизни.

Таким образом, гипотеза о том, что эмоциональный интеллект и характеристики психологического здоровья сотрудников сферы обслуживания статистически достоверно взаимосвязаны между собой (в выборке взрослых с более высоким уровнем ЭИ эта взаимосвязь проявляется сильнее, чем в контрастной по уровню ЭИ выборке) подтверждена эмпирическим путём.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В данном исследовании были высказаны и получили подтверждение гипотезы исследования о том, что эмоциональный интеллект и характеристики психологического здоровья сотрудников сферы обслуживания статистически достоверно взаимосвязаны между собой (в выборке взрослых с более высоким уровнем ЭИ эта взаимосвязь проявляется сильнее, чем в контрастной по уровню ЭИ выборке), а вторая о том, что сотрудники сферы обслуживания с более высоким уровнем ЭИ отличаются более высокими характеристиками психологического здоровья, также подтвердилась.

Использованные в практической части исследования методики исследования компонентов ЭИ и психологического здоровья показали свою удовлетворительную пригодность для диагностики.

В ходе исследования обнаружено, что в контрастных выборках испытуемых существуют устойчивые взаимосвязи между компонентами ЭИ и психологическим здоровьем взрослых людей.

Было отмечено, что понимание взаимоперехода эмоций и механизмов их изменчивости в различных ситуациях, а также понимание ситуативной обусловленности эмоций, которое предполагает, как когнитивное понимание смысла ситуации, так и опыта переживания похожих состояний, имеет прямую связь с жизнестойкостью и ее компонентами: вовлеченность и контроль, а также с показателями осмысленности жизни: цели в жизни и локус контроля Я.

Испытуемые с высоким уровнем психологического здоровья имеют цели в будущем, которые придают жизни осмысленность, направленность и временную перспективу, а также имеют представление о себе как, о сильной личности, обладающей достаточной свободой выбора, чтобы построить жизнь в соответствии со своими целями и представлениями о её смысле, их прошлое способно придать смысл оставшейся жизни.

В контрастной выборке испытуемых сотрудников с низким уровнем эмоционального здоровья выявлены корреляционные связи, которые объясняют его отсутствием удовольствия от собственной деятельности, что порождает чувство отвергнутости, ощущение себя «вне» жизни.

В ходе анализа выявленных значимых взаимосвязей было обнаружено, низкий уровень эмоционального здоровья связан с ощущением собственной беспомощности, внутренним напряжением в стрессовых ситуациях и низкий уровень проявления стратегического домена эмоционального интеллекта, который включает в себя такие факторы эмоционального интеллекта, как: способность к пониманию взаимоперехода эмоций и механизмов их изменчивости, способность к регуляции собственных эмоциональных состояний, способность к объединению эмоциональной информации в более интегративные единицы (понимание взаимодействия эмоций) и способность к регуляции эмоциональных состояний других людей.

Мы предполагали, что эмоциональный интеллект и характеристики психологического здоровья сотрудников сферы обслуживания статистически достоверно взаимосвязаны между собой (в выборке взрослых с более высоким уровнем ЭИ эта взаимосвязь проявляется сильнее, чем в контрастной по уровню ЭИ выборке). Корреляционный анализ подтвердил наше предположение о том, что эмоциональный интеллект и характеристики психологического здоровья сотрудников сферы обслуживания статистически достоверно взаимосвязаны между собой (в выборке взрослых с более высоким уровнем ЭИ эта взаимосвязь проявляется сильнее, чем в контрастной по уровню ЭИ выборке).

На основании проведенного нами исследования и полученных результатов могут быть разработаны рекомендации для специалистов отдела по работе с персоналом по развитию компонентов ЭИ.

Проведённое исследование позволит сформулировать практические рекомендации для специалистов отдела персонала, которые помогут разработать программу по улучшению факторов психологического здоровья

и развития эмоционального интеллекта сотрудников развлекательного комплекса. *Рекомендации:*

1. На основе берегающих здоровье технологий и различных психологических практик способствовать развитию эмоционального интеллекта и эмоционального здоровья для эффективного взаимодействия и гармонизации отношений в коллективе.

2. На основе тренинговых занятий способствовать развитию рефлексии, самоконтроля и эмпатии, как основных компонентов эмоционального здоровья сотрудников.

3. Развивать адекватное восприятие оценки и выражения эмоций, способствующих развитию эмоционального интеллекта и гармоничным отношениям в коллективе.

4. Обучать и развивать способности к пониманию и регуляции эмоциональных состояний других людей в процессе взаимодействия.

Перспективным направлением дальнейшего исследования может быть изучение специфики взаимосвязи с применением методик, диагностирующих межличностные отношения, способность к эмпатии у сотрудников сферы обслуживания. Или, как вариант изучение компонентов эмоционального интеллекта во взаимосвязи с характеристиками самоотношения личности. Таким образом, многостороннее исследование компонентов ЭИ расширит представления о его структуре и откроет новые возможности для различного рода психологических практик в этом направлении.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. *Алешина, А., Шабанов С.* Ничего личного — только бизнес. [Текст]/ *Алешина, А., Шабанов С.*// Эмоциональный интеллект для достижения успеха. СПб.: Питер, 2012.- С. 215-318.
2. *Андреева, И.Н.* Понятие и структура эмоционального интеллекта [Текст]/ *Андреева, И.Н.* // Социально-психологические проблемы ментальности: 6-я Международная научно-практическая конференция. – Смоленск, СГПУ, 2004. Ч.1. С. 22-26.
3. *Андреева, И.Н.* Предпосылки развития эмоционального интеллекта [Текст]/ *И.Н. Андреева* // Вопр. психол. – 2007. – №5. – С. 57-65.
4. *Андреева, И.Н.* Гендерные различия в выраженности компонентов эмоционального интеллекта [Текст]/ *И.Н. Андреева* // Психологический журнал. – 2008. – № 1. – С. 39–43.
5. *Андреева, И.Н.* Эмоциональный интеллект: исследование феномена [Текст]/ *И.Н. Андреева* // Вопр. психол. – 2006. – № 3. – С. 78-83.
6. *Андреева, И. Н.* Эмоциональный интеллект как феномен современной психологии [Текст] / *И. Н. Андреева.*// – Новополюцк: ПГУ, 2011. – 388 с.
7. *Андреева, И.Н.* Азбука эмоционального интеллекта. [Текст]/ *Андреева, И.Н.*// -СПб.: БХВ-Петербург, 2012. — 288 с.
8. *Андреева, И.Н.* Концептуальное поле понятия «эмоциональный интеллект» [Текст]/*И.Н. Андреева* // Вопр. психол. – 2009. - №4. – С. 131-141.
9. *Балабаева, Е.А.* Развитие эмоционального интеллекта [Текст]/ *Е.А. Балабаева* // Журнал научных публикаций аспирантов и докторантов. – Курск: Редакция Журнала научных публикаций аспирантов и докторантов. – 2007. – №4. – С.72-73.
10. *Былкина, Н.Д., Люсин Д.В.* Развитие представлений детей об эмоциях в онтогенезе [Текст]/ *Былкина, Н.Д., Люсин Д.В.* // Вопросы психологии. – 2000. – №5. – С.38-48.

11. *Вахрушева, Л.Н.* Выраженность структурных и качественных характеристик эмоционального интеллекта на этапе юности и ранней взрослости [Текст] / *Вахрушева, Л.Н.* // автореф. дис....канд. псих. наук: 19.00.01 / Вахрушева Л.Н.; Моск. гос. мед.-стоматол. ун-т. – М. – 2011. – 20 с.
12. *Волочков, А.А.* Исследовательская работа студента (курсовая, выпускная, магистерская) [Текст]: учеб. пособие / А.А. Волочков; Перм. гос. гум.-пед. ун-т. – Пермь, 2016. – 128 с.
13. *Гоулман, Д.* Эмоциональный интеллект на работе. [Текст] / *Гоулман, Д.* // Ценное практическое руководство по развитию и совершенствованию эмоций человека – Москва: АСТ; Владимир: ВКТ – 2010.
14. *Гоулман, Д.* Эмоциональный интеллект / Дэниел Гоулман; пер. с англ. А.П. Исаевой. [Текст] / *Гоулман, Д.* // - М.: АСТ: АСТ МОСКВА; Владимир: ВКТ, 2009.430-478 с.
- 15.4. *Гоулман Д., Бояцис Р., Макки Э.* Эмоциональное лидерство. Искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта. [Текст] / *Гоулман Д., Бояцис Р., Макки Э.* // М, Альпина Бизнес Букс, 2005. С.263-265.
16. *Загвоздкин, В.К.* Эмоциональный интеллект и его развитие в условиях семейного воспитания [Текст] / *Загвоздкин, В.К.* // Культурно-историческая психология – №2 – 2008 – с. 97-103.
17. *Закаблук, А.Г.* Особенности понимания эмоциональных состояний детьми в норме и патологии как основания их социальной адаптации . [Текст] / *Закаблук, А.Г.* // Коррекционная работа в специальных школах и дошкольных учреждениях. Л., 1985.
18. *Изард, К.* Эмоции человека. [Текст] / *Изард, К.* // СПб.: Питер. 2006. – С. 85.
19. *Изотова, Е.И., Никифорова Е.В.* Эмоциональная сфера ребенка: Теория и практика. [Текст] / *Изотова, Е.И., Никифорова Е.В.* // Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. – М.: Издательский центр «Академия», 2004. – С. 72, 77.

20. *Ильин, Е.П.* Структура эмоциональности как свойства личности [Текст] / *Е.П. Ильин, В.Г. Пинигин.* // Психологические проблемы самореализации личности – СПб.: Изд-во СПбГУ, 2001. – Вып. 5. – С. 102-110.
21. *Ильин, Е.П.* Эмоции и чувства. [Текст]/ *Ильин, Е.П.* // – СПб: Питер, 2008. – С. 414-418.
22. *Комкова, Е.И.* Идентификация эмоций как показатель эмоционального интеллекта у старших школьников [Текст]/ *Е.И. Комкова, Т.М. Недвецкая* // Инновационные образовательные технологии. – 2012. – № 1 (29). – С. 53-58.
23. *Краснов, А.В.* Эмоциональный интеллект и стиль воспитания девочек старшего подросткового возраста [Текст]/ *Краснов, А.В.* // Вестник РУДН. Серия: Психология и педагогика. – 2016. – №4. – С. 55-66.
24. *Кэмерон-Бэндлер, Л., Лебо М.* Заложник эмоций [Текст]/*Кэмерон-Бэндлер, Л., Лебо М.* // С-Пб.: «Прайм-Еврознак», 2008.
25. *Лапина, Т.Н.* Развитие эмоциональной регуляции студентов [Текст]/ *Лапина, Т.Н.* // Четвертая научно-практическая конференция профессорско-преподавательского состава, сотрудников и студентов Академии социального управления (май 2009 года): сборник материалов. Под ред. Моисеева А.М., Баранниковой Н.Б. – М.: АСОУ – 2010 – сс. 28-33.
26. *Леонтьев, Д.А., Калашников М.О., Калашникова О.Э.* Факторная структура теста смысложизненных ориентаций. [Текст]/ *Леонтьев, Д.А., Калашников М.О., Калашникова О.Э.* // Психологический журнал №1, 2013
27. *Леонтьев, Д.А.* Тест смысложизненных ориентаций (СЖО) [Текст]/ *Леонтьев, Д.А.* // М.: Смысл.2002- 16 с.
28. *Люсин, Д.В.* Опросник на эмоциональный интеллект ЭМИн: новые психометрические данные[Текст]/*Люсин, Д.В.* // Социальный и эмоциональный интеллект: от моделей к измерениям / Под ред. Д.В.

- Люсина, Д.В. Ушакова. – М.: Институт психологии РАН, 2009. – С. 264-278.
29. Люсин, Д.В. Современные представления об эмоциональном интеллекте [Текст]/Люсин, Д.В.// Социальный интеллект. Теория, измерение, исследования / Под ред. Д.В. Люсина, Д.В. Ушакова. – М., 2004. – С. 29-39.
30. Люсин, Д.В. Современные представления об эмоциональном интеллекте [Текст]/Люсин, Д.В.// Социальный интеллект: Теория, измерение, исследования под ред. Д.В. Люсина, Д.В. Ушакова – М.: Институт психологии РАН – сс. 29-35.
31. Люсин, Д.В., Марютина О.О., Степанова А.С. Структура эмоционального интеллекта и связь его компонентов с индивидуальными особенностями: эмпирический анализ [Текст]/ Люсин, Д.В., Марютина О.О., Степанова А.С.// Социальный интеллект: Теория, измерение, исследования под ред. Д.В. Люсина, Д.В. Ушакова – М.: Институт психологии РАН – 2004 – сс. 129-140.
32. Манойлова, М.А. Эмоциональный интеллект в образовании [Текст]/ Манойлова, М.А.// Ананьевские чтения, 2006. – С. 27-28.
33. Наследов, А.Д. SPSS 19: профессиональный статистический анализ данных. [Текст]/ Наследов, А.Д.// – СПб.: Питер, 2011. – 400 с.: ил.
34. Нестерова, Ю.С., Лапшина Т.Н. «Развитие эмоциональной регуляции взрослого человека». [Текст]/ Нестерова, Ю.С., Лапшина Т.Н.// «Проблемы управления психоэмоциональным состоянием человека». Астрахань, 2008. СС. 54-56.
35. Нгуен, М.А. Психологические особенности формирования эмоционального интеллекта старших дошкольников [Текст]/ Нгуен, М.А.// Психологический журнал Международного университета природы, общества и человека «Дубна». – № 1, 2009. – С. 1-12.
36. Орёл, Е. Эмоциональный интеллект: понятие и способы диагностики // <http://flogiston.ru/articles/general/eq>

37. *Прусакова, О.А., Сергиенко Е.А.* Понимание эмоций детьми дошкольного возраста [Текст]/*Прусакова, О.А.*// Вопросы психологии. – 2006. – № 4. – С. 24-35.
38. *Роджерс, К.* Взгляд на психотерапию. [Текст]/*Роджерс, К.*// Становление человека. М.1994
39. *Рубинштейн, С. Л.* Основы общей психологии. [Текст]/ *Рубинштейн, С. Л.*// СПб. 2001- 705 с.
40. *Савенков, А.И.* Развитие эмоционального интеллекта и социальной компетентности у детей. [Текст]/ *Савенков, А.И.*// – М.: Национальный книжный центр, 2015. – 128 с. (Психология образования.)
41. *Сергиенко, Е.А., Ветрова И.И.* Тест Дж. Мэйера, П. Сэловея и Д. Карузо «Эмоциональный интеллект» (MSCEIT v. 2.0) [Текст]/ *Сергиенко, Е.А., Ветрова И.И.*// Руководство. – М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2010. – 176 с.
42. *Сергиенко, Е.А., Ветрова И.И., Волочков А.А., Попов А.Ю.* Адаптация теста Дж. Мэйера, П. Сэловея и Д. Карузо «Эмоциональный интеллект» на русскоязычной выборке / *Е.А. Сергиенко, И.И. Ветрова* [Текст]/ *Сергиенко, Е.А., Ветрова И.И., Волочков А.А., Попов А.Ю.*// Психол. журн. – 2010. – №1. – С. 55-73.
43. *Симбирцева, Н.В.* Современные теоретические представления об эмоциональном интеллекте [Текст]/ *Симбирцева, Н.В.* // Вестник КемГУ. – 2008. – № 3. URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/sovremennyye-teoreticheskie-predstavleniya-ob-emotsionalnom-intellekte> (дата обращения: 27.05.2017).
44. *Снеткова, М.В.* Локус контроля в структуре жизненной позиции. [Текст]/ *Снеткова, М.В.*//Дипл.р. М.,2008.
45. *Фатихова, Л.Ф., Харисова А.А.* Практикум по психодиагностике социального интеллекта детей дошкольного и младшего школьного возраста. [Текст]/ *Фатихова, Л.Ф., Харисова А.А.*// учебно-методическое пособие. – Уфа, 2010. – 70 с.

46. *Франкл, В.* Человек в поисках смысла. [Текст]/ *Франкл, В.*// М.: Прогресс. 2009- 366 с.
47. *Холмогорова, А.Б., Гаранян Н. Г.* «Принципы и навыки психогигиены эмоциональной жизни». [Текст]/ *Холмогорова, А.Б., Гаранян Н. Г.*// Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы. 1996 – №1.
48. *Щетинина, А.М.* Диагностика социального развития ребенка. [Текст]/ *Щетинина, А.М.*// Учебно-методическое пособие. – Великий Новгород: НовГУ им. Ярослава Мудрого, 2000. – 88 с.
49. *Юрасов, И.* О нетрадиционных средствах развития эмоционального интеллекта [Текст]/ *Юрасов, И.* // Управление персоналом – №16 – 2008.
50. *Юсупов, И.М.* Психология эмпатии (Теоретические и прикладные аспекты) [Текст]/*Юсупов, И.М.*//Автореф. дис. Д-ра психол. наук. СПб,1995. - 30 с.
51. *Яковлева, Е.Л.* Эмоциональные механизмы личностного и творческого развития. [Текст]/ *Яковлева, Е.Л.* // Вопросы психологии. – 1997. – № 4.
52. *Леонтьев Д.А., Рассказова Е.И.* Тест жизнестойкости.[Текст]/ *Леонтьев Д.А., Рассказова Е.И.*// — М.: Смысл, 2006. — 63 с.

Приложение 1

Таблица 1

Таблица исходных данных результатов диагностики взрослых людей

№	A	B	C	D	E	F	G	H
1	0,38	0,30	0,49	0,31	0,38	0,29	0,53	0,34
31	0,35	0,35	0,33	0,29	0,48	0,35	0,52	0,34
14	0,39	0,27	0,37	0,37	0,45	0,44	0,49	0,37
6	0,35	0,30	0,50	0,32	0,37	0,53	0,50	0,31
43	0,39	0,35	0,40	0,35	0,51	0,31	0,50	0,39
80	0,38	0,34	0,44	0,32	0,44	0,43	0,56	0,33
22	0,40	0,38	0,42	0,36	0,34	0,47	0,48	0,37
3	0,40	0,28	0,43	0,35	0,42	0,51	0,51	0,35
2	0,46	0,39	0,31	0,33	0,43	0,34	0,48	0,25
45	0,44	0,36	0,46	0,34	0,52	0,29	0,44	0,40
11	0,37	0,32	0,53	0,36	0,48	0,44	0,52	0,36
5	0,36	0,33	0,35	0,30	0,50	0,44	0,28	0,37
38	0,37	0,37	0,45	0,33	0,44	0,46	0,48	0,33
24	0,44	0,32	0,41	0,37	0,41	0,48	0,45	0,36
33	0,37	0,37	0,43	0,33	0,45	0,47	0,53	0,30
51	0,40	0,38	0,33	0,36	0,42	0,46	0,39	0,33
47	0,38	0,37	0,48	0,36	0,47	0,45	0,53	0,32
42	0,42	0,36	0,49	0,34	0,46	0,42	0,53	0,35
62	0,43	0,33	0,43	0,33	0,50	0,42	0,52	0,35
13	0,43	0,38	0,45	0,34	0,49	0,39	0,53	0,34
64	0,48	0,37	0,50	0,32	0,50	0,35	0,45	0,40
7	0,39	0,34	0,38	0,36	0,47	0,51	0,53	0,36
74	0,40	0,38	0,50	0,34	0,48	0,43	0,49	0,25
26	0,35	0,36	0,52	0,34	0,51	0,49	0,43	0,38
35	0,46	0,35	0,47	0,34	0,44	0,46	0,42	0,35
65	0,48	0,33	0,49	0,37	0,42	0,48	0,44	0,34
49	0,43	0,39	0,40	0,35	0,45	0,45	0,49	0,35
73	0,41	0,36	0,38	0,32	0,47	0,47	0,52	0,35
79	0,46	0,34	0,42	0,36	0,45	0,47	0,57	0,33
19	0,44	0,28	0,42	0,35	0,51	0,48	0,50	0,33
71	0,44	0,39	0,38	0,32	0,43	0,45	0,47	0,38
15	0,39	0,36	0,39	0,36	0,50	0,47	0,44	0,32
17	0,44	0,33	0,44	0,29	0,44	0,50	0,45	0,38
61	0,46	0,39	0,45	0,33	0,46	0,41	0,51	0,33
55	0,43	0,36	0,40	0,35	0,46	0,46	0,52	0,40
68	0,42	0,36	0,40	0,35	0,48	0,46	0,43	0,36
46	0,44	0,35	0,39	0,35	0,47	0,46	0,47	0,34
53	0,44	0,38	0,36	0,32	0,48	0,42	0,54	0,36
16	0,38	0,35	0,34	0,32	0,52	0,48	0,48	0,33
63	0,45	0,36	0,36	0,34	0,47	0,46	0,48	0,34

18	0,40	0,39	0,34	0,34	0,50	0,48	0,48	0,34
54	0,41	0,39	0,38	0,33	0,51	0,47	0,46	0,35
39	0,45	0,37	0,46	0,36	0,49	0,47	0,53	0,37
69	0,46	0,36	0,42	0,36	0,50	0,46	0,52	0,33
10	0,45	0,37	0,42	0,30	0,49	0,47	0,55	0,32
23	0,41	0,37	0,44	0,32	0,50	0,52	0,51	0,32
57	0,43	0,35	0,37	0,34	0,49	0,52	0,50	0,30
78	0,46	0,38	0,39	0,34	0,44	0,51	0,44	0,37
72	0,41	0,40	0,37	0,31	0,52	0,47	0,37	0,30
67	0,45	0,36	0,41	0,32	0,47	0,51	0,44	0,34
44	0,43	0,40	0,36	0,31	0,46	0,52	0,56	0,29
37	0,41	0,40	0,39	0,35	0,52	0,47	0,41	0,42
59	0,47	0,39	0,39	0,37	0,49	0,46	0,53	0,35
41	0,44	0,38	0,30	0,39	0,47	0,52	0,44	0,28
21	0,42	0,38	0,41	0,33	0,50	0,51	0,54	0,32
25	0,45	0,40	0,45	0,35	0,52	0,45	0,55	0,35
66	0,45	0,41	0,41	0,35	0,50	0,46	0,49	0,31
4	0,47	0,37	0,48	0,37	0,50	0,50	0,42	0,30
56	0,47	0,37	0,49	0,31	0,51	0,50	0,45	0,36
52	0,46	0,40	0,47	0,28	0,51	0,49	0,55	0,36

Продолжение таблицы 1

№	Воспр&Выра ж	Эм_Фас_ М	Пом&Анл з	Рефл_Ре г	Опыт_Э И	Страт_Э И	EQ	Вовл
1	0,38	0,29	0,51	0,33	0,34	0,42	0,38	26
31	0,41	0,35	0,42	0,31	0,38	0,37	0,37	28
14	0,42	0,35	0,43	0,37	0,39	0,40	0,39	31
6	0,36	0,41	0,50	0,32	0,39	0,41	0,40	31
43	0,45	0,33	0,45	0,37	0,39	0,41	0,40	32
80	0,41	0,39	0,50	0,33	0,40	0,41	0,40	38
22	0,37	0,43	0,45	0,36	0,40	0,41	0,40	40
3	0,41	0,39	0,47	0,35	0,40	0,41	0,41	39
2	0,44	0,36	0,39	0,29	0,40	0,34	0,37	32
45	0,48	0,33	0,45	0,37	0,40	0,41	0,41	37
11	0,43	0,38	0,53	0,36	0,40	0,44	0,42	44
5	0,43	0,39	0,31	0,33	0,41	0,32	0,37	32
38	0,41	0,42	0,46	0,33	0,41	0,40	0,40	36
24	0,42	0,40	0,43	0,37	0,41	0,40	0,41	34
33	0,41	0,42	0,48	0,31	0,41	0,40	0,40	41
51	0,41	0,42	0,36	0,35	0,42	0,36	0,39	34
47	0,42	0,41	0,50	0,34	0,42	0,42	0,42	40
42	0,44	0,39	0,51	0,34	0,42	0,43	0,42	40
62	0,46	0,37	0,47	0,34	0,42	0,40	0,41	39
13	0,46	0,38	0,49	0,34	0,42	0,42	0,42	38
64	0,49	0,36	0,47	0,36	0,43	0,42	0,42	41

7	0,43	0,42	0,46	0,36	0,43	0,41	0,42	44
74	0,44	0,41	0,50	0,30	0,43	0,40	0,41	39
26	0,43	0,42	0,47	0,36	0,43	0,42	0,42	47
35	0,45	0,40	0,45	0,34	0,43	0,39	0,42	42
65	0,45	0,41	0,46	0,35	0,43	0,41	0,42	38
49	0,44	0,42	0,45	0,35	0,43	0,40	0,41	42
73	0,44	0,42	0,45	0,33	0,43	0,39	0,41	41
79	0,45	0,40	0,50	0,34	0,43	0,42	0,42	44
19	0,48	0,38	0,46	0,34	0,43	0,40	0,41	43
71	0,44	0,42	0,42	0,35	0,43	0,39	0,41	40
15	0,44	0,42	0,42	0,34	0,43	0,38	0,40	38
17	0,44	0,42	0,44	0,34	0,43	0,39	0,41	40
61	0,46	0,40	0,48	0,33	0,43	0,40	0,42	40
55	0,45	0,41	0,46	0,37	0,43	0,42	0,42	40
68	0,45	0,41	0,42	0,35	0,43	0,38	0,41	40
46	0,45	0,41	0,43	0,35	0,43	0,39	0,41	38
53	0,46	0,40	0,45	0,34	0,43	0,39	0,41	48
16	0,45	0,42	0,41	0,32	0,43	0,37	0,40	36
63	0,46	0,41	0,42	0,34	0,44	0,38	0,41	37
18	0,45	0,43	0,41	0,34	0,44	0,38	0,41	39
54	0,46	0,43	0,42	0,34	0,44	0,38	0,41	39
39	0,47	0,42	0,50	0,37	0,45	0,43	0,44	52
69	0,48	0,41	0,47	0,35	0,45	0,41	0,43	42
10	0,47	0,42	0,48	0,31	0,45	0,40	0,42	49
23	0,45	0,44	0,48	0,32	0,45	0,40	0,42	48
57	0,46	0,44	0,44	0,32	0,45	0,38	0,41	38
78	0,45	0,44	0,42	0,35	0,45	0,39	0,42	42
72	0,46	0,44	0,37	0,31	0,45	0,34	0,39	37
67	0,46	0,44	0,43	0,33	0,45	0,38	0,41	38
44	0,44	0,46	0,46	0,30	0,45	0,38	0,42	39
37	0,47	0,43	0,40	0,38	0,45	0,39	0,42	45
59	0,48	0,42	0,46	0,36	0,45	0,41	0,43	47
41	0,46	0,45	0,37	0,33	0,45	0,35	0,40	38
21	0,46	0,45	0,47	0,33	0,46	0,40	0,43	44
25	0,48	0,43	0,50	0,35	0,46	0,43	0,44	55
66	0,48	0,44	0,45	0,33	0,46	0,39	0,42	41
4	0,48	0,44	0,45	0,34	0,46	0,40	0,43	46
56	0,49	0,44	0,47	0,34	0,46	0,40	0,43	49
52	0,49	0,45	0,51	0,32	0,47	0,41	0,44	55

Продолжение таблицы 1

№	Контр	Пр_риска	ЖСТ	Цели	Процесс	Резул.	ЛК_Я	ЛК_Ж	ОЖ	Эм_Зд	группы
1	18	17	61	19	17	16	9	18	79	26	1
31	16	13	57	18	16	18	11	20	83	25	1
14	23	17	71	26	24	26	18	36	130	33	1
6	25	19	75	23	22	28	15	38	126	34	1
43	26	14	72	25	24	23	14	25	111	34	1
80	25	20	83	27	23	26	21	32	129	36	1
22	27	17	84	27	27	24	24	29	131	36	1
3	31	16	86	32	32	25	18	19	126	39	1
2	14	11	57	18	17	15	10	15	75	21	1
45	25	17	79	25	23	19	15	24	106	38	1
11	31	28	103	42	37	21	14	25	139	43	1
5	16	13	61	15	14	18	12	17	76	19	1
38	25	20	81	27	31	21	23	24	126	39	1
24	29	18	81	35	33	23	15	23	129	36	1
33	24	18	83	35	23	25	17	23	123	40	1
51	23	13	70	21	17	18	13	19	88	29	1
47	32	18	90	31	29	22	18	25	125	39	1
42	36	18	94	37	35	24	23	22	141	40	1
62	26	23	88	39	33	26	23	27	148	40	1
13	31	17	86	37	26	22	21	34	140	40	1
64	34	15	90	38	36	19	17	23	133	42	2
7	42	25	111	37	35	26	18	24	140	44	2
74	29	17	85	37	29	24	17	32	139	40	2
26	32	21	100	38	38	19	15	23	133	39	2
35	25	19	86	40	36	25	17	31	149	40	2
65	32	17	87	37	35	27	16	25	140	41	2
49	32	13	87	34	28	25	15	24	126	38	2
73	27	18	86	29	25	23	21	25	123	35	2
79	30	21	95	40	25	21	23	23	132	44	2
19	28	13	84	41	35	24	23	24	147	38	2
71	31	19	90	34	26	23	17	23	123	38	2
15	25	17	80	31	29	19	25	35	139	27	2
17	36	16	92	25	28	23	17	32	125	38	2
61	33	16	89	38	35	22	24	32	151	40	2
55	37	23	100	36	36	19	19	23	133	42	2
68	29	15	84	26	26	21	17	35	125	39	2
46	26	16	80	27	25	18	16	23	109	40	2
53	24	18	90	37	37	20	21	22	137	39	2
16	28	14	78	24	24	21	18	24	111	29	2
63	29	16	82	34	24	26	25	22	131	39	2
18	24	19	82	28	31	19	21	21	120	40	3
54	34	15	88	28	26	21	17	24	116	45	3

39	37	19	108	40	34	26	21	22	143	42	3
69	35	21	98	37	37	28	15	21	138	45	3
10	43	18	110	40	38	19	15	28	140	45	3
23	38	25	111	40	39	19	14	32	144	40	3
57	32	16	86	27	25	23	26	31	132	42	3
78	32	23	97	39	31	25	14	29	138	42	3
72	21	14	72	21	18	18	13	18	88	27	3
67	35	14	87	39	39	28	23	24	153	42	3
44	31	14	84	36	36	21	21	34	148	39	3
37	34	19	98	35	35	19	16	34	139	42	3
59	31	24	102	34	40	29	21	35	159	45	3
41	27	24	89	25	22	19	19	31	116	39	3
21	37	26	107	41	32	22	19	25	139	41	3
25	38	24	117	41	40	21	21	34	157	47	3
66	36	18	95	40	37	31	21	22	151	44	3
4	34	16	96	32	21	27	25	35	140	40	3
56	32	21	102	35	35	28	25	39	162	44	3
52	39	26	120	40	41	33	28	40	182	47	3

Примечание: 1 – группа испытуемых с низким уровнем ЭИ; 2 – группа испытуемых со средним уровнем ЭИ; 3 – группа испытуемых с высоким уровнем ЭИ.

Сравнение средних значений суммарных шкал ЭИ и психологического здоровья в трёх группах, контрастных по уровню Опытного домена ЭИ (по Стьюденту)

№	Показатели	Выборки по уровню ЭИ		Статистики		Выборки по уровню ЭИ		Статистики		Выборки по уровню ЭИ		Статистики	
		Высокий (n = 20)	Низкий (n = 20)	t-крит	p	Высокий (n = 20)	Средний (n = 20)	t-крит	p	Средний (n = 20)	Низкий (n = 20)	t-value	p
1	Воспр оцен. и выраж.эмоц	0,5	0,4	6,3	0,000	0,5	0,5	3,9	0,000	0,5	0,4	3,8	0,001
2	Эмоц.фасилит.мышления	0,4	0,4	6,6	0,000	0,4	0,4	6,8	0,000	0,4	0,4	3,1	0,003
3	Поним. и анализ эм.инфор	0,4	0,5	-0,6	0,567	0,4	0,5	-0,2	0,808	0,5	0,5	-0,5	0,651
4	Рефлекс. регуляц.эмоций	0,3	0,3	-0,7	0,481	0,3	0,3	-1,4	0,185	0,3	0,3	0,5	0,609
5	Опытный домен ЭИ	0,5	0,4	11,3	0,000	0,5	0,4	14,5	0,000	0,4	0,4	6,4	0,000
6	Стратегич. домен ЭИ	0,4	0,4	-0,8	0,418	0,4	0,4	-0,9	0,373	0,4	0,4	-0,2	0,848
7	EQ (общий уровень ЭИ)	0,4	0,4	4,7	0,000	0,4	5,5	-1,0	0,324	5,5	0,4	1,0	0,322
8	Вовлечённость	44,2	35,6	5,1	0,000	44,2	40,9	2,2	0,033	40,9	35,6	4,2	0,000
9	Контроль	33,5	25,2	4,8	0,000	33,5	30,5	2,0	0,053	30,5	25,2	3,2	0,003
10	Принятие риска	19,8	17,4	1,9	0,060	19,8	17,5	2,0	0,052	17,5	17,4	0,1	0,928
11	Жизнестойкость	97,5	78,1	4,9	0,000	97,5	88,8	2,6	0,013	88,8	78,1	3,2	0,003
12	Цели в жизни	34,9	28,0	3,1	0,003	34,9	34,2	0,4	0,680	34,2	28,0	2,9	0,006

Примечание: * $p < 0,01$; ** $p < 0,001$; *** $p < 0,0001$; жирным шрифтом выделены значимые различия в показателях средних значений