

ВИВЧЕННЯ РІВНЯ РОЗУМІННЯ СТУДЕНТАМИ ЕМОЦІЙ ІНШИХ ЛЮДЕЙ ЯК СКЛАДОВОЇ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ В ПРОЦЕСІ ЇХ ПРОФЕСІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ

В статті розкриваються погляди вчених на цінність розуміння людиною емоцій інших людей, в тому числі і у професійній діяльності; показано процес вивчення рівня розвитку цієї здатності у студентів в умовах їх професійної підготовки за відомими в науковій літературі методиками; виділені найсуттєвіші складові такого компоненту емоційного інтелекту як розуміння особистістю емоцій інших людей.

Ключові слова: емоції, розуміння особистістю емоцій інших людей, емоційний інтелект.

В.В. Зарицкая

ИЗУЧЕНИЕ УРОВНЯ ПОНИМАНИЯ СТУДЕНТАМИ ЭМОЦИЙ ДРУГИХ ЛЮДЕЙ КАК СОСТАВЛЯЮЩЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА В ПРОЦЕССЕ ИХ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ

В статье раскрываются взгляды ученых на ценность понимания человеком эмоций других людей, в том числе и в профессиональной деятельности; показано процесс изучения уровня развития этой способности у студентов в условиях их профессиональной подготовки за известными в научной литературе методиками; выделены наиболее существенные составляющие такого компонента эмоционального интеллекта как понимание личностью эмоций других людей.

Ключевые слова: эмоции, понимание личностью эмоций других людей, эмоциональный интеллект.

V.V. Zaritskaya

A STUDY OF THE LEVEL OF STUDENTS' UNDERSTANDING OTHERS' EMOTIONS AS A COMPONENT OF EMOTIONAL INTELLIGENCE IN THE PROCESS OF THEIR PROFESSIONAL PREPARATION

Scientists' views on the value of a person's understanding others' emotions are revealed as well as within their professional activity; the process of learning this ability on the example of students is analyzed.

Key words: emotions; a person's understanding others' emotions; emotional intelligence.

Актуальність. Науково доведено, що емоційний інтелект є суттєвою складовою професійної підготовки студентів. Встановлено, що одним із домінантних елементів в його структурі є здатність професіонала розуміти емоції інших людей. Ця здатність, як доводить, зокрема, Д.В. Люсін, означає вміння однієї особи встановлювати факт наявності емоційного переживання іншої особи,

ідентифікувати емоцію, тобто встановити, яку саме емоцію відчуває людина і знайти для неї словесне вираження, розуміє причини, які викликали дану емоцію і наслідки, до яких вона може призвести [7, 22-36]. Така здатність надзвичайно важлива у професійній діяльності, бо дає можливість в процесі спілкування з людиною вчасно прийняти конструктивне рішення, спрямоване на зниження емоційних збуджень і повернення працівника до спокійного продовження роботи. Це сприяє налагодженню позитивних стосунків між працюючими, знижує травматизм на виробництві, підвищує якість виробничої діяльності. Є.П. Ільїн підкреслює, що успішне розв'язання завдань, пов'язаних з розумінням емоцій інших, базується на тому, що набір способів вираження основних емоцій (радість, подив, гнів, страх, печаль, презирство та інше) універсальний для усіх представників людського роду, очевидно, тому, що вони являють собою вроджені компоненти еволюційної спадщини людей [5, 241]. Ця здатність на його думку, розвивається в процесі розвитку особистості, але не однаково по відношенню до різних емоцій. Отже, розумінню емоцій інших можна і треба вчитися [5, 243]. Найвиразнішими ознаками, за якими можна розпізнавати емоції, він називає мовлення, інтонації, міміку, тести, динаміку рухів.

У крос культурному дослідженні Ю.В. Гранської показано, що наприклад, студенти Росії значно успішніше розпізнають і розуміють страх, сум, подив, зневагу і менш успішно – щастя, гнів, радість [3, 127-133]. Автор дослідження пояснює зниження у російських студентів чутливості до названих вище емоційних станів обставинами їх життя, великою терплячістю російських людей. Люди інших країн, наприклад, естонці при втраті рідної людини перебільшують величину печалі і применшують оцінку страху.

Т.В. Корнєвою і Є.Ф. Бажиним встановлено, що у розпізнаванні емоцій інших дорослими людьми найменше помилок допускається у випадку гніву і спокійного стану людини, слабкіше – тривога і апатія [6, 293-299]. М. Салій-Ануфрієнкова експериментально довела, що узагальнена установка особи на ставлення до інших, позитивно пов'язана із ставленням до себе, вона конкретизується саме у стосунках з незнайомими чи малознайомими людьми і

тим чіткіше, чим більш значущі для даної особи ці стосунки [8, 126].

Психологічну проникливість стосовно розпізнавання емоцій інших Д. Гоулман [2, 78-86] називає соціальною чутливістю, завдяки якій людина здатна розпізнавати і розуміти емоції інших людей, а також цілих груп, співпереживати їм, тобто бути емпатійною. Завдяки цим здатностям набагато легше спілкуватися з людьми різних соціальних верств населення, налаштовувати їх на певну діяльність, досягати високої результативності в роботі.

Здатність розпізнавати і розуміти емоції інших людей як необхідний структурний компонент емоційного інтелекту обґрунтовує і І.М. Андрєєва [2, 78-86], яка включає у цей компонент здатність реєструвати у свідомості найбільш виражені прояви емоцій, здатність виразити їх словами, включити до свого культурного досвіду, здатність до емпатії, хоча розвиток цих здатностей супроводжується в окремих людей певними труднощами, які треба навчитись переборювати [1, 216-223]. Серед них найбільш поширеними, зокрема, Л.Д. Столяренко [9, 476-477] (і з нею не можна не погодитись) називає такі: наявність наперед заданих установок, оцінок, переконань; наявність уже сформованих стереотипів, у відповідності з якими спостерігач ставиться до певної категорії людей; намагання зробити висновок про емоційний стан іншої людини з першого погляду; «ефект ореолу» (коли перше враження про яку-небудь сторону особистості удосконалюється і переноситься на весь образ людини), «ефект проєкції» (коли людина судить про інших по собі), «ефект первинності» (хто перший сказав, той і правий), «ефект останньої інформації» (якщо останні дані про прояви емоцій особи негативні, то це може перекреслити усі попередні думки про неї. З огляду на це, в процесі підготовки студентів до професійної діяльності на ці обставини слід звертати особливу увагу, щоб попереджати не виважені висновки або дії стосовно інших людей, що дуже важливо у виробничих стосунках.

На основі аналізу різних підходів до тлумачення сутності розуміння емоцій інших людей у виділеній нами структурі емоційного інтелекту в такий її компонент як розуміння емоцій інших людей включено такі параметри, які відображають зміст цієї здатності і рівень розвитку якої можна виміряти за

відомими в науковій літературі методиками, а саме: здатність розпізнавати і описувати емоційні стани інших людей; здатність розуміти невисловлені емоції інших; здатність до емпатії; здатність визначати причини емоцій інших; здатність передбачати силу емоцій, їх тривалість і можливі наслідки.

Мета статті – показати процес вивчення здатності студентів розуміти емоції інших людей як компоненту емоційного інтелекту, надзвичайно важливої складової підготовки сучасного спеціаліста з вищою освітою.

Результати. Рівень розуміння студентами емоцій інших людей за вказаними вище параметрами вимірювався за кількома методиками, оскільки конкретної методики для вимірювання рівня розуміння емоцій інших людей за виділеними нами показниками не існує.

Здатності розпізнавати, описувати і розуміти невисловлені емоції визначалися за методикою «Чи розумієте ви мову міміки?» [5, 644-645], відповідно до якої респондентам пропонувалось 12 виразів обличчя, які відображають найбільш розповсюджені емоційні стани людей: байдужість, ворожість, веселість, гнів, сум, сором'язливу радість, погане самопочуття, злість, бурхливу радість, глибоку печаль, скептичність, горе. Студентам пропонувалось 12 названих емоційних станів людей і 12 виразів обличчя, де потрібно було визначити, якому виразу обличчя який емоційний стан відповідає.

Далі були підраховані результати не за емоційними станами, а за кількістю правильних відповідей кожного студента окремо і середні дані рівнів здатностей визначений за чотирма показниками: високий, достатній, середній, низький. Результати представлені в таблиці 1.

Таблиця 1

Показники рівнів розпізнавання, розуміння і описування емоцій інших

Показники	Рівень здатності (%)
Високий	24,7
Достатній	31,28
Середній	31,9
Низький	12,12

Дані таблиці 1 засвідчили, що 12,12% студентів мають низький рівень розпізнавання, описування і розуміння емоцій інших, 31,9% – середній рівень, 31,28% – достатній, високий – 24,7%. Це означає, що тільки четверта частина студентів володіють вище означеними здатностями, а майже половина володіє ними слабо або дуже слабо. Одержані дані доводять необхідність інтенсифікувати процес оволодіння здатностями розпізнавати, описувати і розуміти емоції інших для більш успішної побудови толерантного спілкування в процесі професійної діяльності.

Здатність визначати причини емоцій інших і передбачати їх наслідки досліджувалась за методикою «Причини і наслідки емоцій» К. Ізарда [5, 665-666]. Згідно даної методики студентам пропонувалось 12 емоційних станів і треба було визначити ймовірні причини, які могли б викликати той чи інший емоційний стан та можливі наслідки, якщо такий стан буде довготривалим.

Одержані дані свідчать про те, що байдужість і скептицизм викликаються майже однаковими причинами, найпоширенішими серед яких виявились заздрість, недовіра; далі за значущістю були названі стурбованість власними проблемами; погане ставлення до людей; розчарування в людях і своїх силах; нездатність виконати роботу і небажання запитати в інших; легковажне ставлення до життя. Відповідно до причин наслідками байдужості і скептицизму студенти вважають роздратованість, підозрілість, неадекватні реакції, втрата поваги, відсутність друзів, обмеження спілкування, апатію, самотність, агресивність, депресію та інше.

Ворожість і гнів, на думку студентів, викликається такими причинами, як: агресивне ставлення до людей, образи в дитинстві, зрада, недооцінка старанності близькими людьми, неможливість себе захистити, заздрість чужим досягненням. Ці емоційні стани, в залежності від їх тривалості викликають відповідно недовіру до людей, замкнутість, самотність, обмежене спілкування, неадекватну поведінку, погані стосунки з оточуючими.

Погане самопочуття, сум, печаль, горе, як показало тестування студентів, можуть бути викликані такими причинами, як: втрата дорогих людей; важка

хронічна хвороба; втрата сенсу життя; отримання гіршого результату, ніж планувалось; глибока образа близькими людьми; конфлікти в сім'ї чи з друзями; почуття провини за погані вчинки. Певна тривалість таких станів призводить до таких відповідно наслідків, як: депресія, байдужість до всього; песимізм, нервові зриви, самотність, відчуття непотрібності, роздратованість, зниження фізичного і психічного здоров'я, неадекватна поведінка, зневіра в те, що їй коли-небудь стануть довіряти.

Веселість, радість, бурхлива радість викликається у студентів такими причинами, як: здійснення мрії, щаслива очікувана подія; висока оцінка досягнень, виконаної роботи; приємне спілкування; важливе приємне запрошення, приємний сюрприз; людина зробила приємне, корисне іншим. Відповідно до названих причин називаються такі наслідки прояву емоцій: відчуття щастя; оптимізм; впевненість у собі; любов до людей, до життя; відчуття власної важливості для інших, доброзичливе ставлення до інших та інше.

В цілому, якщо поділити усі виділені нами емоційні стани на позитивні і негативні, то найбільший відсоток студентів (від 30% до 51%) до причин виникнення негативних емоцій відносять заздрість, недовіру, стурбованість власними проблемами, агресивність, зраду, образу, конфлікти і сварки, втрату дорогих людей, важкі хронічні хвороби, погане ставлення до людей, а наслідками, до яких призводить тривале перебування у визначених нами негативних емоційних станах називають роздратованість, підозрілість, втрату довіри до людей, песимізм, нервові зриви, обмеженість у спілкуванні, неадекватну поведінку.

Позитивні емоційні стани викликають у студентів здійснення мрій, приємні сюрпризи і запрошення, приємне спілкування, щаслива очікувана подія, висока оцінка досягнень, наслідками яких є оптимізм, упевненість у собі, доброзичливе ставлення до людей, відчуття власної значущості у тих мікросоціумах, членами яких вони є.

Виявлені в процесі діагностування студентів найбільш поширені причини негативних емоційних станів та наслідки, до яких призводить тривале

перебування їх у певному емоційному стані, важливі, в контексті нашого дослідження, для врахування їх при розробці програми і технології її впровадження, спрямованої на оволодіння студентами здатністю позбуватися негативних емоцій за короткий проміжок часу, щоб вони не спровокували небажаних наслідків, яких людині потім дуже важко позбутися.

Здатність студентів до емпатії визначалась нами за допомогою методики «Емоційна емпатія», розробленою В.В. Бойко [5, 570-571], і методики «Чи вмієте ви співпереживати?», розробленої С.В. Дідато [4, 94]. Методика «Емоційна емпатія» дає можливість встановити рівень емоційного відгуку студента на переживання інших людей. Методика містить 9 тверджень, з якими студент може погодитись або не погодитись. Рівень емпатії визначався за кількістю набраних балів. В опитуванні брали участь 1757 студентів. Підрахунки балів кожного з студентів дозволили визначити рівень їх емоційної емпатії (Табл. 2).

Таблиця 2

Показники рівня розвитку емоційної емпатії студентів

Рівень емоційної емпатії	Показники	
	Кількість балів	%
Високий	8 – 9	19,5
Достатній	6 – 7	21,3
Середній	3 – 5	44,7
Низький	0 – 2	14,5

З таблиці 2 видно, що 19,5% студентів мають високий рівень емоційної емпатії; 21,3% студентів – достатній рівень, 44,7% студентів – середній рівень і 14,5% – низький рівень. Для підтвердження достовірності одержаних даних про рівень емпатії студентів проведено опитування за методикою С.В. Дідато «Чи вмієте ви співпереживати?». Ця методика, на відміну від попередньої, містить 10 тверджень, рівень їх прояву визначається ними за чотирма показниками: високий, достатній, середній, низький. В опитуванні брали участь 1757 студентів. Спочатку підраховувалось ставлення студентів до визначених у методиці тверджень, а

потім визначався рівень здатності кожного студента співпереживати іншим. Підрахунки рівня співчутливості кожного студента в балах засвідчили такі результати (Таблиця 3).

Таблиця 3

Показники рівня співчутливості студентів

Рівень	Показники	
	Кількість балів	%
Високий	31 – 40	18,8
Достатній	21 – 30	22,2
Середній	12 – 20	43,3
Низький	0 – 11	15,7

Якщо порівняти дані, одержані за двома вибраними нами методиками, то можемо впевнитися в достовірності одержаних даних: високий рівень емоційної емпатії продемонстрували відповідно 19,5% і 18,8% студентів, достатній – 21,3% і 22,2%, середній рівень – відповідно 44,7% і 43,3%, низький – 14,5% і 15,7%. Середні показники за двома методиками виявились такими: високий рівень емпатії показали 19,15% студентів, достатній – 21,75%, середній – 44%, низький – 15,1%.

Таблиця 4

Зведені дані розуміння студентами емоцій інших людей

Показники	Рівні розвитку в %			
	Високий	Достатній	Середній	Низький
Розпізнавання, розуміння, описування емоцій інших	24,7	31,28	31,9	12,12
Емоційна емпатія	19,5	21,3	44,7	14,5
Співчутливість іншим людям	18,8	22,2	43,3	15,7
Середні показники	21	24,9	40	14,1

Наявність студентів з низьким рівнем емпатії дає підстави говорити про те, що на розвиток цієї якості студентів в процесі їх професійної підготовки як важливої умови успішної співпраці і позитивного спілкування слід звернути особливу увагу. Узагальнені дані, які відображають рівень розвитку розуміння студентами емоцій інших людей представлено в таблиці 4.

Середні показники зведених даних засвідчили, що високий рівень розуміння емоцій інших людей мають 21% студентів, достатній – 24,9%, середній – 40%, низький – 14%. Одержані дані дають підстави стверджувати, що у 54,1% (40% і 14,1%) студентів недостатній рівень розвитку здатності розуміти емоції інших людей, що може негативно впливати на результати їх професійної діяльності у майбутньому, тому є необхідність цей процес інтенсифікувати у період підготовки до такої діяльності.

Висновки.

Дослідженням рівня розвитку у студентів здатності розуміти емоції інших, які проводились за методиками «Чи розумієте ви мову міміки? (Е.П. Ільїн), «Причини і наслідки емоцій» (К. Ізард), «Емоційна емпатія» (В.В. Бойко), «Чи вмієте ви співпереживати?» (С.В. Дідато), встановлено, що із 12 найбільш поширених емоційних станів найкраще студенти розпізнають і розуміють веселість, злість, бурхливу радість (біля 60%); трохи більше половини студентів – байдужість і скептичність; третина студентів чітко розпізнають і розуміють ворожість і сум, найгірше – погане самопочуття і глибоку печаль. В цілому високий і достатній рівень розвитку вище означених здатностей продемонстрували 55,98% студентів, а 44,02% студентів потребують посиленої уваги і набуття відповідного досвіду шляхом створення для них необхідних для цього ситуацій, щоб вони могли переносити ставлення до подібних ситуацій в реальному житті.

Дослідження причин і наслідків виявлених емоцій показало, що студенти байдужість і скептичність обумовлюють одними і тими ж причинами (заздрість, недовіра, стурбованість власними проблемами, погане ставлення до людей, розчарування в людях, в своїх можливостях, нездатність належним чином

виконати роботу і небажання в кого-небудь запитувати). Наслідками тривалого часу перебування людини у вище названих емоційних станах студенти назвали: роздратованість, підозрілість, неадекватну поведінку, втрату поваги з боку інших, обмеження спілкування, апатію, самотність, агресивність та деякі інші.

Ворожість і гнів, на думку студентів, можуть бути викликані такими причинами, як: агресивне ставлення до людей, образи в дитинстві, приниження, зрада, недооцінка досягнень, неможливість себе захистити, заздрість чужим досягненням. А наслідки, до яких ці стани можуть призвести - недовіра до людей, самотність, обмежене спілкування, відсутність друзів, неадекватна поведінка, погані стосунки з оточуючими та деякі інші.

Погане самопочуття, сум, печаль, горе, на думку студентів, викликається такими причинами, як втрата дорогих людей, тяжкі хронічні хвороби, втрата сенсу життя, глибока образа рідними, конфлікти в сім'ї або з друзями, відчуття провини за погані вчинки та деякі інші. Усі названі вище стани можуть мати наступні наслідки: депресія, нервові зриви, байдужість до всього, самотність, відчуття непотрібності, роздратованість, зниження фізичного і психічного здоров'я, неадекватна поведінка та інше.

Радість, веселість, бурхлива радість викликаються, за свідченнями студентів, такими причинами: здійснення мрій, щаслива очікувана подія, висока оцінка досягнень оточуючими, приємне спілкування, приємний сюрприз, важливе приємне запрошення та ін. Наслідками тривалого часу перебування у вище названих емоційних станах можуть стати надзвичайно важливі з точки зору комфортності життя емоційні стани, такі, як: відчуття щастя, оптимізм, віра в доброзичливі стосунки, впевненість у собі, у своїй значущості для інших людей та деякі інші. В цілому, якщо поділити виділені нами емоційні стани на дві групи (позитивні і негативні), то як причини, так і наслідки негативних емоційних станів схожі, те саме можна сказати про причини і наслідки позитивних емоційних станів.

На основі дослідження рівня емпатійності студентів, встановлено, що високий рівень емоційної емпатії мають 19,5% студентів, достатній – 21,3%,

середній – 44,7%, низький – 14,5%, що свідчить про те, що 40,8% студентів мають досить високі показники емпатійності студентської молоді, на фоні якої можна досить ефективно розвивати виділені нами здатності у іншій частині студентів, які мають низький рівень емоційної емпатії (14,5%) і співчутливості (15,7%). Як майбутні спеціалісти, вони потребують інтенсивного розвитку цих здатностей з метою оволодіння досвідом встановлення доброзичливих стосунків з людьми в процесі професійної діяльності.

Список літератури

1. Андреева И.Н. Эмоциональная компетентность в работе учителя // Народное образование, 2006. – № 2. – С. 216-223.
2. Андреева И.Н. Эмоциональный интеллект: исследование феномена // Вопросы психологии. – 2006. – № 3. – С. 78-86.
3. Гранская Ю.В. Профессиональные особенности оценивания эмоциональных состояний по выражению лица // Ананьевские чтения. – 2004 / Материалы научно-практической конференции. – СПб., 2004. – С. 127-133.
4. Дидато С.В. Большая книга личностных тестов. – М. : АСТ : Астрель, 2006. – 244 с.
5. Ильин Е.П. Эмоции и чувства. – СПб. : Питер, 2007. – 783 с.
6. Корнева Т.В., Бажин Е.Ф. О роли профессионального и полового факторов в аудиторской оценке эмоционально окрашенной речи // Проблемы космической биологии. – М., 1977. – Т. 34. – С. 293-299.
7. Люсин Д.В. Современные представления об эмоциональном интеллекте // Социальный интеллект: Теория, измерение, исследования / Под ред. Д.В. Люсина, Д.В. Ушакова. – М.: Институт психологии РАН, 2004. – С. 29-36.
8. Салій – Ануфрієва М. Рівень самооцінки та соціального інтелекту як фактор міжособистісних стосунків // Соціальна психологія. – № 1, 2007. – С. 123-131.
9. Столяренко Л.Д. Психология : Учебник для вузов. – СПб. : Лидер, 2007. – 592 с.