

В. В. Зарицькадоктор психологічних наук, професор,
завідувач кафедри практичної психології
Класичний приватний університет (м. Запоріжжя)

РІВЕНЬ РОЗВИТКУ ЗДАТНОСТІ СТУДЕНТІВ ВИКОРИСТОВУВАТИ ЕМОЦІЇ В ДІЯЛЬНОСТІ ТА СПІЛКУВАННІ

У статті розкриваються погляди вчених на доцільність використання емоцій у спілкуванні та діяльності; виокремлено базові показники рівня розвитку здатності використання емоцій; показано процес вивчення рівня розвитку цієї здатності у студентів у системі професійної підготовки. Проведено експериментальне дослідження наявності у студентів здатності використовувати емоції в діяльності та спілкуванні й окреслено можливості її розвитку в системі вузівської освіти.

Ключові слова: емоції, використання емоцій в спілкуванні та діяльності, емоційний інтелект.

Постановка проблеми. Вмінню розпізнавати, розуміти, контролювати, управляти своїми емоціями та емоціями інших треба вчитися з єдиною метою – щоб бути здатним використовувати ці вміння в конкретних справах, у досягненні життєвого чи професійного успіху.

Емоції є тією базою, на основі якої можуть існувати стосунки між людьми, бо емоції або їхні сліди супроводжують завжди відповідну діяльність, в результаті чого виникає новоутворення, безпосередньо пов'язане, з одного боку, з реальністю емоційних переживань, а з іншого – із ставленням до об'єктів, явищ, ситуацій навколишнього світу, які спочатку сприймаються й оцінюються емоціями, напрацьованими в особистісному досвіді людини [5]. У зв'язку з цим В.А. Бодров наголошує, що одним із показників оцінки, наприклад, професійної діяльності є задоволення роботою, що є емоційним відображенням процесу та результату праці, матеріального забезпечення, соціального статусу суб'єкта праці [2]. Доведено, що в структурі емоційного інтелекту наявність емоцій у людини та здатність їх використовувати збуджують емоційно-когнітивну діяльність, розвивають здатність проявляти емоції в залежності від ситуації, чим забезпечують ефективне спілкування та діяльність (І.М. Андрєєва); такі параметри, як здатність розв'язувати проблеми в міру їх виникнення, адаптивність особи, розглядаються як показники, вміння використовувати емоції (Р. Бар-Он); використання емоцій дає можливість відсторонюватись від них у залежності від їх користі і таким чином управляти своїми та чужими емоціями (Дж. Майєр, П. Саловей); управління стосунками передбачає здатність особи використовувати емоції в будь-якій когнітивній діяльності (Д. Гоулман) [3]. У сфері управління стосунками Д. Гоулман особливого значення надає здатності використовувати емоції в процесі групової чи колективної діяльності, створюючи позитивну емо-

ційну та інтелектуальну атмосферу, спрямовану на якісне виконання запланованої роботи; бути прикладом уважного, співчутливого ставлення до людей, бо все це в сукупності укріплює моральний дух і почуття єдності, формує позитивні, довірливі стосунки, які не обмежуються тільки офіційним спілкуванням.

Аналіз наукових підходів вищеозначених вчених стосовно використання емоцій у спілкуванні та діяльності дозволив виокремити з них найбільш суттєві параметри, які засвідчують здатність особистості використовувати емоції в спілкуванні та діяльності. Серед них нами виділені такі, як емоційна стійкість, здатність до екстраверсії, гнучкість прояву емоцій у спілкуванні, домінування позитивних емоцій, здатність зближуватися з людьми на емоційній основі.

Мета статті: показати процес вивчення рівня розвитку в студентів здатності використовувати емоції в спілкуванні та діяльності як компоненту емоційного інтелекту, необхідної складової підготовки до професійної діяльності.

Виклад основного матеріалу. Аналіз наукових джерел і діагностичних методик дозволив встановити, що чіткої спеціальної методики для визначення рівня розвитку здатності особистості до використання емоцій за виділеними нами показниками не існує. Тому для визначення цієї здатності нами використано кілька методик, які є в науковій літературі й частково стосуються виявлення рівня розвитку виділених нами параметрів.

Для визначення рівня емоційної стійкості використана методика «Шкала емоційної стабільності – нестабільності (нейротизму)» Г. Айзенка [3]. Для визначення здатності до екстраверсії використана методика «Опитувальник ЕРІ» Г. Айзенка [3]. Рівень розвитку гнучкості прояву емоцій у спілкуванні, рівень домінування позитивних емоцій і здатність зближуватись з людьми на емоційній основі визначалися за методикою «Що вам заважає

встановлювати контакти з партнерами за допомогою емоцій?» В.В. Бойко [3].

В опитуванні брали участь 1 757 студентів. За методикою «Шкала емоційної стабільності – нестабільності (нейротизму)» одержані дані, які представлені в таблиці 1.

Дані таблиці 1 свідчать про те, що приблизно половині студентів (56%) необхідні друзі, їм важко кому-небудь відмовити. У 64,8% студентів часто змінюється настрій, хоча більшість з них (80,2%) не вважають себе нещасними. Деяко більше половини студентів (57,2%) відчувають сором'язливість

Таблиця 1

Показники емоційної стабільності – нестабільності студентів

№ п/п	Зміст запитань	Показники (%)	
		Так	Ні
1	Чи часто вам необхідні друзі, які вас розуміють?	56	44
2	Чи дуже важко вам сказати кому-небудь «ні»?	44	56
3	Чи часто у вас змінюється настрій?	64,8	35,2
4	Чи часто ви відчуваєте себе нещасним без достатніх на те причин?	19,8	80,2
5	Чи з'являється у вас почуття сором'язливості, коли ви хочете познайомитись з незнайомою людиною протилежної статі?	57,2	42,8
6	Чи часто ви переживаєте через те, що сказали або зробили не те, що треба було?	72,6	27,4
7	Чи легко вас образити?	44	56
8	Чи буває так, що ви інколи зовсім пасивні?	88	12
9	Чи втрачаєте ви інколи самовладнання, сердячись на певні жарти?	39,6	60,4
10	Чи часто вас мучить почуття провини?	39,6	60,4
11	Чи вважаєте ви себе людиною збудливою, чуттєвою?	82,4	17,6
12	Чи часто ви, виконавши якусь роботу, відчуваєте, що могли б виконати її ще краще?	46,2	53,8
13	Чи не трапляється так, що ви не можете заснути, бо в голову лізуть різні думки?	70,4	29,6
14	Чи буває у вас сильне серцебиття?	82,4	17,6
15	Чи буває такий стан, що ви тремтите від хвилювання в екстремальній ситуації?	78	22
16	Вас легко роздратувати?	57,2	42,8
17	Чи хвилюєтесь ви з приводу неприємних подій?	82,4	17,7
18	Чи часто ви бачите уві сні кошмари?	34	66
19	Чи турбують вас якісь болі?	57,2	42,8
20	Чи можна вас назвати нервовою людиною?	39,6	60,4
21	Чи легко ви ображаєтесь, якщо хтось вказує вам на помилки в роботі чи особисті недоліки?	30,8	69,2
22	Чи хвилюють вас відчуття, що ви чимось гірші за інших?	34	66
23	Чи хвилюєтесь ви про своє здоров'я?	82,4	17,6
24	Чи турбує вас безсоння?	6,6	93,4

при знайомстві з новими людьми іншої статі, більшість студентів (72,6%) переживають через те, що зробили щось не так, як хотілося б. Легко образити 44% студентів, більшість студентів (88%) мають мінливий стан: то енергійні, то інертні. Біля 40% студентів здатні втрачати самовладнання, коли сердяться на певні жарти, таку ж кількість студентів часто мучить почуття провини. 82,4% студентів вважають себе чутливими, у них часто буває сильне серцебиття, вони хвилюються з приводу неприємних подій, про своє здоров'я, трапляється, що вони не можуть заснути від різних думок. Приблизно половина відповідей свідчить про те, що студенти, виконавши певну роботу, відчувають, що могли б її виконати ще краще (46,2%), легко роздратовуються (57,2%), їх турбують певні болі (57,2%). Третина або трохи більше відповідей свідчать про те, що студенти уві сні бачать кошмари, вважають себе нервовими людьми, легко ображаються, якщо їм вказують на помилки, мають відчуття, що вони чимось гірші від інших. Але в цьому віці їх, як

правило, не мучить безсоння, бо таких відповідей виявилось лише 6,6%. Підсумовуючи показники всіх відповідей, можна сказати, що близько 55,4% студентів погоджуються з твердженнями автора методики, а 44,6% не погоджуються. Підрахунки рівня емоційності кожного студента засвідчили, що висока емоційна стабільність у 16,6% студентів, достатня – у 20,2% студентів, середній рівень емоційної стабільності показали 31% студентів, емоційну нестабільність показали 32,2% студентів. Більш виразно це видно з таблиці 2.

Таблиця 2

Показники рівня емоційної стабільності студентів

Рівень	Показники	
	Кількість балів	%
Висока емоційна стабільність	9 і менше	16,6
Достатня емоційна стабільність	12–10	20,2
Середня емоційна стабільність	13–18	31
Низька емоційна стабільність	19–24	32,2

З таблиці 2 видно, що третина студентів (32,2%) потребують спеціальної роботи, спрямованої на розвиток емоційної стабільності, бо її відсутність негативно впливає у професійній діяльності перш за все на налагодження ділових стосунків з партнерами по роботі. Суттєве значення в професійній діяльності мають якості екстравертів та інтровертів, вони за певних умов здійснюють позитивний чи негативний вплив на оточуючих, і треба навчитися ці якості використовувати відповідно до обставин.

Здатність студентів до екстраверсії характеризується їх комунікабельністю, спрямованістю на широке коло знайомств, на необхідність в контактах. Екстраверт діє під впливом моменту, він імпульсивний, добродушний, веселий, може бути безтурботним. Він надає перевагу рухам, діям. Почуття та емоції у типового екстраверта не завжди мають чіткий контроль, він схильний до ризикованих вчинків, на нього не завжди можна покластися.

Інтроверти, навпаки, спокійні, сором'язливі, стримані, віддалені від усіх, крім близьких людей; планують і обдумують свої дії завчасно; не довіряють раптовим проявам емоцій; серйозно ставляться до прийняття рішень; люблять у всьому порядок, контролюють свої почуття; їх нелегко вивести з рівноваги; високо цінують моральні норми; часто песимістичні.

Наскільки студенти володіють цими якостями, тобто який спосіб поведінки є звичним для них, показало опитування за методикою Г. Айзенка [3] «Опитувальник ЕРІ» («Шкала екстраверсії – інтроверсії»), результати якої представлені в таблиці 3.

Одержані відповіді студентів (табл. 3) засвідчили, що абсолютна більшість студентів (90,4%) вдумливо підходять до розв'язання спірних питань, обдумують справи, не поспішаючи (71,2%), цінують при цьому позитивні стосунки з друзями (89,6%), люблять часто бувати серед друзів (84,8%), не вважаючи при цьому себе безтурботними людьми (85,6%), здатні інколи давати волю своїм почуттям (86,4%), їх не турбує при цьому, мала компанія чи велика (82,4%), їх вважають людьми жвавими та веселими (78,4%), їм подобається робота, яка вимагає швидких дій (82,4%), вони вважають себе впевненими у собі людьми (82,4%), схильні до нових вражень (70,4%), не схильні обмежувати коло знайомих (64,8%), коли слід про щось дізнатися, надають перевагу звертанню до досвіду людей, ніж до книг (63,6%), надають перевагу таким зустрічам (76%). 64,8% студентів люблять роботу, яка вимагає зосередження; коли на них підвищують голос або кепкують з них, в середньому 60% студентів відповідають тим же. Щодо швидкості обдумування, прийняття рішень

Таблиця 3
Показники екстраверсії – інтроверсії студентів

№ п/п	Зміст запитань	Показники (%)	
		Так	Ні
1	Чи часто вам хочеться нових вражень, щоб відволіктися, отримати сильні відчуття?	70,4	29,6
2	Чи вважаєте ви себе безтурботною людиною?	14,4	85,6
3	Чи обдумуєте ви свої справи, не поспішаючи?	71,2	28,8
4	Чи швидко ви, як правило, дієте та говорите, не витрачаючи багато часу на обдумування?	50	50
5	Чи правда, що за виграв у спірних питаннях ви готові на все?	9,6	90,4
6	Чи часто ви дієте під впливом моменту, не обмислюючи?	56	44
7	Чи надаєте ви перевагу читанню книг, аніж зустрічам з людьми?	24	76
8	Чи любите ви часто бувати в компанії?	84,8	15,2
9	Чи намагаєтесь ви обмежити коло своїх знайомих?	35,2	64,8
10	Коли на вас кричать, чи відповідаєте ви тим же?	60,8	39,2
11	Чи здатні ви інколи дати волю своїм почуттям?	86,4	13,6
12	Чи вважають вас людиною жвавою та веселою?	78,4	21,6
13	Чи відчуваєте ви себе неспокійно, знаходячись у великій компанії?	17,6	82,4
14	Якщо вам про щось треба дізнатися, ви надаєте перевагу книгам, а не запитуєте в людей?	36,4	63,6
15	Чи подобається вам робота, яка вимагає зосередження уваги?	64,8	35,2
16	Чи приємно вам бути в компанії, де всі один з одного жартують?	48	52
17	Чи подобається вам робота, яка вимагає швидких дій?	82,4	17,6
18	Чи правда, що ви повільні в рухах і діях?	21,6	78,4
19	Чи правда, що ви настільки любите поговорити, що можете почати розмову з незнайомою людиною?	48,8	51,2
20	Чи непокоїть вас ситуація, коли ви довго не бачитесь з друзями?	89,6	10,4
21	Чи можете ви сказати, що ви впевнена у собі людина?	82,4	17,6
22	Чи важко вам одержати справжнє задоволення від заходів, де багато людей?	38,4	61,6
23	Чи могли б розвеселити нудну компанію?	60	40
24	Чи любите ви покепкувати (пожартувати) над іншими?	60	40

і впливу моменту в цих ситуаціях, то думки розділилися приблизно порівну: половина студентів швидко діє, а інша половина не поспішає діяти, не обдумавши свої дії. Така ж позиція студентів в плані знайомства та ведення ділових розмов з незнайомими людьми. Отже, за результатами відповідей можна зробити висновок про те, що у студентів в цілому більше якостей, характерних для екстравертів, хоча в ділових питаннях є багато схильностей до тих якостей, які характерні для інтровертів. Показники кожного студента окремо подані в таблиці 4.

Таблиця 4
Показники рівня екстраверсії студентів

Рівень	Показники	
	Кількість балів	%
Високий	9 і менше	17,5
Достатній	12–10	19,3
Середній	13–18	33
Низький	19–24	30,2

Одержані дані щодо набраних балів кожним студентом показали, що 17,5% студентів мають високий рівень екстраверсії, 19,3% – достатній, 33% – середній, 30,2% – низький. Зважаючи на те, що дві третини студентів мають підвищену збудливість, емоційну чутливість і деяку поспішність під впливом емоцій у прийнятті рішень не зовсім виважених, то, звичайно, є необхідність цілеспрямованої роботи зі студентами з оволодіння такими якостями, як позитивна налаштованість на ділові стосунки, здатність використовувати емоції адекватно ситуації в тій мірі, у якій вони сприяють прийняттю конструктивних рішень і ефективного їх виконання.

Для визначення рівня здатності гнучко проявляти емоції, проявляти позитивні емоції, зближуватися з людьми на емоційній основі використана методика «Що вам заважає встановлювати контакти з партнерами за допомогою емоцій» В.В. Бойко [3]. Опитуваним пропонувалось 25 тверджень, на які слід відповісти «так» або «ні». Якщо відповідь збігається з «ключем», то зараховується один бал. Чим більше студент набирає балів, тим очевидніша його проблема з емоційним повсякденним спілкуванням. В.В. Бойко бу-

дував методику таким чином, що, якщо людина набрала не більше 5 балів, то її емоції не заважають спілкуванню, 6–8 балів – є деякі проблеми в спілкуванні, 9–12 балів – емоції ускладнюють процес повсякденного спілкування, 13 балів і більше – емоції заважають встановлювати позитивні контакти з людьми.

Усі 25 тверджень об'єднані за 5 показниками: вміння керувати емоціями, дозувати їх; адекватний прояв емоцій; розвиненість, гнучкість, виразність емоцій; домінування позитивних емоцій; бажання зближуватися з людьми на емоційній основі. Тобто виділені п'ять основних показників, які дозволяють людині встановлювати позитивне спілкування та налагоджувати позитивні стосунки, використовуючи певним чином емоції.

В опитуванні взяли участь 1 757 студентів вищеозначених навчальних закладів, які були вибрані для констатувальної частини дослідження. Одержані дані засвідчили, що 35,5% студентів мають високий рівень здатності керувати емоціями та дозувати їх прояв; 25% студентів здатні це робити з деякими ускладненнями, 22,3% студентів мають середній рівень, 17,2% – низький. Адекватні прояви емоцій зафіксовано у 11,7% студентів, 25% студентів мають достатній рівень, 60,7% студентів мають середній рівень, 2,6% – низький. Гнучкість, виразність використання емоцій на високому рівні зафіксовано у 24,1% студентів, 30,3% студентів мають достатній рівень, 37,2% – середній, 9,2% – низький. Домінування позитивних емоцій на високому рівні у 31,5% студентів, достатній рівень – у 14,4% студентів, 36,9% студентів мають середній рівень, 17,2% – низький. Високий рівень бажання зближуватися з людьми на емоційній основі зафіксували 39,3% студентів, 30,2% мають достатній рівень, 30,5% студентів мають середній рівень, студентів з низьким рівнем цієї якості не виявлено. Більш конкретно одержані дані представлені в таблиці 5.

Підрахунки щодо загальної особистісної здатності студентів використовувати емоції для встановлення партнерських стосунків показали наступне: високий рівень здатності у 9,2% студентів, достатній – у 30,2% студентів, середній – у 46,2% студентів, низький – у 14,4% студентів. Більш чіткі ці результати представлені в таблиці 6.

Таблиця 5

Показники здатності студентів використовувати емоції для встановлення позитивних контактів з людьми на емоційній основі

№ п/п	Шкала показників	Вис.	Дост.	Серед.	Низьк.
1	Невміння керувати емоціями, дозувати їх	35,5	25	22,3	17,2
2	Неадекватний прояв емоцій	11,7	25	60,7	2,6
3	Негнучкість, невиразність емоцій	24,1	30,3	37,2	9,2
4	Домінування негативних емоцій	31,5	14,4	36,9	17,2
5	Небажання зближуватися з людьми на емоційній основі	39,3	30,2	30,5	–

Таблиця 6

**Показники рівня здатності студентів
використовувати емоції
для встановлення контактів з партнерами**

Рівень	Кількість балів	Показники (%)
Високий (емоції не перешкоджають)	Не більше 5	9,2
Достатній (є окремі ускладнення)	6–8	30,2
Середній (є певні ускладнення)	9–12	46,2
Низький (емоції перешкоджають встановленню партнерських стосунків)	13 і більше	14,4

Підрахунки за окремими показниками відповідно до використаної методики та за кількістю балів, набраних кожним студентом, свідчать, що 39,4% (високий і достатній рівень) студентів здатні використовувати емоції для встановлення партнерських стосунків, які, звичайно, сприятимуть успішній професійній діяльності. Інші студенти, як свідчать дані таблиці 6, потребують спеціальної роботи для напрацювання досвіду використання емоцій у налагодженні бажаних стосунків з партнерами в майбутній професійній діяльності, що доводить доцільність розробки відповідних практико-орієнтованих завдань для студентів, спрямованих на інтенсифікацію набуття даного досвіду в процесі підготовки до професійної діяльності в студентський період.

Висновки. На основі дослідження рівня здатності студентів використовувати емоції в спілкуванні та діяльності (здатність до емоційної стабільності, екстраверсії, гнучкості в прояві емоцій, домінування позитивних емоцій, здатність зближуватися з людьми на емоційній основі) за методиками «Шкала емоційної стабільності – нестабільності (нейротизму)» (Г. Айзенк), «Опитувальник ЕРІ» (Г. Айзенк), «Що вам заважає встановлювати контакти з партнерами за допомогою емоцій» (В.В. Бойко) встановлено, що високий рівень емоційної стабільності мають 16,6% студентів, достатній рівень – 20,2%, середню емоційну стабільність мають 31% студентів і низький рівень емоційної стабільності – 32,2% студентів, тобто мінімум третина студентської молоді по-

требує спеціальної роботи з розвитку цієї здатності.

Високий рівень здатності до екстраверсії, тобто спрямованість на широке коло знайомств, необхідність у контактах як дуже важливі здатності для успішної професійної діяльності засвідчили 17,5% студентів, достатній рівень – 19,3% студентів, середній рівень – 33% студентів, низький – 30,2%.

Зважаючи на те, що екстраверти хоч і комунікабельні, контактні, рухливі, збудливі, але мають схильність у стані підвищеної збудливості приймати інколи не досить виважені рішення, то, звичайно, є необхідність посилення уваги до розвитку в них здатності розумно користуватися емоціями в конкретних ситуаціях у тій мірі, у якій вони сприяють прийняттю конструктивних рішень та ефективному їх виконанню.

Дослідження здатності використовувати емоції для встановлення позитивних стосунків з партнерами дало можливість встановити, що на високому рівні досліджувана здатність розвинена у 9,2% студентів, на достатньому рівні – у 30,2% студентів, на середньому рівні – у 46,2% і на низькому – у 14,4% студентів, тобто більш як у половини студентів цю здатність треба розвивати більш інтенсивно шляхом включення в навчальний процес таких вправ і завдань, які сприяють формуванню досвіду використання емоцій з метою налагодження конструктивного спілкування з діловими партнерами.

Література:

1. Андреева И.Н. Эмоциональный интеллект: исследование феномена / И.Н. Андреева // Вопросы психологии. – 2006. – № 3. – С. 78–86.
2. Бодров В.А. Современные исследования фундаментальных и прикладных проблем психологи профессиональной деятельности / В.А. Бодров // Психологический журнал. – 2008. – Т. 29. – № 5. – С. 83–90.
3. Ильин Е.П. Эмоции и чувства / Е.П. Ильин. – СПб.: Питер, 2001. – 783 с.
4. Римская Р.А. Практическая психология в тестах, или Как научиться понимать себя и других / Р.А. Римская, С.В. Римский. – М.: АСТ-ПРЕСС, 1999. – 394 с.
5. Прохоров А.О. Смысловая регуляция психических состояний / А.О. Прохоров // Психологический журнал. – 2009. – Т. 30. – № 2. – С. 5–17.

Зарицкая В. В. Изучение уровня развития способности студентов использовать эмоции в деятельности и общении

В статье раскрываются взгляды ученых на целесообразность использования эмоций в общении и деятельности; выделены базовые показатели уровня развития способности использовать эмоции; показан процесс изучения уровня развития этой способности у студентов в системе профессиональной подготовки. Проведено экспериментальное исследование наличия у студентов способности использовать эмоции в деятельности и общении и выделены возможности ее развития в системе вузовской подготовки.

Ключевые слова: эмоции, использование эмоций в общении и деятельности, эмоциональный интеллект.

Zaritskaya V. V. The research of the development of the students' powers to use emotions in the activity and communication

The article describes the scientists' views on the purposiveness of emotions in the activity and communication usage, the development of the ability to use emotions core indicators are emphasize, the research process of the development of the students' powers in the professional training system is shown. Based on the research of the students' ability level to use emotions in communication and activity (the ability to the emotional stability, extraversion, flexibility in the emotions demonstration, the dominance of the positive emotions, the ability to chum up with people on the emotional basis) according to the techniques: "The scale of the emotional stability-instability (neuroticism)" (H. Eysenck), "Questionnaire EPI" (H. Eysenck), "What prevents you to establish contacts with partners through the emotions"(V.V. Boyko) it is established that 16,6% of the students have the high level of the emotional stability, the sufficient level – 20,2%, 31% of students have the average emotional stability and the low level of the emotional stability – 32,2% of the students, that is, at least a third of students require the special work with them to develop this ability. The high level of the ability to extraversion, i.e. the orientation on a wide circle of acquaintances, the necessity in contacts as very important abilities for a successful professional career was shown by 17.5% of students, a sufficient level – 19,3% of the students, the average – 33% of students, the low one – 30,2%. Despite the fact that extraverts, although being communicative, sociable, mobile, capable to the excitation, they show a tendency to make the insufficiently balanced decision, when they are in the hyperthymia, then usually there is a need for the enrichment of the attention to the development of their ability for the rational emotions usage in the specific situations as far as they contribute to the adoption of the constructive solutions and their effective implementation. Investigation of the ability to use emotions for the positive relationships establishing with partners made possible to fix that the researched at a high-level ability is developed in 9,2% of students, at a sufficient level – in 30,2% of students, at an average level – in 46,2% and at a low one – 14,4% of the students, that is more than a half of the students this ability has to be developed more intensively by including in the educational process such exercises and targets, that contribute to form the experience of the emotion usage in order to establish a constructive dialogue with business partners.

Key words: emotions, emotions usage in communication and activity, emotional intelligence.