

4. Бочелюк В.Й. Юридична психологія : навч. посіб. / В.Й. Бойчелюк. – К. : Центр учбової літератури, 2010. – 336 с.
5. Деев В.Г. Психология направленности личности молодежно-го возраста : учеб. пособ. / В.Г. Деев. – Рязань, 1978. – 77 с.
6. Кон И.С. Психология ранней юности: Книга для учителя / И.С. Кон. – М. : Просвещение, 1989. – 255 с.
7. Коновалова В.О.. Юридична психологія : підруч. – [2-ге вид.] / В.О. Коновалов, В.Ю. Шепітько. – Харків : Право, 2008. – 240 с.
8. Серый А.В. Ценностно-смысловая сфера личности : учеб. пособ. / А.В. Серый, М.С. Яницкий. – Кемерово : Кемеровский государственный университет, 1999. – 92 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://window.edu.ru/resource/842/67842>
9. Юридична психологія : підруч. для студ. юрид. вищ. навч. закл. і факульт. / В.Г. Андросюк, Л.І. Казміренко, Я.Ю. Кондратьев та ін. ; за заг. ред. Я.Ю. Кондратьєва. – К. : ВД "Ін Юре", 1999. – 344 с. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.ukrreferat.com/index.php?referat=146&pg=50&lang=book>

УДК 159.922

ДО ПРОБЛЕМИ ФОРМУВАННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ

Куценко Я.М.

В статті аналізуються сучасні наукові уявлення про феномен емоційного інтелекту і методологічні принципи його вивчення. Аналіз проблем емоційного інтелекту фокусується на розгляді його в якості важливого фактору успішності професійної діяльності.

Ключові слова: емоційний інтелект, соціальний інтелект, активність, рефлексія, мотивація.

В статье анализируются современные научные представления про феномен эмоционального интеллекта и методологические принципы его изучения. Анализ проблем эмоционального интеллекта фокусируется на рассмотрении его в качестве важного фактора успешности профессиональной деятельности.

Ключевые слова: эмоциональный интеллект, социальный интеллект, активность, рефлексия, мотивация.

The article analyzes modern scientific views of the phenomenon of emotional intelligence and methodological fundamentals of researching of emotional intelligence. Focuses the analysis of emotional intelligence

problems on researching it as a important factor of professional activities success.

Keywords: *emotional intelligence, social intelligence, activity, reflection, motivations.*

Актуальність. Хоча емоційний інтелект стали вивчати тільки наприкінці минулого століття, останнім часом увага дослідників до цього феномену зростає. Адже психологія накопичує все більше експериментальних даних, які підтверджують припущення, що саме емоційний інтелект є важливим фактором ефективності і успішності людини, особливо в соціономічних професіях. І це не дивно: в своїй діяльності фахівці цих професій повинні виділяти та утримувати у свідомості ті факти, які характеризують особливості поведінки, вчинків, мови своїх клієнтів, особливості їх емоцій, настрою, духовного світу та ін.. Складність цієї емоційної інформації і її вплив на ефективність роботи цієї категорії працюючих, досить високий. Ці обставини вже самі по собі говорять про необхідність ретельного дослідження емоційного інтелекту [3; 5; 12].

Фактично емоційний інтелект є соціальним еквівалентом загального інтелекту. В організаціях, де відбуваються швидкі зміни, саме емоційний інтелект може визначити, хто отримає просування і кого обженуть, кого буде звільнено і хто залишиться працювати [14]. До цього треба додати, що особлива цінність емоційного інтелекту полягає в тому, що людина, яка володіє ним в достатній мірі, живе легко (цікаво, конструктивно), без напруги і надриву, і дуже часто знаходить правильне рішення багатьох життєвих проблем. Наприклад, важку ситуацію яка когось іншого може надовго "виштовхнути з колії", людина з розвинутим емоційним інтелектом використовує собі на користь, або сприйме як урок.

Не дивлячись на безумовну актуальність і практичну значущість проблеми емоційного інтелекту, наукових праць, в яких би пропонувалися методи формування емоційного інтелекту, досить небагато [3; 6; 13].

Мета статті – описати основні положення авторської "Програми розвитку емоційного інтелекту", її особливості і практичні можливості.

Нагадаємо, що на сьогодні найбільш розповсюдженим визначенням концепту "емоційний інтелект" (який було введено П.Селовеєм і Дж.Мейером) є таке: це здібність людини усвідомлювати і визнавати власні почуття і почуття інших, здібність управляти своїми емоціями (які, до речі, не обов'язково викликані сьогоденною взаємодією з оточенням) і емоціями інших людей [12; 7]. Як вважає Д.Гоулмен, надзвичайно важливим є те, що емоційний інтелект є необхідним для самомотивації, для управління своїми емоціями всередині себе і у відно-

шеннях з іншими. За Д.Гоуменом, показниками емоційного інтелекту є: розвинута самосвідомість (в тому числі: рефлексія, усвідомлення переживань своїх емоцій); вміння контролювати себе (зокрема, свою імпульсивність); самомотивація; впевненість в собі; емпатія; соціальна гнучкість [4].

Ці критерії майже збігаються з критеріями соціального інтелекту [7; 9; 5]. І всі науковці сходяться на тому, що емоційний інтелект є формою соціального інтелекту. Але вибрана Д.Гоулменом назва підкреслює значення емоцій в соціальному інтелекті, і, по суті, відображає не стільки здібність управляти емоціями в соціальній взаємодії, скільки здібність до управління власними емоціями, при цьому такими емоціями, які не обов'язково викликані взаємодією з людьми в даний момент [3; 4].

Отже, розвиток (формування, вдосконалення) емоційного інтелекту в самому загальному вигляді фокусується на формуванні здібності/вміння розуміти свої і чужі емоції, а також здібність до управління ними.

Відповідно, розуміння емоцій означає вміння/здібність: розпізнати (називати) емоцію, почуття, ідентифікувати їх, оцінювати їх силу (іншими словами, людина може відслідковувати свої і чужі емоції, розрізняти їх між собою); знайти для них словесне вираження; розуміти причини, які викликають дану емоцію і наслідки, до яких вона призводить; визначити різницю між почуттями і вчинками (в результаті описаних дій відбувається зчитування і тлумачення соціальної інформації).

Здібність до управління емоціями (чи вміння справлятися з емоціями) означає, що людина може: контролювати інтенсивність емоцій і почуттів (перш за все, може приглушати надмірно сильні емоції), може контролювати зовнішнє вираження емоцій, може при необхідності довільно викликати ту чи іншу емоцію); контролювати спонукання; послабляти стрес. Іншими словами, людина може використовувати інформацію (отриману при сприйнятті і розумінні своїх і чужих емоцій) для управління своїми і чужими думками, діями і емоціями [4; 5; 7].

Зауважимо на те, що і здібність до розуміння, і здібність до управління емоціями може бути спрямована як на власні емоції, так і на емоції інших людей. Тому виділяють внутрішньоособистісний і міжособистісний емоційний інтелект [7; 11].

Але розуміння і управління емоціями, як наголошує Д.Гоулмен, передбачає також і розвиток певних когнітивних здібностей [3], таких, наприклад, як: самоусвідомлення (зокрема, випрацювання реалістичних очікувань по відношенню до себе); розмову із собою (ведення "внутрішнього діалогу" як способу справитися з темою чи проблемою чи "підкріпити" власну поведінку); зчитування і тлумачення соціальної інформації (зокрема, усвідомлення впливу соціуму на поведінку);

здійснення кроків в напрямку рішення проблем і прийняття рішень (зокрема: стримування спонукань, постановка завдань, визначення альтернативних дій, прогнозування наслідків); розуміння точок зору інших людей; розуміння правил поведінки (зокрема, яка поведінка припустима в даній ситуації, а яка ні); позитивне відношення до життя [4, 461].

Крім того, емоційний інтелект неможливий без розвитку таких поведінкових навичок, як: невербальні (спілкування через зоровий контакт, вираз обличчя, тон голосу, міміку, жести тощо; вербальні (вміння вислуховувати інших, вміння чітко формулювати свою позицію, дієво реагувати на критику, вміння не піддатися негативним впливам (зокрема, маніпуляціям), вміння допомагати іншим людям тощо) [4, 463].

Отже, поняття "емоційний інтелект" включає в себе здібність відслідковувати свої і чужі емоції, розрізняти їх між собою і використовувати цю інформацію для управління своїми думками і діями [7; 11]. Іншими словами, емоційний інтелект – це сукупність розумових здібностей, які пов'язані з обробкою емоційної інформації.

Підсумовуючи вищесказане, можна стверджувати, що психологічна програма формування емоційного інтелекту у майбутніх фахівців соціономічних професій, на наш погляд, повинна включати роботу над такими аспектами емоційного інтелекту, як:

- самоусвідомлення (спостереження за собою і усвідомлення своїх почуттів, створення словника для почуттів; виявлення зв'язків між думками, почуттями і реакціями; випрацювання реалістичних очікувань по відношенні до себе);

- вміння володіти почуттями (зокрема, моніторинг "внутрішньої розмови" для того, щоб відловлювати негативну інформацію, таку як різка критика самого себе; усвідомлення того, що приховано за почуттями (наприклад, образа, яка лежить в основі гніву); знаходження способу справитися зі страхами і тривогами, гнівом і смутком тощо);

- емпатія (розуміння почуттів і турбот інших людей і розділення їх точок зору; спокійне сприйняття відмінностей у відношенні людей до одних і тих же речей);

- вміння справлятися зі стресом (зокрема, усвідомлення корисності тренування, різних методів зняття стресу (наприклад, керованих уявлень і релаксації);

- впевненість в собі (зокрема, вміння заявляти про свої турботи і переживання без роздратування чи страху);

- особисте прийняття рішень (розгляд своїх дій і вияснення наслідків цих дій; вияснення питання про те, що управляє прийняттям рішення – думка чи почуття; практичне використання результатів цього аналізу в різних життєвих ситуаціях);

- особиста відповідальність (вміння брати на себе відповідальність; усвідомлення наслідків своїх рішень і вчинків; прийняття своїх почуттів і настроїв; доведення справ до кінця згідно обов'язкам);
- комунікативні вміння (зокрема, навчання вмінню правильно слухати і задавати питання; вмінню обговорювати почуття і емоції тощо);
- саморозкриття (зокрема, вміння цінити щирість і створювати довірливі стосунки; вміння обирати момент, коли можна, без всякого ризику, обговорити потаємні почуття тощо).

Основний психологічний механізм, за допомогою якого в розробленій нами програми відбувається формування емоційного інтелекту – усвідомлення переживань своїх емоцій і почуттів. Збільшення усвідомлення цих психологічних явищ призводить не тільки до підвищення рівня розвитку емоційного інтелекту, а й до змін в мотивації: зовнішня мотивація замінюється самомотивацією. Д.Гоулмен підкреслював, що емоційний інтелект є необхідним для самомотивації, для управління своїми емоціями всередині себе і у відношеннях з іншими [3; 4]. Наприклад, розвинутий емоційний інтелект (який передбачає високий рівень усвідомлення переживань своїх емоцій і почуттів) дозволяє швидко розібратися з причинами негативних емоцій замість того, щоб довгий час відчувати їх собі на шкоду. Адже "неправильно пережиті" негативні емоції є джерелом більшості хронічних захворювань сучасної людини.

Як відомо, всі зміни в особистості і рух вперед починаються з "внутрішнього самоусвідомлення", самоусвідомлення своїх особливостей. Наступний етап – усвідомлення інших. Із першого впливає вміння управляти своїм життям (зокрема, своїми емоціями і почуттями), а із другого – широкий спектр соціальних вмінь (які дозволяють людині адаптуватися до соціального оточення).

Розмірковуючи про формування емоційного інтелекту, не забуваймо про важливе зауваження Д.Гоулмена – ми будемо свій емоційний інтелект все життя, іноді він зветься зрілістю [4].

Дослідження, які було проведено в різних країнах світу, показали, що рівень розвитку емоційного інтелекту, який багато в чому визначає ефективність професійної діяльності фахівців соціономічних професій (і є, таким чином, професійно важливою якістю) не корелює з інтелектуальними здібностями цих спеціалістів [5; 9; 11]. Із цього випливає, що традиційні академічні способи підготовки майбутніх фахівців соціономічних професій не забезпечують розвиток тих професійних якостей (консультанта, психолога, лікаря), які потребує професія. Тому виникає необхідність розробки спеціальних програм розвитку емоційного інтелекту, в яких будуть використовуватися різноманітні методи формування професійно важливих якостей.

Один із підходів до вирішення цієї проблеми заснований на фактах, які свідчать, що більшість проблем спілкування (наприклад, невпевненість в собі чи антипатія до співрозмовника) проявляються на трьох рівнях: тілесному, емоційному і розумовому [6; 2; 8]. Звідси витікає і три шляхи підвищення рівня розвитку емоційного інтелекту: звільнити людину від тілесної скованості, від м'язових "зажимів"; спрямувати людину до неупередженого, непідробного виразу своїх почуттів; звільнити людину від упереджень і пересторог, від психологічних комплексів, які викривлюють прийняття рішень відносно інших і себе [1; 6; 8; 10].

Практичною реалізацією викладених вище теоретичних основ емоційного інтелекту є розроблена нами "Програма розвитку емоційного інтелекту", яка складається із декількох модулів.

Ця програма спрямована на підвищення особистісного потенціалу фахівців соціономічних професій і студентів, які навчаються на факультетах, де готуються ці фахівці. Підвищити особистісний потенціал передбачається, перш за все, через розвиток емоційного інтелекту і через створення умов самонавчання і самовдосконалення. Тобто, основна ціль програми – розвиток (вдосконалення, формування) у майбутнього спеціаліста соціономічних професій вмінь і навичок, пов'язаних з емоційним інтелектом, які будуть сприяти підвищенню ефективності його професійної діяльності. Зокрема, це навчання ефективним способам налагодження і підтримки спілкування та співробітництва з клієнтами, а також особистісного впливу на них шляхом усвідомлення переживань своїх емоцій і почуттів, їх осмислення і оптимізації особистої поведінки (наприклад, навчання психологічним технікам роботи з емоціями і почуттями, зокрема, регуляція емоційного напруження). Адже знання своїх емоцій, почуттів і вмінь ними користуватися змінює самосприйняття і спілкування [1; 6; 2; 10].

Але ціллю програми, як ми вже казали, є не тільки навчання майбутніх фахівців чомусь, а й створення умов самонавчання, щоб студент навчився отримувати і здобувати необхідні знання і досвід.

Окремими завданнями розробленої "Програми розвитку емоційного інтелекту" є також: формування уявлень про емоційний інтелект (зокрема, і на основі власного емпіричного досвіду взаємодії в тренінговій групі); підвищення мотивації розвитку емоційного інтелекту (зокрема, розширення уявлень про значущість емоційного інтелекту і його активне використання як важливого ресурсу спеціалістів соціономічних професій); активізація мотивації до саморозвитку комунікативних вмінь; знайомство з окремими методами оцінки емоційного інтелекту; самоаналіз потенціалу свого власного емоційного інтелекту і комунікативних вмінь.

В даній програмі реалізовувався такий підхід: людина повинна бути гармонічною у всіх своїх проявах – як в інтелектуальному розвитку, так і в емоційному (необхідно вміти слухати і чути голос свого серця). Програма вчить працювати над собою, працювати з власними внутрішніми ресурсами, допомагає справлятися зі стресовими ситуаціями, з втомою, з вигоранням на роботі. Тобто, допомагає гармонічно розвиватися [10; 2; 13].

Логічним продовженням освоєння програми розвитку емоційного інтелекту є тренінг емоційного інтелекту. Даний тренінг є варіантом соціально-психологічного тренінгу (як і тренінги: спостережливості, партнерського спілкування, емпатії та ін.). Загальною ціллю тренінгу є розширення уявлень про емоційний інтелект як важливий особистісний ресурс, способи його активізації як сукупності вмінь самоуправління і управління іншими людьми. В процесі тренінгу учасникам дається можливість побачити з боку особливості своєї поведінки, відчути переваги активного використання емоційного інтелекту в різних ситуаціях, визначити для себе свої сильні і слабкі сторони відносно професійної поведінки в тих чи інших ситуаціях, оволодіти техніками емоційного впливу, розвинути свої комунікативні вміння.

Тренінг спрямований на: підвищення точності сприйняття іншої людини; розширення індивідуального діапазону емоційних реакцій, що допоможе фахівцю бути більш гнучким в різних ситуаціях спілкування і буде сприяти розвитку комунікативних здібностей (наприклад, по налагодженню і підтримці спілкування, співробітництва з клієнтами, а також особистісного впливу на них). В завдання тренінгу входить також підвищення комунікативної компетентності студентів. Особливо важливим завданням є, беззаперечно, формування позитивного відношення до себе і прийняття себе, своєї діяльності, що передбачає наявність знань про себе.

Програма тренінгу емоційного інтелекту в основному базується на ідеях поведінкового комунікативного тренінгу [1; 2; 10], але до неї входять і деякі елементи роботи з особистістю учасників груп, які включають в себе усвідомлення різних індивідуальних якостей (наприклад таких, які заважають ефективному співробітництву з клієнтом, і таких, які є могутнім ресурсом підвищення професійної і особистісної успішності). Перш за все, це робота з емоціями людини, які є незмінними супутниками робочих ситуацій в соціономічних професіях. Тому поряд з традиційними для поведінкового тренінгу методами і формами роботи (міні-лекції, дискусії і обговорення, ділові ігри, психогімнастика, післяігрова рефлексія досвіду) додатково проводиться робота з особистісними проблемами учасників груп, тестування (наприклад,

методика самомоніторингу), застосовується методика "мозкового штурму" (яка є дуже корисною в процесі групового рішення проблем), вправи-кейси, робота в малих групах, моделювання ситуацій, індивідуальна і групова рефлексія досвіду і почуттів.

Основні підходи до розбору, аналізу і інтерпретації виникаючих ситуацій, дискусій і рольових ігор лежать в площині аналізу, прийнятого в класичних соціально-психологічних тренінгах.

Тренінг емоційного інтелекту складається із декількох модулів, які відображують базову концепцію вище описаної програми. В залежності від специфіки кожної конкретної організації чи вищого навчального закладу, складу учасників груп і усвідомлюваної потреби в роботі над емоційним інтелектом, тренер може переставляти чи "розвертати" модулі у відповідності з актуальними практичними завданнями.

Специфіка розробленого нами тренінгу, в порівнянні з іншими тренінгами (соціально-психологічними, комунікативною компетенції, лідерства, сенситивності тощо, які вписуються в межі біхевіоріальної парадигми) в тому, що в ньому органічно поєднуються когнітивні і екзистенційно-гуманістичні психотерапевтичні методи. Виходячи із цього, корекційна робота в групі відбувається не тільки на поведінковому рівні, а й на особистісному, тим самим торкаючись глибинних пластів індивідуальності.

Нам представляється, що на концептуальному рівні принципово важливим, при розробці методичного інструментарію програми по розвитку емоційного інтелекту і тренінгу емоційного інтелекту, є використання можливостей, які витікають із специфіки основного виду діяльності цільової (тренінгової) групи. На психологічному рівні таку специфіку можна умовно зв'язати з відносним переважанням в структурі діяльності одного із трьох аспектів: емоційного, когнітивного чи конативного (пов'язаного з поведінкою, намірами, цілеспрямованими практичними діями) [1; 2; 10].

Так, студенти, основним видом діяльності яких є пізнання (чи/і учбово-професійна діяльність), легко і з задоволенням працюють в когнітивному режимі, обговорюючи значущі відмінності між людьми (які знаходяться в процесі тренінгу), і аргументуючи різні точки зору. Учасники тренінгу, змінюючи позиції в ході аргументації, тим не менше відчують себе учасниками єдиного процесу, що мотивує їх до розробки конструктивних стратегій діяльності і надійних технологій взаємодії.

Дорослі, які зайняті практичною діяльністю, менш схильні до абстрактних міркувань. Тому тренінги і тематичні семінари з людьми, основною діяльністю яких є професійна, ефективніше проводити в контексті діяльнісно-орієнтованого підходу [1; 2; 6].

Основним змістом такого тренінгу є моделювання значущих (для тих хто навчається) соціальних ситуацій і процесів, а також робота в малих групах над обговоренням професійних ситуацій. Важливо підкреслити, що діяльнісно-орієнтований підхід орієнтує учасників на розвиток емоційного інтелекту (емоційної компетентності) не тільки під час роботи на тренінгу (чи семінарі), а й у реальній взаємодії з людьми і в професійній діяльності.

Майбутнім спеціалістам соціономічних професій в розробленому тренінгу пропонується діяльнісно-орієнтована технологія, спрямована на моделювання окремих аспектів їх діяльності, на проектну роботу в малих групах з наступною презентацією результатів цієї роботи (наприклад, у вигляді доповідей груп). У змісті доповідей, як і при обговоренні результатів ділових ігор, аналізуються і сумісно обговорюються ресурси, можливості, плани, методи, риси, які допомагають чи заважають ефективній діяльності. В ході таких презентацій виникають спірні ситуації, які потребують акцентування і аргументування різних точок зору, і призводять до глибокого обговорення емоцій, їх поведінкових проявів, когнітивних здібностей, комунікативних вмінь тощо.

Необхідно зауважити, що розроблений тренінг спрямований також і на формування когнітивних аспектів емоційного інтелекту (і емоційної компетентності). Це означає, що в якості навичок і вмінь, які розвиваються, в даному тренінгу, в першу чергу, виступають: рефлексія виникаючих емоційних станів; комунікативні навички, які обслуговують емоційний інтелект (чи через які він проявляється); вміння слухати і чути; вміння домовлятися та ін.. Ці прояви розглядаються і аналізуються в ході тренінгу у першу чергу. Крім того, важливим є формування в даному тренінгу і компонентів соціального пізнання: вміння працювати з поняттями, інтелектуальна рефлексія, навички аргументування і контраргументування, креативність, розуміння механізму дії соціальних стереотипів та інші. Але ці прояви розглядаються і аналізуються в ході тренінгу у другу чергу, як такі, які формуються на фоні розвитку емоційного інтелекту.

Висновки. Реалізація розробленої "Програми розвитку емоційного інтелекту" допоможе майбутнім фахівцям соціономічних професій: розширити індивідуальний діапазон емоційних реакцій, стати більш гнучкими при роботі з людьми, оволодіти навичками та вміннями вибудовувати ефективні відношення з людьми через розуміння своїх емоцій.

ЛІТЕРАТУРА

1. Бакирова Г.Х. Тренинг управление персоналом. – СПб.: Речь, 2004. – 400 с.

2. Васильев Н.Н. Тренинг профессиональных коммуникаций в психологической практике. – СПб.: Речь, 2005. – 283 с.
3. Гоулман Д. Эмоциональное лидерство: Искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта / Д.Гоулман, Р.Бояцис, Э.Макки / Пер. с англ. М.: Альпина Бизнес Букс, 2005.
4. Гоулман Д. Эмоциональный интеллект / Дэниел Гоулман; пер. с англ. А.П. Исаевой. – М.: АСТ: АСТ МОСКВА; Владимир: ВКТ, 2010. – 478 с.
5. Деревянко С.П. Ситуативные аспекты актуализации эмоционального интеллекта // Социальный и эмоциональный интеллект: От процессов к измерениям / Под ред. Д.В.Люсина, Д.В.Ушакова. – М.: Изд-во "Институт психологии РАН", 2009. – С. 90 – 113.
6. Иванилов И. Ю. Тренинг "Эмоциональная компетентность в бизнесе". – СПб.: Речь, 2007. – 149 с.
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. Рубштейн Н.В. Полный тренинг по развитию уверенности в себе : 73 упражнения, которые сделают вас абсолютно уверенным человеком / Нина Рубштейн. – М. : Эксмо, 2011. – 224 с.
9. Социальный и эмоциональный интеллект: От процессов к измерениям / Под ред. Д.В.Люсина, Д.В.Ушакова. – М.: Изд-во "Институт психологии РАН", 2009. – с. 350.
10. Старшенбаум Г.В. Тренинг навыков практического психолога: Интер-активный учебник: Игры, тесты, упражнения. – М.: Изд-во Института психотерапии, 2006. – 416 с.
11. Юсупова Г.В. Природа эмоционального интеллекта и его составляющие // Психология XXI века: Тезисы международной научно-практической конференции студентов и аспирантов 18-20 апреля 2002 г., г. Санкт-Петербург. СПб, 2002. С. 51-52.
12. Salovey P., Mayer J.D. Emotional intelligence // *Imagination, Cognition and Personality*. 9. 1990. P. 185-211.
13. Ekman P., Oster H. Facial expressions of emotion // *Annual Review of Psychology*. 1979. V. 30. P. 527-554.
14. Fisher A. Success secret: A high emotional IQ // *Fortune*, October 26, 1998. P. 293-298.