

Министерство образования и науки Российской Федерации
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра консультативной психологии

Когнитивный контроль эмоциональных состояний
при переговорных процессах

АВТОРЕФЕРАТ
ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ МАГИСТРА

Студентки 2 курса 266 группы
направления 37.04.01 «Психология»

факультет психологии
Синельниковой Елены Александровны

Научный руководитель
д. псих. н., профессор

подпись, дата

Т.В. Белых

Зав. кафедрой
д. псих. н., профессор

подпись, дата

Т.В. Белых

Саратов, 2018

1. Введение.

2. Основная часть

Глава 2.1. Теоретико-методологическая часть:

2.1.1 Эмоциональный интеллект, как физиологический и психологический феномен.

2.1.2. Определение понятия «эмоциональный интеллект». Модели эмоционального интеллекта.

2.1.3. Роль эмоционального интеллекта в успешности проведения переговорных процессов.

2.1.4. Техники осознания и развития эмоций.

2.1.5. Выводы по теоретической части .

Глава 2.2. Эмпирическая часть. Исследование взаимосвязи уровня эмоционального интеллекта, и индивидуальной экономической успешности

2.2.1 Актуальность исследования.

2.2.2. Программа, цель, задачи и гипотеза эмпирического исследования.

Методика исследования.

2.2.3. Анализ результатов исследования.

2.2.4. Выводы по эмпирической части.

Актуальность исследования

В последние годы компании все большее внимание уделяют поведенческим аспектам менеджмента. В этом контексте эмоции, как часть интеллектуального капитала организации, становятся важнейшим фактором для достижения экономической эффективности бизнеса.

Эмоциональный интеллект как сложный конструкт, включает в себя способность к идентификации и выражению эмоций, способность к регуляции эмоций и использование эмоциональной информации в мышлении и деятельности. В сфере эмоционального интеллекта необходимо владеть умением идентифицировать эмоцию, вызывать эмоции, которые необходимы для успешного решения задач, понимать комплексы эмоций и их разнообразные проявления, а также управлять своими переживаниями.

Эмоциональная компетентность становится в современном бизнесе более значимым фактором, чем знания и умения в области традиционно понимаемого познавательного интеллекта. Это базовый навык, который при грамотном использовании ведет к профессиональному успеху, обеспечивая умение обращаться с эмоциональным миром других людей. В организациях, где работают сотрудники с высокими показателями эмоционального интеллекта, складывается особая корпоративная культура, открытые, доброжелательные, демократичные отношения.

Большинство современных авторов подчеркивают значимость эмоциональной составляющей в проведении переговоров, решении конфликтов и достижении оптимальной договоренности, а умение работать с эмоциями оценивают как важное условие конструктивного решения поставленных задач. Эмоциональная напряженность между участниками переговоров, сопровождаемая противоборством, считается важнейшей отличительной особенностью любого конфликта. Специалисты отмечают, что именно эта эмоциональная напряженность является причиной искажений взаимного восприятия сторон и восприятия ими конфликтной ситуации в целом.

Актуальность и практическая значимость исследования эмоционального интеллекта и его влияния на успешность проведения переговоров состоит в необходимости формирования новых подходов в сфере услуг и продаж, эффективных инструментов для построения взаимоотношений с клиентами требует разработки модели компетенций, механизмов контроля и регуляции эмоциональных состояний для людей, которые занимаются осуществлением личных продаж.

Таким образом, практическая значимость и, недостаточная теоретическая разработанность проблемы развития эмоционального интеллекта обусловили актуальность выбранной темы, определили объект, предмет, цель и задачи исследования.

Программа, цель, задачи и гипотеза эмпирического исследования.

Объект исследования – психологические факторы успешного ведения переговоров.

Предмет исследования - взаимосвязь эмоционального интеллекта и уровня индивидуальной экономической успешности менеджеров различного звена.

Цель исследования – обосновать возможность рассмотрения эмоционального интеллекта и способность регуляции эмоциональных состояний (когнитивный контроль), как важного личностного ресурса в успешности проведения переговоров и высокой эффективности в экономической деятельности.

Задачи исследования:

1. Определить сущность и содержание понятия «эмоциональный интеллект» и его структурные компоненты
2. Выявить роль эмоциональной регуляции (когнитивного контроля эмоциональных состояний) в успешности проведения переговоров (коммуникаций).

3. Определить критерии экономической успешности менеджеров различного звена.
4. Выявить взаимосвязь уровня эмоционального интеллекта и успешности ведения переговоров.
5. Оценить возможность прогноза уровня успешности посредством тестирования на эмоциональный интеллект будущих сотрудников организации

Гипотеза исследования - Гипотеза исследования заключается в предположении, что наличие выраженного когнитивного контроля в структуре эмоционального интеллекта имеет прямую связь с успешностью проведения переговоров. Психологическая гибкость в выстраивании отношений, эмпатия и отсутствие негативных установок ведет к продуктивному взаимодействию с людьми, достижению целей и высокой экономической эффективности.

Второй гипотезой исследования является предположение, что измерение уровня эмоционального интеллекта может стать прогностическим фактором успешности при отборе сотрудников для организации.

Методологическую основу исследования составили:

- системный подход (П.К. Анохин, Б.Г.Ананьев, В.А.Барабанщиков, Д.Н. Завалишина, А.В.Карпов, Б.Ф.Ломов, В.Д. Щадриков, Э.Г. Юдин);
- субъектно-деятельностный подход (К.А.Абульханова-Славская, Б.Г. Ананьев, А.В.Брушлинский, Е.А.Климов, А.Н. Леонтьев, Б.Ф.Ломов, С.Л. Рубинштейн, Д.Б. Эль-конин);
- гуманистический подход (А. Маслоу, Ф. Пёрлз, К. Роджерс).

Теоретическую основу исследования составили:

- современные исследования в области общей и когнитивной психологии (Б.М. Величковский, В.П. Зинченко, В.А. Мазиллов, О.К.Тихомиров, Д.В. Ушаков);
- современные-теоретические и эмпирические исследования эмоционального интеллекта (Д.В. Люсин, R. Bar-On, R. Boyatzis, D. Caruso, R. Cooper, D. Goleman, P. Ekman, J.D. Mayer, G. Matthews, R. Roberts, P. Salovey, M. Zeidner, A. Sawaf,);
- современные исследования, в области социальной психологии. (Г.М. Андреева, А.Л. Журавлев, В.В. Козлов, В.И. Назарову, В.В. Новиков, Н.П. Фетискин);
- положения о месте эмоции в деятельности (В. Вилюнас, К.Изард, Е.П. Ильин, Е. Хомская);
- концепция регуляции поведения человека,(Ф. Пёрлз, З. Фрейд).
- концепция эмоциональной регуляции деятельности с позиции системного подхода (О.В.Дашкевич)

Методы исследования:

- теоретико-методологический анализ литературы по исследуемой проблеме;
- теоретический анализ и синтез научных концепций;
- методы математической статистики. Для статистической обработки данных использовались программы «Microsoft Excel» и «SPSS 20.0».

Методики исследования:

- методика диагностики уровня эмоционального интеллекта (Холл);
- методика «Диагностика эмоциональных барьеров в межличностном общении» (В. В. Бойко);
- методика диагностики уровня эмпатии (В.В. Бойко);
- методика «Диагностика типа коммуникативной установки» Бойко В.В.
- тест на распознавание выражений лица (П.Экман).
- метод экспертных оценок

Научная новизна исследования:

Несмотря на то, что тема регуляции эмоций стала очень популярной в настоящее время, аспект эффективности ведения переговоров и эмоционального контроля недостаточно изучен. В ряде публикаций представлены различные концепции эмоционального интеллекта личности, техники развития ЭИ, основанные на использовании упражнений, однако строгих замеров эффективности используемых техник не проводилось, так же как и изучения взаимосвязи уровня ЭИ и эффективности ведения переговоров. Изучение взаимосвязи выраженного когнитивного контроля и успешности в экономической деятельности является актуальным малоизученным психологическим вопросом.

Теоретическая значимость:

- систематизированы концепции отечественных и зарубежных исследований об эмоциональном интеллекте;
- систематизированы модели эмоционального интеллекта и методы его исследования с учетом выявленной структуры, включающей эмоциональный, когнитивный и поведенческий компоненты;
- теоретически обоснованы механизмы когнитивного контроля эмоциональных состояний, техники регуляции аффективных состояний.
- обоснована роль влияния эмоционального интеллекта на успешность ведения переговорных процессов.

Достоверность и надежность полученных результатов исследования обусловлены опорой на достижения современной психологии; применением надежных и валидных методов, адекватных предмету, задачам и гипотезе исследования; эмпирической проверкой основных положений; репрезентативностью выборки испытуемых; тщательным и корректным проведением качественного анализа и статистической обработкой исходных данных.

Положения, выносимые на защиту:

1. Эмоциональный интеллект является сложным интегративным образованием, включающим в свою структуру когнитивный, поведенческий и эмоциональный компоненты, обеспечивающие осознание, понимание и регуляцию собственных эмоций и эмоций окружающих и влияющие на успешность межличностных взаимодействий и личностное развитие.
2. Эмоциональная регуляция (когнитивный контроль эмоциональных состояний) несет активную роль в успешности проведения переговоров (коммуникаций).
3. Критериями успешности в переговорах являются: экономическая доходность, количество осуществляемых продаж, количество заключенных договоров и сделок, устойчивость перечисленных показателей в периоде от 1 года, занимаемая должность.
4. Существует прямая связь между уровнем эмоционального интеллекта, способностью эмоциональной регуляции, отсутствием негативных установок и уровнем индивидуальной экономической успешности в ведении переговоров.
5. Результаты тестирования на эмоциональный интеллект являются фактором для прогнозирования успешности будущих сотрудников для организации.

Организация исследования. В исследовании приняли участие менеджеры различных организаций функциональными обязанностями, которых, является заключение сделок, подписание договоров, продажа услуг и товаров, получение тендеров, все перечисленные функции так или иначе связаны с переговорами. Всего 30 респондентов, из них 12 мужчин и 18 женщин, в возрасте от 25 до 47 лет, стаж работы от 1 года до 20 лет.

Этапы исследования. Исследование проводилось в период с 2017 по 2018 гг. и состояло из следующих этапов:

- подготовительный этап включал в себя изучение научной литературы по проблеме; определение концептуального замысла исследования, цели, формулирование задач и гипотезы; выбор методов и методик научного исследования;
- констатирующий этап связан с проведением «пилотного» исследования и первичной диагностики;
- контрольно-диагностический этап включал в себя обработку и анализ экспериментальных данных, оформление рукописи диссертации.

Выводы по эмпирической части

По итогам проведенной работы были сделаны следующие выводы:

1. Проверяемая гипотеза о наличии взаимосвязи между уровнем эмоционального интеллекта и экономической эффективностью получила подтверждение. Из результатов анализа можно констатировать факт наличия взаимосвязи успешности переговорщика и психологическими особенностями его личности, а именно высоким уровнем ЭИ и наличием яркой выраженности когнитивного контроля в структуре эмоционального интеллекта. Психологическая гибкость в выстраивании отношений, эмпатия и отсутствие негативных установок ведет к продуктивному взаимодействию с людьми, достижению целей и высокой экономической эффективности.

2. Стаж и возраст не значительно влияют на уровень эмоционального интеллекта, а имеют, скорее, косвенное значение (большой стаж работы в переговорных процессах может быть фактором развития эмоционального интеллекта, но не всегда им является).

3. Дискриминантный анализ показал высокую прогностическую эффективность (80%) для определения классов (групп) специалистов.

4. Анализ дискриминантных переменных показал, что саморегуляция (контроль эмоциональных состояний) является наиболее значимой переменной при классификации.

5. Гипотеза о том, что тестирование на эмоциональный интеллект может стать оценочным фактором при отборе сотрудников для организации является также оправданной, так как дискриминантный анализ показал высокую прогностическую способность (80%) классификации специалистов в выборке.

Заключение.

Проведенный теоретический анализ проблемы эмоционального интеллекта показал неоднозначность трактовок и сложность интерпретации понятия. В ходе исследования необходимо было определить, какую концепцию или модель эмоционального интеллекта взять за основу, для того чтобы как можно более адекватно выявить факторы, влияющие на экономическую успешность респондентов, а также наиболее полно объективировать психологическое содержание изучаемого явления, преодолев многозначность интерпретации. Данные, полученные на основе применения выбранных качественных методик, должны были максимально однозначно вывести в интересующую плоскость, для того чтобы в ходе работы понять, насколько знания, полученные с помощью выбранных методов исследования, обладают значимостью, объективностью и практичностью.

Для решения этой проблемы нами были изучены различные модели конструктора эмоционального интеллекта. Поставленная задача выявить и

оценить, наличие каких способностей позволяет индивиду наиболее эффективно взаимодействовать в переговорах и добиваться высоких показателей индивидуальной экономической успешности выполнена в рамках работы, справедливость утверждений доказаны в рамках исследованной группы.

Публикации:

материалы исследования использовались для участия в конференциях, на базе СГУ им.Чернышевского:

- II Международной научно-практической конференции «Эмоциональный интеллект: психология, бизнес, право, образование», 29.09.2017 г, Факультет психологии, статья «Когнитивный контроль эмоциональных состояний при переговорных процессах»;
- IX научно-практической конференции «Организационная психология: Люди и риски», Факультет психологии, 26.04.2018, статья «Эмоциональный интеллект как фактор экономической успешности ведения переговоров».

Библиографический список

1. Айзенк, Г. Как измерить личность. / Г. Айзенк, Г. Вильсон. / Пер. с англ. М.: «Когито-центр», 2000. - 256с.
2. Ананьев Б.Г. Пространственное различие. Л.: Изд-во Ленингр. ун-та. 1951.
3. Андреева, И.Н. Эмоциональный интеллект: непонимание, приводящее к «исчезновению»? / И.Н. Андреев. // Психологический журнал. — Минск, 2006. № 1.-С. 28-32.
4. Андреева, И.Н. Эмоциональный интеллект: исследования феномена / И.Н. Андреева // Вопросы психологии: Науч. журн. / Российская Академия образования; Трудовой коллектив редакции; Е. В. Щедрина. — М., 2006. № 3. — С. 78-86.
5. Андриенко, Е.В. Психолого-педагогические основы формирования профессиональной зрелости учителя. / Е.В. Андриенко. - М.; Новосибирск: Изд. НГПУ, 2002. - 266 с.
6. Бабаева, Ю.Д. Эмоции и проблемы классификации видов мышления. / Ю.Д. Бабаева. // Вестн. МГУ. Сер. 14. Психология. 1999. № 2. - С . 91-96.
7. Бандура А. «Принципы модификации поведения» Евразия СПб. 2000г.
8. Березовская, Т.П. Эмоциональный интеллект сотрудников государственных организаций: акмеологический подход. / Т.П. Березовская. // Акмеология. 2008. № 1. - С. 63-70.

9. Бодров, В.А. Психологические исследования проблемы формирования личности профессионала. / В.А. Бодров. - М., 1991. - С. 34-44.
10. Бойко, В.В. Энергия эмоций в общении. Взгляд на себя и на других / В.В. Бойко. - М.: «Филинь», 1996. - 472 с.
11. Болотова, А.К. Человек и время в ситуации социальной нестабильности. / А.К. Болотова. // Общественные науки и современность, 1997. № 6. - С. 38-44.
12. Большаков, В.Ю. Психотренинг. / В.Ю. Большаков. - М., Служба доверия, 1994. - 316 с.
13. Большой психологический словарь. - СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2003.-566 с.
14. Бондаренко, А.Ф. Личностное и профессиональное самоопределение отечественного психолога-практика. / А.Ф. Бондаренко. // Московский психотерапевтический журнал, 1993, №1. - С. 63-76.
15. Борытко, Н.М. В пространстве воспитательной деятельности. / Н.М. Борытко. — Волгоград: Перемена, 2001. — С. 48.
16. Бреслав, Г.М. Психология эмоций. / Г.М. Бреслав. - М.: Смысл; Издательский центр «Академия», 2004. - 544 с.
17. Брушлинский, А.В. Субъект: мышление, учение, воображение. / А.В. Брушлинский. - М., 1996. - 354 с.
18. Вайсбах, Х. Эмоциональный интеллект. / Х. Вайсбах, У. Дакс; Пер. В. Павлов. -М.: ЛИК-Пресс, 1998. - 160 с.
19. Веккер, Л.М. Психика и реальность: единая теория психических процессов. / Л.М. Веккер. - М.: Смысл, 1998. - 685 с.
20. Верняева, Т.А. Профессионально-личностный портрет психолога: диссертация ... кандидата психологических наук: 19.00.03 Санкт-Петербург, 1997 200 е.: 61:98-19/81-5
21. Выготский, Л.С. О двух направлениях в понимании природы эмоций в зарубежной психологии в начале XX века. / Л.С. Выготский. // Вопр: психол. 1968. №2.-С. 157-159.
22. Выготский, Л.С. Развитие высших психических функций. / Л.С. Выготский. - М.: Изд-во АПН РСФСР, 1960. - С. 55.
23. Ганин, Е.А. Педагогические условия использования современных информационных и коммуникационных технологий для самообразования будущих учителей / Е.А. Ганин. - 2003.: <http://ito.edu.ru/2003/VII/VII-0-1673.html>
24. Гарднер, Г. Структура разума: теория множественного интеллекта. / Г. Гарднер. - Москва: Изд-во «Вильямс», 2007. - 512 с.
25. Гассин, Э.А. Психология прощения. / Э.А. Гассин. // Вопросы психологии. - № 4. 1999. - С. 23-28.
26. Гоулмен, Д. Эмоциональное лидерство: Искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта / Д. Гоулмен, Р. Бояцис, Э. Макки; Пер. с англ. - М.: Альпина Бизнес Букс, 2005. - 301 с.

27. Гоулмен, Д. Эмоциональный интеллект: спорные вопросы и пространенные заблуждения / Д. Гоулмен, Р. Эммерлинг // Отдел кадров. - 2004. №8.-С. 121-125.
28. Деревянко, С.П. Развитие эмоционального интеллекта в тренинговых группах. Текст. / С.П.Деревянко // Психологический журнал. 2008: — № 2.С. 79-84.
29. Дрогобыцкий, А.И. Эмоциональный интеллект современного менеджера. / А.И. Дрогобыцкий. // Вестник Новосибирского государственного университета. Серия: Социально-экономические науки. 2007. Т. 7. №>2. — С. Ш-ЫЗ.
30. Дубровина, И.В. Психология: Учебник для студ. сред. пед. учеб. заведений. / И.В. Дубровина, Е.Е. Данилова, А.М. Прихожан; Под ред. И.В.Дубровиной. - М.: Издательский центр «Академия», 1999. - 464 с.
31. Елисеев, О.П. Практикум по психологии личности. / О.П. Елисеев: СПб.: Питер, 2001. - С. 326-327.
32. Загайнов, Р.А. Проклятие профессии: бытие и сознание практического психолога. / Р.А. Загайнов. — М., Смысл, 2001. — 571 с.
33. Загвоздкин, В.К. Эмоциональный интеллект и его развитие в условиях семейного воспитания. / В.К. Загвоздкин. // Культурно-историческая психология. 2008. № 2. - С. 97-103.
34. Зайцева, А.В. Возможности использования результатов исследований эмоционального интеллекта в педагогической практике. / А.В. Зайцева, И.И. Шуткова. // Известия Пензенского государственного педагогического университета им. В.Г. Белинского. 2008. № 11. - С. 128-130.
35. Иванова, С.П. Психология полисубъектного взаимодействия в социально-педагогической среде. / С.П. Иванова. - Псков, 2000. - 278 с.
36. Иган, Дж. Базисная эмпатия как коммуниктивный навык. / Дж. Иган. // Журнал практической психологии и психоанализа. 2000, №1. - С. 3439.
37. Изард, К. Психология эмоций. / К. Изард. - СПб.: Изд-во «Питер», 2006.-464 с.
38. Ильин, Е.П. Эмоции и чувства. / Е.П. Ильин. - СПб.: Изд-во «Питер», 2001.-783 с.
39. Ильина, Т.А. Педагогика: курс лекций. / Т.А. Ильина. - М.: Просвещение, 1984. - 195 с.
40. Ка де Ври, М. Мистика лидерства. Развитие эмоционального интеллекта. / М. Ка де Ври. // Пер. с англ. - М. Альпина Паблишер, 2003. - 289 с.
41. Калинина, В.Н. Математическая статистика. / В.Н. Калинина, В.Ф. Панкин. — М.: Высш. шк., 1998. – 178
42. Карвасарский, Б.Д. (общая редакция) Психотерапевтическая энциклопедия. — СПб.: Питер Ком, 1998. - 752 с.
43. Карпов, А.В. Прикладные аспекты проблемы эмоционального интеллекта. / А.В. Карпов, А.С. Петровская. // Современные проблемы прикладной психологии. Мат. Всерос. научно-практ. конф. Том III. Ярославль, 2006. С. 268-273.

44. Карпов, А.В. Проблема эмоционального интеллекта в парадигме современного метакогнитивизма. / А.В. Карпов, А.С. Петровская. // Вестник интегративной психологии. Вып. 4, 2006. — С. 42-47.
45. Карпов, А.В. Исследование влияния эмоционального интеллекта на управленческую деятельность. / А.В. Карпов, А.С. Петровская. // Вестник интегративной психологии. Вып. 2, 2007. - С. 106-115.
46. Люсин, Д.В. Современные представления об эмоциональном интеллекте. / Д.В. Люсин. // Социальный интеллект: Теория, измерение, исследования / Под ред. Д.В. Люсина, Д.В. Ушакова. - М.: Институт психологии РАН, 2004.-С. 29-36.
47. Люсин, Д.В. Эмпирический анализ категоризации эмоций. / Д.В. Люсин. // Вопросы психологии. 1999. № 2. - С. 50-60.
48. Люсин, Д.В. Структура эмоционального интеллекта и связь его компонентов с индивидуальными особенностями: эмпирический анализ. / Д.В. Люсин, О.О. Марютина, А.С. Степанова. // Социальный интеллект: Теория, измерения, исследования. / Под ред. Люсина Д.В., Ушакова Д.В. - Москва.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2004. - С. 129-140.
49. Люсин, Д.В. Новая методика для измерения эмоционального интеллекта: опросник ЭМИн. / Д.В. Люсин. // Журнал «Психологическая диагностика», 2006. № 4. - С. 3-22.
50. Маклаков А.Г. «Общая психология» Спб: 2008
51. Манойлова, М.М. Тренинг развития эмоционального, интеллекта педагога: от планирования к действию. / М.М. Манойлова. // Школьные технологии. 2007. № 2. - С. 126-137.
52. Маркова, А.К. Психология профессионализма. / А.К. Маркова. - М.: «Знание», 1996.-308 с.
53. Мещерякова, И.Н. Биологические и социальные предпосылки развития эмоционального интеллекта. / И.Н. Мещерякова // Территория науки. — Воронеж, 2008, № 9(10). - С. 110-115.
54. Мещерякова, И.Н. Коммуникативная компетентность как один из компонентов эмоционального интеллекта / И.Н. Мещерякова // Россия в современном мире: модернизационные процессы, закономерности развития: материалы обл. межвуз. студенческой конф. Воронеж: ГОУВПО «Воронежский государственный технический университет», 2009. - С. 122-126.
55. Мещерякова, И.Н. Эмоциональный интеллект как социально-психологический феномен / И.Н. Мещерякова // Экономический кризис России: социально-экономический, правовой и гуманитарный аспекты: сборник научных трудов региональной межвузовской научно-практической конференции 27-29 апреля 2009 года. - Воронеж: ВФ МГЭИ, 2009. - С. 388-391.
56. Мещерякова, И.Н. Эмпатия как один из компонентов структуры эмоционального интеллекта / И.Н. Мещерякова // Инновационные процессы в экономической, правовой и гуманитарной сферах: межвузовский сборник научных трудов. ВЫПУСК № 1. Часть 2. - Воронеж: ВФ МГЭИ, Изд-во «Истоки», 2010.-С. 98-102.

57. Орестова, Е.А. Эмоциональный интеллект: современные представления и перспективы исследования. / Е.А. Орестова, А.А. Садокова, Л.Н. Вахрушева. // Cathedra - кафедра: Стоматологическое образование. 2008. Т. 7. № 3. - С. 66-70.
58. Орме, Г. Эмоциональное мышление как инструмент достижения успеха. / Г. Орме. - М: «КСП+», 2003. - 272 с.
59. Панкратова, А.А., Каленова, Н.В. Эмоциональный интеллект: модель и проблемы диагностики. / А.А. Панкратова, Н.В. Каленова. // Современная психология: от теории к практике: Материалы XV международной конференции студентов, аспирантов и молодых ученых «Ломоносов — 2008»: Секция «Психология». М.: Изд-во МГУ, 2008. Часть 3. С. 323-326.
60. Пантелеев А. Ф. Когнитивный аспект трансакционных издержек // Изв. Сарат. ун-та Нов. сер. Сер. Философия. Психология. Педагогика. 2014. №1-1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/kognitivnyy-aspekt-transaktsionnyh-izderzhok> (дата обращения: 27.02.2018).
61. Пиаже, Ж. Психология интеллекта. / Ж. Пиаже. // Избранные психологические труды. - М., 1969. - 231 с.
62. Петровская, Л.А. Компетентность в общении. / Л.А. Петровская. - М.: Изд-во МГУ, 1989. - 216 с.
63. Психология мотивации и эмоций. Хрестоматия.// Под ред. Ю.Б. Гиппенрейтер, М.В. Фаликман. - М.: Изд-во «ЧеРо, МПСИ, Омега-Л», 2006. - 367 с.
64. Психология эмоций. Хрестоматия. // Под ред. В. Вилюнаса. - Спб.: Изд-во «Питер», 2007. - 496 с.
65. Ребер, А. Большой толковый психологический словарь: В 2 т. / А. Ребер. - М.: Вече, 2000. -Т.1.- 592 с.
66. Рейковский, Я.А. Экспериментальная психология эмоций. / Я.А. Рейковский. - М.: Прогресс, 1979. - С. 133-179.
67. Роберте, Р.Д. Эмоциональный интеллект: проблемы теории, измерения и применения на практике. / Р.Д. Роберте, Дж. Мэттьюс, М. Зайднер, Д.В. Люсин. // Психология: Журнал Высшей Школы Экономики. 2004. Т. 1. № 4. — С. 3-24.
68. Рубинштейн, С.Л. Проблемы общей психологии. / С.Л. Рубинштейн. - М.: Педагогика; 1973. - 423 с.
69. Рудестам, К. Групповая психотерапия. Психокоррекционные группы: теория и практика. / К. Рудестам. / Пер. с англ./ Общ. ред. и вступ. ст. Л.А. Петровской. — М.: Прогресс, 1993. - 368 с.
70. Рунион, Р: Справочник по непараметрической статистике. / Р. Рунион. -М.: Финансы и статистика, 1982. — 198»с.
71. Савенков, А.И. Эмоциональный и социальный интеллект как предикторы жизненного успеха. / А.И. Савенков. // Вестник практической- психологии образования. 2006. № 1 (6). - С. 30-39.
72. Сергиенко Е.А., Ветрова И.И. Эмоциональный интеллект: русскоязычная адаптация теста Мэйера–Сэловея–Карузо (MSCEIT V2.0)

[Электронный ресурс] // Психологические исследования: электрон. науч. журн. 2009. N 6(8). URL: <http://psystudy.ru>.

73. Сидоренко, Е.В. Методы математической обработки в психологии. / Е.В. Сидоренко. - СПб.: Социально-психологический центр, 1996. - 350 с.

74. Симонов П.В. Теория отражения и психофизиология эмоций. М.: Наука. 1970

75. Слепкова, В.И. Развитие эмоциональной компетентности средствами психологического тренинга. / В.И. Слепкова, Liet T. De Vries-Geervilet. // Актуальные проблемы кризисной психологии: Сб. науч. тр. Минск, 1997. - С. 130-137.

76. Снесарева, Е.В. Развитие эмоционального интеллекта руководителя для совершенствования управления в бизнесе. / Е.В. Снесарева, Е.М. Скриптунова. / Менеджмент сегодня. 2007. № 6. - С. 344-353.

77. Спасибенко, С.Г. Эмоциональное и рациональное в социальной структуре человека. / С.Г. Спасибенко. // Соц.-гуманитарные знания. 2002. № 2. -С. 109-125.

78. Справочник по прикладной статистике. - М.: Финансы и статистика, 1990.-301 с.

79. Справочник практического психолога. Психодиагностика / Под общ. ред. С.Т. Посоховой. -М.: АСТ; СПб.: Сова, 2005. - С. 358-379.

80. Степанов, И.С. Взаимосвязь эмоционального интеллекта и тендерной идентичности личности. / И.С. Степанов. // Известия Российского государственного педагогического университета им. А.И. Герцена., 2008. № 88. - С. 110-115.

81. Стернберг, Р. Дж. Практический интеллект. / Р. Дж. Стернберг. - СПб, изд-во «Питер», 2002. - 272 с.

82. Студент и образовательное пространство: мотивация и социально-профессиональные ориентации. / Н.Ю. Волова, А.Н. Карпушина и др.; Отв. ред. Л.Б.- Четырова; Самарск. Гос. Ун-т, Самар. фил. совр. гуманит ин-та . - Самара - 179 с.

83. Тихомиров, О.К. Психология мышления. / О.К. Тихомиров. - М.: Изд-во МГУ, 1984. - 234 с.

84. Ушаков, Д.В. Мышление и интеллект. / Д.В. Ушаков. // Психология XXI века. / Под ред. В.Н. Дружинина. М.: Пер Сэ, 2003. - С. 291-353.

85. Фестингер; Л. Введение в теорию диссонанса. / Л. Фестингер. // Современная зарубежная социальная психология. М.: Изд-во Московского университета, 1984. - С. 97-110.

86. Фетискин, Н.П. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. / Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов. - М., Изд-во Института Психотерапии. 2002. - 490 с.

87. Хернон, П. Эмоциональный интеллект: наиболее ценные черты. / П. Хернон, Н. Росситер. // Дистанционное и виртуальное обучение. 2007. № 4. — С. 56-59.

88. Холмогорова, А.Б. Культура, эмоции и психическое здоровье. / А.Б. Холмогорова, Н.Г. Гаранян. // *Вопр. психол.* 1999. № 2. — С. 61-74.
89. Холодная, М.А. Психология интеллекта: парадоксы исследования. / М.А. Холодная. - Томск: Изд-во Том. ун-та.; Москва: изд-во «Барс», 1997. - 392 с.
90. Холодная, М.А. Существует ли интеллект как психическая реальность? / М.А. Холодная. // *Вопросы психологии*, 1990. № 5. - С. 121-128.
91. Чеботарь, А.И. Эмоциональный интеллект как основа успешности жизнедеятельности человека. / А.И. Чеботарь. // *Вісник Дніпропетров. ун-ту. Педагогіка і психологія.* 1999. Вип. 4. - С. 129-134.
92. Шабанов, А. Алешина. «Эмоциональный интеллект. Российская практика»: Москва: 2014.
93. Экман Пол «Психология эмоций»: Санкт-Петербург 2017
94. Экспериментальное исследование возможности развития эмоционального интеллекта: Хлевная Е.А, Штроо В.А. Киселева Т.С. *Электронный журнал «Психологическая наука и образование»* www.psyedu.ru / ISSN: 2074-5885 / E-mail: psyedu@mgppu.ru
95. Bar-On, R. Emotional Intelligence Inventory (EQ-i): Technical Manual. Toronto, Canada: Multi-Health Systems, 1997. - 278 p.
96. Bar-On, R. The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI), *Psicothema*, 18, suppl., 2006. -13-25 p.
97. Goleman, D. Emotional intelligence. N.Y. Bantam Books, 1995. - 352 p.
98. Goleman, D. Sex roles reign powerful as ever in the emotions. *The New York Times*. Copyright. 1988 by The New York Times Company. Reprinted by permission.
99. Goleman, D., Emotional intelligence: Issues in paradigm building. In C. Chemiss & D., 2001. - 320 p.
100. Guastello, D.D., Guastello SJ. Androgyny, gender role behavior, and emotional intelligence among college students and their parents // *Sex Roles: A Journal of Research*, Dec, 2003. Mode of access: <http://www.findarticles.com/p/articles.html>.
101. Mayer, J., Salovey, P., Caruso, D. Emotional Intelligence: Theory, Findings and Implication; *Psychological Inquiry*, 2004, Vol. 15, No. 3. - 197-215 p.
102. Mayer, J.D.; Di Paolo, Salovey, P; Perceiving: affective-content in ambiguous visual stimuli: A component of: emotional intelligence // *J; Pers. Assessment*. 1990. V. 54. N 3,4. - 772-781 p. . :
103. Mayer, J.D., Salovey, P. The intelligence of emotional intelligence // *Intelligence*, -N.Y., 1993. - 433-442 p.
104. Mayer, J.D., Salovey, P., Caruso, D. & Sitarenios, G; Emotional; intelligence as standard intelligence // *Emotion*, 2001 v 1.-232-242 p.
105. Neisser, U. (1998) *The Rising Curve: Long-Term Gains in IQ and Related Measures*. American Psychological Association.
106. Reykowski, J., Kochanska, G. (1980) *Skice z teorii osolowski*. - Warszawa:

107. Rogers, C.R. Freedom of personality, 2 ed., N. Y., 1972.

108. Salovey, P., Bedell, B.T., Detweiler, J.B. & Mayer, JJ>. Current directions in emotional Intelligence research. In M.Lewis& J.M. Haviland (Eds.). Handbook of emotions (2nd ed.). N.Y.: Guilford, 2000. - 504-520 p.