

**Актюбинский юридический институт
Министерства внутренних дел Республики Казахстан
имени М. Букенбаева**



**Основы психологических способов
пролификации эмоционального
интеллекта у сотрудников ОВД**

Практическое пособие

Актобе, 2024

УДК 159.9
ББК 88.4
С28

Рассмотрено на заседании Учебно-методического совета
Актюбинского юридического института МВД Республики
Казахстан им. М.Букенбаева

Рецензенты:

Профессор кафедры Уголовного процесса и
криминалистики Актюбинского юридического института
им.М.Букенбаева МВД Республики Казахстан к.ю.н., магистр
социальных (психология) наук **Галым Ф.Г.**

Доцент кафедры психологии и педагогики Актюбинского
регионального университета им.К.Жубанова, к.п.н. **Саутенкова
М.Ю.**

Сагинтаева А. А.

С28 Основы психологических способов пролификации
эмоционального интеллекта у сотрудников ОВД: Практическое
пособие. – Актюбе: Актюбинский юридический институт МВД
Республики Казахстан им. М. Букенбаева, 2024. – 98с.

ISBN 978-601-7003-52-9

Данное практическое пособие содержит упражнения по
дисциплине «Основы психологическая подготовка», для работы при
проведении практических занятий. Учебно-методическое пособие
рекомендуется для использования в учебном процессе специальных
учебных заведений МВД Республики Казахстан.

УДК
ББК

ISBN 978-601-7003-52-9

© АЮИ МВД РК им.М.Букенбаева, 2024
© Сагинтаева А.А. 2024

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
Глава 1. Теоретические основы эмоционального интеллекта.	5
Глава 2. Примы развития эмоционального интеллекта	
1 Упражнение 1 «Мой эмоциональный портрет».....	9
2 Упражнение 2 «Эмоциональный термометр»	10
3 Упражнение 3 «Эмоциональный словарь»	12
4 Упражнение 4 «Дневник эмоций».....	14
5 Упражнение 5. «О чем сигнализирует нам негативная эмоция?»	16
6 Упражнение 6. «Эмоциональные задачи»	17
7 Упражнение 7. «Мимические коды эмоций»	19
8 Упражнение 8. «Невербальные сигналы»	22
9 Упражнение 9. «Взгляд»	24
10 Упражнение 10. «Люди в общественном транспорте»	25
11 Упражнение 11. «Немой телевизор»	26
12 Упражнение 12. «Кейс по управлению эмоциями» ..	29
Заключение.....	34
Список использованных источников.....	35

Введение

Специфика профессиональной деятельности полицейских связана с необходимостью выстраивания эффективных коммуникаций с различными категориями граждан. При этом большинство ситуаций взаимодействия происходит в условиях конфликта, повышенного фона психоэмоционального напряжения.

Умение дифференцировать собственные эмоции и «считывать» эмоциональное состояние других людей, а также способность к управлению собственными эмоциями и способность влиять на эмоциональное состояние других людей являются не только профессионально важными качествами, способностями и навыками сотрудников полиции, но и представляют собой важнейшие компоненты эмоционального интеллекта.

Наличие развитого эмоционального интеллекта у сотрудников полиции позволяет повысить эффективность профессиональной деятельности во всех аспектах, связанных с межличностными коммуникациями.

Целью практического пособия является предоставление штатному психологу инструментария по развитию эмоционального интеллекта. Данное практическое пособие рассчитано на систематичную и планомерную работу психолога с каждым подразделением организации.

Задачами практического пособия являются:

- знакомство сотрудников с теорией эмоционального интеллекта;
- развитие умений использовать эмоции для профессиональной эффективности;
- развитие умения управлять своими эмоциями;
- развитие навыков управления эмоциями других людей;

Предполагаемый результат развития эмоционального интеллекта сотрудников посредством тренинговой работы.

В результате ожидается:

- приобретение навыков управления своим эмоциональным состоянием;

- развитие умения управлять эмоциями других людей;
- снятие психоэмоционального напряжения;
- получение навыков саморегуляции;
- идентификация и понимание причин эмоций

Глава 1. Теоретические основы эмоционального интеллекта

Эмоциональный интеллект назван ЮНЕСКО одним из навыков, определяющих успешность человека в мире будущего.

В 1990 П. Сэловей и его соавтор Дж. Мэйер ввели понятие «эмоциональный интеллект», под которым они понимали «способность отслеживать собственные и чужие чувства и эмоции, различать их и использовать эту информацию для направления мышления и действий» [19]. Авторами была разработана структура эмоционального интеллекта, состоящая из трех компонентов (рис. 1).

Рис. 1. Концептуализация эмоционального интеллекта [19]



Данная модель эмоционального интеллекта была доработана П. Сэловеем, Дж. Мэйером и Д. Карузо. В публикациях авторов с 1997 года предлагается усовершенствованный вариант модели эмоционального интеллекта. По мнению ученых, эмоции содержат информацию о связях человека с другими людьми или предметами; связи могут быть актуальными, а также воспоминаниями или воображениями. Изменение связей с людьми и предметами является причиной изменения эмоций, которые будет переживать человек по этому поводу. Эмоциональный интеллект в связи с этим понимается как способность перерабатывать информацию, содержащуюся в

эмоциях: определять значение эмоций, их связи друг с другом, использовать эмоциональную информацию в качестве основы для мышления и принятия решений.

П. Сэловеем, Дж. Мэйером и Д. Карузо была предложена четырехкомпонентная, иерархичная модель эмоционального интеллекта:

1. Восприятие, идентификация эмоций, их выражение. Данный компонент представляет собой способность воспринимать, определять эмоции, замечать факт наличия эмоции. Кроме того, адекватное, точное выражение эмоций, а также способность дифференцировать истинные и ложные выражения эмоций.

2. Фасилитация мышления. Способность вызвать определенную эмоцию, контролировать ее. Эмоции способны влиять на важную информацию. Разные эмоциональные состояния оставляют свои отпечатки при решении конкретных проблем, задач.

3. Понимание эмоций. Способность понимать эмоции, связи между эмоциями, переходы от одной эмоции к другой, причины возникновения той или иной эмоции, анализ эмоций, способность классифицировать эмоции, интерпретировать их значения.

4. Управление эмоциями. Эта способность связана с контролем над эмоциями. Это рефлексивная регуляция эмоций через их осознание. Способность переживать позитивные и негативные эмоции. Умение снижать интенсивность отрицательных эмоций. Способность вызывать эмоции или отстраняться от них в зависимости от целей.

Важно отметить, что каждый компонент касается как собственных эмоций, так и эмоций других людей. Модели эмоционального интеллекта Дж. Мейера, П. Сэловея и Д. Карузо являются моделями способностей, поскольку авторы трактуют эмоциональный интеллект как когнитивную способность [19].

Д. Гоулман разработал смешанную, иерархичную модель эмоционального интеллекта, которая представляет собой сочетание когнитивных способностей и личностных характеристик, таких как энтузиазм, настойчивость и социальные навыки. Структура эмоционального интеллекта Д. Гоулмана включает пять составляющих [1]:

1. Идентификация и название эмоциональных состояний, понимание взаимосвязей между эмоциями, мышлением и действием.

2. Управление эмоциональным состоянием – контроль эмоций и замена нежелательных эмоциональных состояний адекватными.

3. Способность входить в эмоциональные состояния, способствующие достижению успеха.

4. Способность идентифицировать эмоции других людей, быть чувствительным к ним и управлять эмоциями других.

5. Способность вступать в удовлетворяющие межличностные отношения с другими людьми и поддерживать их.

Д. Гоулмен доработал структуру эмоционального интеллекта, в настоящее время она включает в себя четыре компонента: самосознание; самоконтроль; социальное понимание; управление взаимоотношениями.

Еще одним примером смешанной модели эмоционального интеллекта является концепция Р. Барона, который дает следующее определение эмоционального интеллекта [18]: «Множество некогнитивных способностей и навыков, влияющих на способность успешно справляться с требованиями и давлением окружения». Автор выделил пять компонентов в структуре эмоционального интеллекта:

1. Познание себя: осознание своих эмоций, уверенность в себе, самоуважение, самоактуализация, независимость.

2. Навыки межличностного общения: эмпатия, межличностные взаимоотношения, социальная ответственность.

3. Способность к адаптации: решение проблем, связь с реальностью, гибкость.

4. Управление стрессом: устойчивость к стрессу, контроль импульсивности.

5. Преобладающее настроение: счастье, оптимизм. Российский исследователь Д. В. Люсин разработал свою модель эмоционального интеллекта. Эмоциональный интеллект данный автор рассматривает как способность понимать свои и чужие эмоции и управление ими. Способность к пониманию эмоций проявляется в том, что человек может распознать эмоцию, установить факт наличия эмоционального переживания у себя или у

другого человека; он может идентифицировать эмоцию, то есть установить, какую именно эмоцию испытывает он сам или другой человек, и найти для нее словесное выражение; он понимает причины, вызвавшие данную эмоцию, и следствия, к которым она приведет. Способность к управлению эмоциями проявляется в том, что человек может контролировать интенсивность эмоций, прежде всего приглушать чрезмерно сильные эмоции; он может контролировать внешнее проявление эмоций; при необходимости он может произвольно вызвать ту или иную эмоцию.

Эмоциональный интеллект – это интегральный ресурс, который помогает личности лучше адаптироваться к изменяющимся условиям, и во многом определяет и благополучие, и успешность человека в будущем [13].

Эмоциональный интеллект является фундаментом успехов в межличностных отношениях. Умение управлять своими эмоциями повышает осознанность, инициативность, проактивность, гибкость и уверенность в своих силах. Человек с высоким уровнем эмоционального интеллекта эффективно действует в сложных ситуациях, выдерживает стресс и остается спокойным, сосредоточенным.

1.1 Идентификация и понимание причин эмоций

Целенаправленное воздействие на каждый из четырех компонентов эмоционального интеллекта является эффективным средством его развития. Если вы осознаете и умеете отделять эмоцию от себя, то сможете контролировать и корректно ее проявлять. Этот навык особенно важен для людей, чья профессиональная деятельность связана с общением.

Распознавание, идентификация эмоций собственных и других людей, выражение эмоций является базовой способностью эмоционального интеллекта. Мы получаем различные эмоциональные сообщения с весьма ценной информацией. Осознание эмоций и чувств обеспечивает точную информацию о событиях, которые происходят вокруг. Чем точнее подобрано слово для обозначения эмоции, тем яснее ее причина и способы действия с ней. Важно распознавать степень проявления каждой эмоции, например, страха, злости или радости.

Идентификация эмоций представляет собой совокупность способностей распознавать эмоции у себя и у других людей по мимике, жестам, внешнему виду, походке, поведению, голосу; воспринимать эмоциональный контент в среде, изобразительном искусстве и музыке; точно выражать свои эмоции и потребности, связанные с данными эмоциями; дифференцировать истинные и ложные выражения эмоций; определять, как проявляются эмоции в зависимости от контекста и культуры.

Упражнение 1. «Мой эмоциональный портрет»

Цель: Развитие навыков понимания своих эмоций.

Стимульный материал: ручки и раздаточный материал.

Время работы: 15 минут

Ход работы: В ходе выполнения упражнения «Мой эмоциональный портрет» вам необходимо наблюдать за своими эмоциональными переживаниями и записывать результаты наблюдения в таблицу

Инструкция. Перед Вами таблица с эмоциями внимательно изучите каждую эмоцию и постарайтесь проанализировать какие ощущения в теле у Вас вызывает данная эмоция, какие присущи мысли и образы в момент этой эмоции, и как вы действуете под этой эмоцией.

Рефлексия:

- какую эмоцию труднее анализировать?
- что для Вас сложнее анализировать ощущение в теле или вспомнить мысли и образы в голове связанные с эмоциями?

Примечание к упражнению: Данное упражнение можно видоизменять добавлять более широкий спектр эмоций.

Для тренера. Чем полезно это упражнение?

Оно позволяет проработать эмоциональное самосознание уметь идентифицировать свое эмоциональное состояние и понимать основные поведенческие тенденции, сопровождающие его.

Таблица 1. «Мой эмоциональный портрет»

Эмоция	Ощущение в теле	Мысли и образы	Действие
Страх			
Злость			
Радость			
Печаль			
Отвращение			
Презрение			
Интерес			
Удивление			
Обида			
Азарт			

Упражнение 2. «Эмоциональный термометр»

Цель: Развитие понимание эмоций

Стимульный материал: ручки и раздаточный материал.

Время работы: 15-20 минут

Ход работы: в ходе выполнения упражнения «эмоциональный термометр» вам необходимо анализировать свое эмоциональное состояние и записывать результаты в тетрадь.

Инструкция. Перед Вами таблица с эмоциями если разложить эмоции по интенсивности (горизонталь) и по «позитивности/негативности» (вертикаль) получается такой термометр. Внимательно изучите каждую эмоцию и ее

интенсивность. Необходимо привести несколько ситуаций связанных с вашей служебной деятельностью где эмоции быстрее протекают по интенсивности.

Рефлексия:

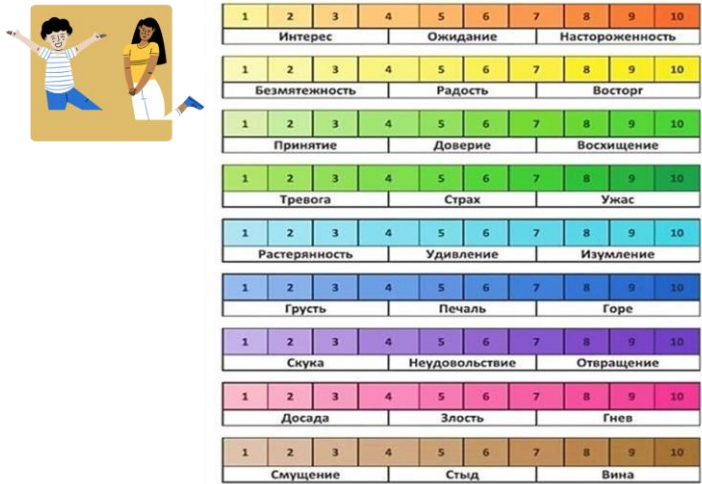
- в какой эмоции и в какой интенсивности данная эмоция чаще всего в служебной деятельности?
- какие эмоции Вы бы хотели, чтобы преобладали на работе?

Примечание к упражнению: Данное упражнение можно видоизменять добавлять категория на работе, в семье, во время свободного времени и т.д.

Для тренера. Чем полезно это упражнение?

Например, досада и злость могут привести к гневу и ярости, если причина раздражения продолжается и усиливается. Если вы заметили «скуку» у себя или своих сотрудников и, если далее ничего не предпринимается, эта эмоция может перерасти в отвращение к работе. Способность понимать эмоции включает в себя умение отличать эмоции и распознавать отношения между ними, знания о том, как эмоции сочетаются и изменяются с течением времени, какую играют роль в наших отношениях с другими людьми и в повышении нашего понимания себя и других.

«Рис.2. «Эмоциональный термометр»



Развитию способности классифицировать эмоции, распознавать связи между словами и эмоциональными состояниями, интерпретировать значения эмоций, понимать сложные чувства и осознавать переходы от одной эмоции к другой помогает выполнение упражнения

«Эмоциональный словарь».

В данном упражнении вам предлагается список эмоций, ваша задача подумать о том, как (под влиянием чего) возникает эмоция? Как выглядит человек, испытывающий эту эмоцию? Какие мысли и действия связаны с данной эмоцией? Каково назначение данной эмоции?

Упражнение 3. «Эмоциональный словарь»

Цель: Развитию способности классифицировать эмоции

Стимульный материал: ручки и раздаточный материал.

Время работы: 15-20 минут

Ход работы: в данном упражнении вам предлагается список эмоций, ваша задача подумать о том, как (под влиянием чего) возникает эмоция? Как выглядит человек, испытывающий эту эмоцию? Какие мысли и действия связаны с данной эмоцией? Каково назначение данной эмоции?

Инструкция ваша задача подумать о том, как (под влиянием чего) возникает эмоция? Как выглядит человек, испытывающий эту эмоцию? Какие мысли и действия связаны с данной эмоцией? Каково назначение данной эмоции?

Рефлексия:

- Что было сложно для Вас в данном упражнении?
- Как часто правильное понимание эмоционального состояния собеседника помогает Вам в выполнении служебной деятельности?

Примечание к упражнению: Данное упражнение можно видоизменять добавлять категория в семье, во время свободного времени и т.д.

Для тренера. Чем полезно это упражнение?

Для того, чтобы лучше понимать причинно-следственные связи происходящих событий и эмоциональных переживаний, необходимы знания о причинах и значениях эмоций. Известный исследователь в области эмоционального интеллекта Дэвид Карузо

обозначил причины шести основных эмоций: причиной радости является получение чего-то ценного; причина печали заключается в потере чего-то ценного; эмоция удивления сигнализирует нам о том, что происходит что-то неожиданное; эмоция злости возникает в ситуации, когда имеется препятствие к получению чего-то; эмоция страха сигнализирует о возможной угрозе; эмоция отвращения появляется тогда, когда нарушены правила. Помимо указанных ученым общих причин эмоций, у каждой эмоции есть фундаментальная причина, и эта причина может быть уникальна лично для вас. Список эмоций к упражнению «Эмоциональный словарь» представлен в табл. 2.

Таблица 2. «Эмоциональный словарь»

ЭМОЦИИ			
Азарт	Тоска	Ужас	Загадочность
Антипатия	Терпение	Уважение	Злость
Агрессия	Трепет	Уверенность	Мужество
Апатия	Тревога	Умиротворение	Мечтательность
Безразличие	Торжественность	Умиление	Долг
Безмятежность	Удовольствие	Усталость	Зависть
Благоговение	Сожаление	Уныние	Досада
Беззаботность	Страсть	Унижение	Дерзость
Благодарность	Симпатия	Флирт	Доброта
Бодрость	Стыд	Энтузиазм	Любопытство
Беспокойство	Скука	Ярость	Любознательность
Безысходность	Смущение	Принятие	Лень
Блаженство	Страдание	Приветливость	Забота
Вера	Сомнение	Признание	Интерес
Вина	Совесть	Почтение	Задумчивость
Восхищение	Смелость	Патриотизм	Горечь
Вдохновение	Сострадание	Неуверенность	Жадность
Волнение	Ревность	Нежность	Жалость
Влюбленность	Растерянность	Наслаждение	Озорство
Возбуждение	Раскаяние	Ненависть	Облегчение
Воодушевление	Равнодушие	Надежда	Опасение
Восторг	Решительность	Недоумение	Ирония

Возмущение	Оторопь	Радость	Испуг
Грусть	Отчаяние	Изумление	Любовь
Горе	Отвага	Искушение	Настороженность
Гордость	Обида	Истерика	Эйфория

Развитию способности идентифицировать, анализировать и понимать причины эмоции помогает ведение дневника эмоций.

Упражнение 4. «Дневник эмоций»

Цель: Развития способностей идентифицировать, анализировать и понимать причины эмоции.

Стимульный материал: ручки и раздаточный материал.

Время работы: 15-20 минут

Ход работы: в данном упражнении вам предлагается вести дневник эмоций, ваша на протяжении недели отмечать заметки в дневнике.

Инструкция ваша задача на протяжении недели записывать в дневник факты здесь могут быть ситуации, которые произошли с Вами или люди смогли вывести Вас на определенную эмоцию. Какие мысли у вас возникли во время данного факта, физические ощущения (ощущения в теле), сами Ваши эмоции и действия которые Вы совершили.

Рефлексия:

- На следующей встрече мы ознакомимся с Вашими дневниками?

- Что не понятно в данном задании?

Примечание к упражнению: Данное упражнение можно видоизменять добавлять временной промежуток, то есть либо увеличивая, либо уменьшая время ведения «Дневника эмоций»

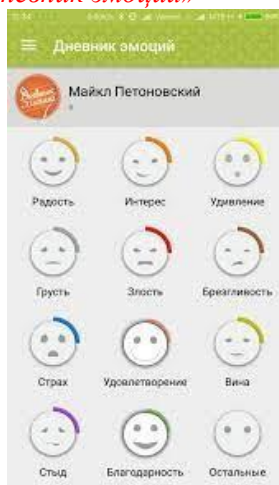
Для тренера. Чем полезно это упражнение?

Дневник эмоций – это методика, помогающая отслеживать свое эмоциональное состояние для того, чтобы лучше себя понять и научиться контролировать. Важно понимать, что эмоциональное состояние действует по принципу: тем, что мы осознали, можно управлять, а также то, что мы еще не осознали, управляет нами [17].

Дневник эмоций можно вести как в электронном виде, так и в письменном. Регулярное ведение дневника эмоций помогает отслеживать свои эмоции за день, проанализировать, какие из них

возникают чаще всего и преобладают над другими. Позволяет увидеть, что именно приводит к возникновению тех или иных эмоциональных переживаний. Показывает, какие ситуации из прошлой жизни оказывают влияние на эмоциональное состояние сейчас. Дает возможность работать над собой в правильном направлении. Помогает осознать свои потребности и учит смотреть на свое поведение со стороны, видеть настоящие мотивы своих действий. Когда вы записываете эмоции на бумаге или на электронном носителе, к вам приходит осознанность, вы понимаете их по-новому [17, с. 17].

«Рис.3. «Дневник эмоций»



Основные моменты, которые необходимо фиксировать в дневнике представлены в таблице 3

Таблица 3. «Дневник эмоций»

Дата	Факт (ситуация человек)	Мысли	Физические ощущения (ощущения в теле)	Эмоции	Действия

Упражнение 5. «О чем сигнализирует нам негативная эмоция?»

Цель: Осознать, проанализировать и понять причины отрицательного эмоционального переживания

Стимульный материал: ручки и раздаточный материал.

Время работы: 15-20 минут

Ход работы: в данном упражнении вам предлагается поработать с одной эмоцией.

Инструкция Ваша задача выбрать эмоцию, которую вы считаете негативной, которую вы не любите, и всеми силами стремитесь скрыть. Вспомните ситуации, в которых у вас возникала эта эмоция. Как вам кажется, с чем связано, что она появлялась именно в эти моменты? О чем она хотела вам просигнализировать? Что изменится, если вы начнете прислушиваться к этой информации? Чем вам помогла эта эмоция? Что было хорошего в том, что эта эмоция возникала? Что произойдет, если вы позволите себе испытывать, а иногда и проявлять эту эмоцию?

Рефлексия:

- Каждый из Вас представить свою эмоцию и расскажет нам о особенностях ее в его (её) жизни?
- Насколько сложно было анализировать одну эмоцию и ее последствия для Вас?

Примечание к упражнению: Данное упражнение можно видоизменять добавлять больше вопросов о последствиях эмоции

Для тренера. Чем полезно это упражнение?

Осознать, проанализировать и понять причины отрицательного эмоционального переживания можно в процессе выполнения упражнения «О чем сигнализирует нам негативная эмоция?»

Пока вы не признаёте наличие эмоции, «не видите ее», вы не можете и хорошо видеть ситуацию в целом, то есть не обладаете достаточной информацией. И естественно, не признавая наличие какой-то эмоции, не можете с ней расстаться, она так и остается где-то внутри в виде мышечных зажимов, психологических травм и прочих неприятностей.

Упражнение 6. «Эмоциональные задачи»

Цель: Оценить свои способности понимать ситуативную обусловленность эмоций

Стимульный материал: ручки и раздаточный материал.

Время работы: 5 минут

Ход работы: в данном упражнении вам предлагается поработать с одной задачами.

Инструкция

Задание 1. Завершите предложение, выбрав наиболее подходящее слово из списка. Кирилл был опечален новостями из дома и хотел выразить свое искреннее сожаление. Когда он узнал то, что ему сказали не всю правду и что дела обстоят хуже, чем он сначала предполагал, он почувствовал. [13, с. 147].

- а) гнев и удивление; б) печаль и опасение;
- с) потрясение и сожаление; д) страх и отвращение.
- е) гнев и сожаление;

Задание 2. Инструкция. Завершите предложение, выбрав наиболее подходящее слово из списка. Марию охватило чувство стыда, и она начала ощущать свою никчемность. Затем она почувствовала себя ... [13, с. 146].

- а) угнетенной; б) подавленной;
- с) пристыженной; д) застенчивой.
- е) расстроенной;

Задание 3. Инструкция. Завершите предложение, выбрав наиболее подходящее слово из списка. За всю свою жизнь Наталия никогда еще не испытывала столь сильного шока. Но, немного оправившись и поняв, что могла бы получить некоторую выгоду от сложившейся ситуации, если тщательно ее спланирует, она ... [13, с. 146].

- а) удивилась;
- б) смутилась;
- с) отказалась принять ситуацию;
- д) стала выжидать;
- е) задумалась.

Задание 4. Инструкция. Завершите предложение, выбрав наиболее подходящее слово из списка. Ренат был вполне счастлив на работе, и дома у него тоже все складывалось хорошо. Он думал, что он и его коллеги получают справедливую зарплату и с ними

хорошо обращаются. Сегодня все сотрудники его отдела получили небольшую прибавку в рамках общей корректировки зарплаты. Ренат почувствовал... [13, с. 147].

- a) удивление и потрясение;
- b) умиротворение и спокойствие;
- c) удовлетворение и ликование;
- d) унижение и чувство вины;
- e) гордость и собственную значимость.

Задание 5. Инструкция. Завершите предложение, выбрав наиболее подходящее слово из списка. Когда Степан увидел, что несколько одноклассников списывают на экзаменах, он подумал, что это нечестно. Когда он сказал об этом учителю, то тот ответил, что ничего не может с этим поделать. Степан планировал продолжить обсуждение этого вопроса со школьным завучем, потому что он чувствовал ... оттого, что случилось [13, с. 148].

- a) воодушевление; b) бешенство;
- c) отвращение; d) подавленность.
- e) горечь;

Задание 6. Инструкция. Завершите предложение, выбрав наиболее подходящее слово из списка. Ребенок, радостно ожидавший своего дня рождения, после него загрустил. Из-за чего это могло произойти? [13, с. 149].

- a) его обидел плохой мальчик, и они подрались;
- b) два друга, которых он пригласил, не пришли на его день рождения;
- c) он съел слишком много торта;
- d) мать поставила его в неловкое положение перед другими детьми;
- e) отец обвинил его в том, чего он не делал.

Рефлексия:

- Посчитайте сколько задач вы успешно выполнили?
- Какие эмоции сложнее идентифицировать?

Примечание к упражнению: Данное упражнение можно видоизменять добавлять больше задач из служебной деятельности

Упражнение 7. «Мимические коды эмоций»

Цель: изучить мимические реакции в момент проявления основных видов эмоций.

Стимульный материал: ручки и раздаточный материал.

Время работы: 15-20 минут

Ход работы: в данном упражнении вам предлагается поработать с эмоциями и то как они проявляются во взгляде, голосе, мимике, позе, жестах, походке.

Инструкция Вам предлагается ряд фотографий. Посмотрите на фотографии (рис. 1) и определите, в каком эмоциональном состоянии находится человек, изображенный на них.

Рефлексия:

- Какую эмоцию легко всего идентифицировать для Вас?

- Какую эмоцию сложнее увидеть?

Примечание к упражнению: Данное упражнение можно видоизменять добавлять больше картинок с фотографиями лиц людей

Для тренера. Чем полезно это упражнение?

Наблюдая за невербальными проявлениями другого человека, можно определить его эмоциональное состояние, его потребности и мотивы.

Рис. 3. «Мимические коды эмоций: счастье»



Рис. 4. «Мимические коды эмоций: удивление»



Рис. 5. «Мимические коды эмоций: страх»



Рис. 6. «Мимические коды эмоций: гнев»



Рис. 7. «Мимические коды эмоций: презрение»



Рис. 8. «Мимические коды эмоций: печаль»



Рис. 9. «Мимические коды эмоций: отвращение»



Упражнение 8. «Невербальные сигналы»

Цель: Научить понимать невербальные знаки, сигнализирующие об эмоциональном состоянии

Стимульный материал: ручки и раздаточный материал.

Время работы: 15-20 минут

Ход работы: в данном упражнении вам предлагается поработать с эмоциями и то как они проявляются во взгляде, голосе, мимике, позе, жестах, походке.

Инструкция определите, какому интеллектуально-волевому состоянию соответствует выразительное поведение человека, изображенного на картинке (рис. 4), назовите эмоциональные оттенки этого состояния [6].

Рефлексия:

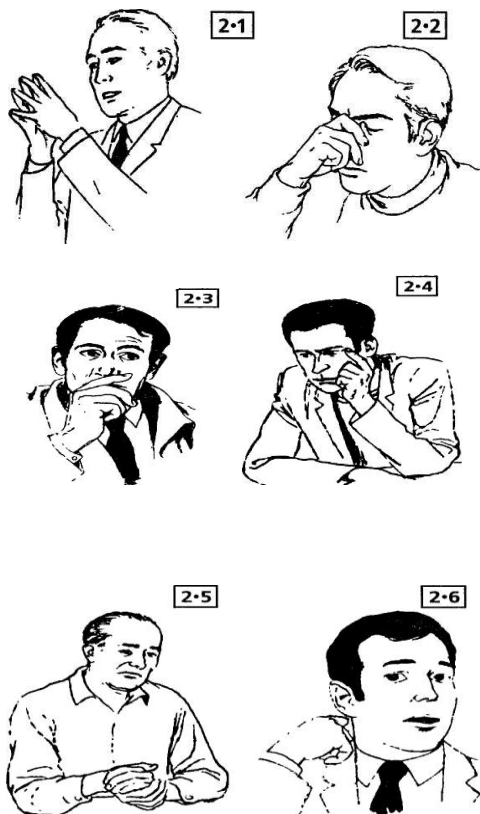
- Какие невербальные сигналы вы применяете к каждой эмоции?
- Какие невербальные сигналы можно неправильно понять?

Примечание к упражнению: Данное упражнение можно видоизменять добавлять больше картинок с фотографиями реальных людей в разных позах и с разной жестикуляцией

Для тренера. Чем полезно это упражнение?

Наблюдая за невербальными проявлениями другого человека, можно определить его эмоциональное состояние, его потребности и мотивы.

Рисунок 10. «Невербальные сигналы»



Упражнение 9. «Взгляд»

Цель: Научить понимать по взгляду сигналы об эмоциональном состоянии

Стимульный материал: ручки и раздаточный материал.

Время работы: 15-20 минут

Ход работы: в данном упражнении вам предлагается поработать с эмоциями и то как они проявляются во взгляде.

Инструкция посмотрите на фотографии (рис. 5) и определите, в каком эмоциональном состоянии находится человек, изображенный на них.

Рефлексия:

- Много ли нам информации дает взгляд человека?
- Часто ли Вы в своей работе смотрите на взгляды других людей?

Примечание к упражнению: Данное упражнение можно видоизменять добавлять больше картинок с фотографиями реальных людей с разными взглядами

Для тренера. Чем полезно это упражнение?

Наблюдая за взглядом другого человека, можно определить его эмоциональное состояние, его потребности и мотивы.

Рис. 10. «Чтение психического по глазам»

Посмотрите на фотографии (рис. 10) и определите, в каком эмоциональном состоянии находится человек, изображенный на них.





5



6



7



8



9



10

Упражнение 10. «Люди в общественном транспорте»

Цель: Развитию способностей к идентификации эмоций других людей

Стимульный материал: ручки и раздаточный материал.

Время работы: 15-20 минут

Ход работы: в данном упражнении вам предлагается поработать вне тренингового занятия

Инструкция Понаблюдайте за пассажирами в общественном транспорте. Подумайте, какие эмоции они испытывают. По каким признакам вы определили, какая эмоция преобладает у человека?

Рефлексия:

- По каким признакам вы определили, какая эмоция преобладает у человека??

Примечание к упражнению: Данное упражнение можно видоизменять добавлять категорию на работе среди коллег и т.д.

Для тренера. Чем полезно это упражнение?

Развитию способностей к идентификации эмоций других людей помогает выполнение упражнения «Люди в общественном транспорте». Понаблюдайте за пассажирами в общественном

транспорте. Подумайте, какие эмоции они испытывают. По каким признакам вы определили, какая эмоция преобладает у человека?

Упражнение 11. «Немой телевизор»

Цель: Научиться определять и понимать причину эмоций других людей **Стимульный материал:** ручки и раздаточный материал.

Время работы: 15-20 минут

Ход работы: в данном упражнении вам предлагается поработать вне тренингового занятия

Инструкция включите телевизор и отключите звук. Найдите какой-нибудь художественный фильм и некоторое время посмотрите его, наблюдая за жестами, мимикой и расположением в пространстве героев и размышляя, какие эмоции они сейчас испытывают. Сравните фильмы разных стран и жанров. В чем сходство и различие невербального поведения в разных культурах? Посмотрите фильм, где играют известные актеры, и какой-нибудь дешевый сериал. Сравните невербальные проявления актеров с реальными людьми в какой-нибудь программе- репортаже?

Рефлексия:

- По Какова разница в процессе наблюдения? Мешает или помогает знание сюжета сопоставлять «Невербальность» с эмоциями?

Примечание к упражнению: Данное упражнение можно видоизменять добавлять категорию на работе среди коллег и т.д.

Для тренера. Чем полезно это упражнение?

Это весьма увлекательный процесс. Если вам не очень нравится смотреть таким образом художественное кино, посмотрите какие-нибудь теледебаты или новости. Посмотрите кусок знакомого фильма и кусок незнакомого.

Идентифицировать чужие эмоции можно, опираясь на паралингвистические характеристики. Многие люди обладают развитым эмоциональным слухом, они способны по речи человека опознавать эмоции. Эмоции говорящего определяются тоном и высотой голоса, а также скоростью речи:

- явно высокий — энтузиазм, радость, заинтересованность, интерес;

- высокий, в широком диапазоне силы, тональности и высоты – гнев и страх, неуверенность;
- чрезмерно высокий, пронзительный – беспокойство;
- мягкий и приглушенный, с понижением интонации к концу каждой фразы – печаль, усталость;
- форсирование звука – напряжение, обман;
- в состоянии эмоционального возбуждения обычно возрастает сила голоса, изменяются его высота и тембр, но иногда сильное возбуждение может, наоборот, проявляться в уменьшении силы голоса (человек «шипит от ярости»);
- быстрая речь – очевидная взволнованность, страстное желание убедить или уговорить кого-то;
- медленная речь – высокомерие, усталость, угнетенное состояние;
- прерывистая речь – неуверенность;
- лаконичность и решительность речи – явная уверенность;
- заикание – напряженность или обман;
- нерешительность в подборе слов – неуверенность в себе или намерение внезапно удивить чем-то;
- появление речевых недостатков (повторение или искажение слов, обрывание фраз на полуслове) – несомненное волнение, но иной раз и желание обмануть;
- опускание речевых пауз – напряжение;
- слишком удлиненные паузы – незаинтересованность или несогласие;
- появление в речи пауз, заполняемых словами-паразитами – нерешительность и затруднение в выражении мысли, поиск выхода из положения;
- возрастание числа тривиальных наборов слов, проговариваемых быстрее, чем обычно, – эмоциональное возбуждение, напряжение;
- умолкание или скупость в словах – обида [10].

Понимание эмоционального состояния другого человека осуществляется через эмпатию. Эмпатия – это способность прочувствовать и понять другого человека. Эмпатия, как одновременное сопереживание и понимание другого, предполагает наличие когнитивного навыка, позволяющего устанавливать

события, вызывающие соответствующие чувства, и аффективного навыка, позволяющего человеку идентифицировать чувства другого. По мнению К. Роджерса, понимать эмоции других людей гораздо труднее, чем выражать свои. Эмпатия – это умение быть ответственным, активным, сильным и в то же время – тонким и чутким. Эмпатическое понимание – это способность понимать мысли, чувства, поведение и смысл сказанного другим человеком (чувствовать, как он, вместе с ним). Способность к эмпатии является важной составляющей эмоционального интеллекта. Развить эмпатические реакции можно с помощью специальных приемов. Повторение совершаемых человеком действий, отражая все их особенности в зеркальном отображении, составляет суть приема «Отзеркаливания». Данный прием способствует возникновению чувства доверия и гармоничной близости, поскольку создает неосознанное ощущение принятия. Отражение языка тела собеседника осуществляется посредством подстройки по дыханию. Для того, чтобы подстроиться по дыханию, необходимо синхронизировать свое дыхание с дыханием вашего собеседника. Он делает вдох – вы делаете вдох, в том же темпе. Он делает выдох – вы тоже делаете выдох, с той же скоростью.

Примем «Паравербальное присоединение» предполагает умение говорить в том же темпе, с той же громкостью, что и другой человек. Если он употребляет короткие фразы, последуйте его примеру. Копируйте интонации, только не «обезьянничайте», не нужно, чтобы это походило на передразнивание. Прием «Присоединение по лексике» предполагает проявление внимания к речи говорящего, запоминание и воспроизведение в собственной речи любимых слов, выражений, речевых оборотов собеседника. Данные приемы позволяют создать ощущение родства, схожести, понимания другого человека, что в значительной степени облегчает дальнейшее взаимодействие с ним. Попытка понять эмоции окружающих – кратчайший путь к установлению конструктивных отношений, взаимовыгодного сотрудничества, исключая манипулирование.

Упражнение 12. «Кейс по управлению эмоциями»

Цель: Научиться управлять эмоциями других людей

Стимульный материал: ручки и раздаточный материал.

Время работы: 15-20 минут

Ход работы: в данном упражнении вам предлагается ответить на кейс задание

Инструкция Проверьте, насколько вы способны управлять эмоциями, для этого ответьте на вопросы, представленные в кейсах.

Рефлексия:

- По

Примечание к упражнению: Данное упражнение можно видоизменять добавлять кейсы из практики сотрудников

Для тренера. Чем полезно это упражнение?

Проверьте, насколько вы способны управлять эмоциями, для этого ответьте на вопросы, представленные в кейсах.

Кейс 1. Армана недавно повысили до перспективной должности. Спустя время, до него начали доходить слухи, что грядет сокращение штата и, вероятнее всего, Арман попадет под удар. Что может сделать Арман, чтобы снизить тревогу? Выберите правильный вариант ответа.

1. Перестать обращать внимание на слухи и усерднее заниматься своими обязанностями.
2. Направить все силы на поиск новой работы.
3. Поговорить со своим руководителем об обстановке в организации и поделиться опасениями.
4. Встретиться с друзьями, чтобы забыть о проблемах и весело провести время.

Кейс 2. Даулет должен выступить с презентацией нового проекта на собрании перед всем начальством. Перед ним выступал начальник маркетингового отдела и своими словами разозлил Даулета. Что может сделать Даулет, чтобы снизить злость и выступить с презентацией? Выберите правильный вариант ответа.

1. Обсудить с коллегами обвинения.
2. Послушать спокойную музыку.

3. Переместить фокус внимания на презентацию.
4. Сделать несколько приседаний.

Кейс 3. Сауле поручили задание выступить с докладом перед большой аудиторией. До выступления осталось 10 минут, а Сауле чувствует тревогу и отсутствие сил, не может собраться с мыслями. Что может сделать Сауле, чтобы снизить уровень тревоги? Выберите правильный вариант ответа.

1. Послушать грустную музыку.
2. Воссоздать телесный портрет легкой злости.
3. Выполнить дыхательное упражнение.
4. Выпить кофе.

Кейс 4. Тимур последние недели часто задерживался на работе из-за проекта, который скоро должен завершиться. Жена постоянно ходит хмурая, ведет себя так, будто подозревает Тимура в чем-то. Что может сделать Тимур, чтобы наладить отношения с женой? Выберите правильный вариант ответа.

1. Отвлечь жену, предложив ей продумать ремонт кухни.
2. Предложить жене сходить в театр.
3. Вести себя как обычно.
4. Спросить у жены, что происходит, и рассказать, почему он задерживается на работе.

Оцените свои способности эффективно управлять эмоциями, выполнив следующие задания. Вашему вниманию предлагаются 4 истории, представьте себя на месте героев предложенной истории и оцените варианты дальнейших действий, насколько подобные действия могут привести к хорошему настроению или его сохранению у главного героя. Оценка производится по 5-балльной шкале от 1 – очень неэффективно до 5 – очень эффективно.

История 1. Ольга проснулась в хорошем расположении духа. Она хорошо выспалась, чувствовала себя отдохнувшей, ничто ее не заботило и не тревожило. Оцените, в какой степени каждое из перечисленных действий может помочь ей сохранить это настроение? [13, с. 152]. 1. Очень неэффективно. 2. Достаточно

неэффективно. 3. Нейтрально. 4. Достаточно эффективно. 5. Очень эффективно.

Действие 1. Она нарядилась и наслаждалась весь оставшийся день.

Действие 2. Будучи в прекрасном расположении духа, Ольга решила припомнить все хорошее, что у нее было.

Действие 3. Она решила, что лучше не обольщаться, так как это все равно не может долго продолжаться.

Действие 4. На волне своего приподнятого настроения она решила позвонить своей матери, которая была в подавленном состоянии, чтобы попытаться поддержать ее.

История 2. Андрей трудится не меньше, а скорее всего даже больше, чем любой из его коллег. Его идеи обычно приносят компании большую выгоду. Его коллега выполняет не очень ответственную работу, но ради продвижения по службе принимает активное участие в общественной жизни коллектива. Когда начальник Андрея объявил, что ежегодная премия за наилучшие достижения достается этому коллеге, Андрей сильно разозлился. Оцените, в какой степени каждое из перечисленных действий может помочь Андрею преодолеть это настроение? [13, с. 153].

1. Очень неэффективно.
2. Достаточно неэффективно.
3. Нейтрально.
4. Достаточно эффективно.
5. Очень эффективно.

Действие 1. Андрей сел и вспомнил обо всем хорошем, что есть в его жизни и на работе.

Действие 2. Андрей составил список положительных и отрицательных черт своего коллеги.

Действие 3. Андрей пришел в ужас от того, что он так злится, и сказал себе, что нельзя так расстраиваться из-за события, на которое он никак не в состоянии повлиять.

Действие 4. Андрей решил оповестить окружающих, что его коллега работает плохо и не заслуживает премии. Андрей собрал необходимые доказательства своей правоты, так что это были не только слова.

История 3. Женя не знала, сколько должна по счетам, сколько их еще должно прийти в ближайшее время и сможет ли она их оплатить. К тому же ее автомобиль стал издавать странный шум и механик сказал, что ремонт автомобиля встанет в такую большую сумму, что вряд ли это того стоит. Женя с трудом засыпает, она просыпается несколько раз за ночь, она постоянно находится в напряжении. Оцените, насколько эффективным должно быть каждое из перечисленных действий, чтобы уменьшить ее беспокойство? [13, с. 154].

1. Очень неэффективно.
2. Достаточно неэффективно.
3. Нейтрально.
4. Достаточно эффективно.
5. Очень эффективно.

Действие 1. Женя попробовала разобраться с тем, за что она должна платить, сколько она задолжала и когда надо отдать долг?

Действие 2. Женя обучилась техникам глубокого расслабления, чтобы успокоиться.

Действие 3. Женя обратилась к специалисту, чтобы тот помог ей с управлением ее финансами.

Действие 4. Она решила поискать работу, которая приносила бы больше денег.

История 4. Ничего хорошего не происходит в жизни Эдуарда. Мало что его радует или приносит ему какое-либо удовлетворение. Оцените эффективность каждого из перечисленных действий, чтобы в будущем году Эдуард чувствовал себя получше [13, с. 155].

1. Очень неэффективно.
2. Достаточно неэффективно.
3. Нейтрально.
4. Достаточно эффективно.
5. Очень эффективно.

Действие 1. Эдуард начал звонить друзьям, с которыми он долго не общался, и собрался встретиться с несколькими из них.

Действие 2. Он начал лучше есть, раньше ложиться спать и больше заниматься физкультурой.

Действие 3. Эдуард чувствовал, что он портит людям настроение, и решил поменьше общаться, пока не сможет разобраться с тем, что его беспокоит. Он чувствовал, что должен побыть один.

Действие 4. Эдуард пришел к выводу, что вечер перед телевизором с алкоголем действительно помогает ему чувствовать себя лучше.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

На сегодняшний день эмоциональный интеллект является важным фактором адаптации, оптимизации межличностного взаимодействия, просоциального и иного позитивного поведения, а коммуникативная компетентность — способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с людьми. Понятия тесно связаны между собой и играют важную роль в работе сотрудников полиции. Сотрудник должен быть в состоянии так взаимодействовать с участниками уголовного процесса, сослуживцами, руководством, чтобы достигать поставленных целей, получать необходимый эффект (раскрыть преступление). Полемика о соотношении аффективной и когнитивной области психики привела к необходимости объединения эмоции и разума в одну теорию, которая демонстрирует, как именно две эти области, взаимодействуют и через коммуникацию влияют на результаты адаптации и социализации.

Основными задачи данного практического пособия являются:

- развитие умений использовать эмоции для профессиональной эффективности;
- развитие умения управлять своими эмоциями;
- развитие навыков управления эмоциями других людей;

Предлагаемые упражнения психолог может применять и чередовать по своему усмотрению, исходя из того, каким свободным временем располагают сотрудники. Психологу при организации занятий с сотрудниками необходимо проявить терпеливость, гибкость, эмпатию, умение заинтересовать и расположить к себе сотрудников. При этих условиях успешность занятий по развитию эмоционального интеллекта значительно повысится.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Гоулман, Д. Эмоциональное лидерство: искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта / Д. Гоулман, Р. Бояцис, Э. Макки; пер. с англ. – Москва: Альпина Бизнес Букс, 2015. – 301 с. – ISBN: 5-9614-0137-5.
2. Егорова, У. Г. Кризис трех лет у детей: работа с родителями / У. Г. Егорова // Вестник Самарского университета. История, педагогика, филология. – 2016. – № 2. – С. 93-97. – ISSN: 2542-0445.
3. Ильин, Е. П. Эмоции и чувства / Е. П. Ильин. – Санкт-Петербург: Питер, 2001. – 752 с. – ISBN 5-318-00236-6.
4. Кларк, Л. SOS. Обуздай свои эмоции. Как справиться с тревогой, гневом и депрессией / Линн Кларк; пер. с англ. М. Колесниковой. – Москва: Астрель: АСТ, 2007. – 301 с. – ISBN 5-17-040608-8.
5. Курпатов, А. В. Как избавиться от тревоги, депрессии и раздражительности / А. В. Курпатов. – Санкт-Петербург: Издательский Дом «Нева», 2003. – 256 с. – ISBN 5-7654-3259-х.
6. Лабунская, В. А. Экспрессия человека: общение и межличностное познание / В. А. Лабунская. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1999. – 592 с. – ISBN 5-222-00824-X.
7. Люсин, Д. В. Опросник на эмоциональный интеллект ЭМИн: новые психометрические данные / Д. В. Люсин // Социальный и эмоциональный интеллект: от процессов к измерениям Сер. «Интеграция академической и университетской науки»; под редакцией Д. В. Люсина и Д. В. Ушакова. – Москва: Институт психологии РАН, 2009 – С. 264-278. – ISBN: 978-5-9270-0153-8.
8. Манойлова, М. А. Эмоциональный интеллект и православные ценности: самодиагностика и саморазвитие: монография // М. А. Манойлова. – Санкт-Петербург: Изд-во НУ «Центр стратегических исследований», 2021. – 154 с. – ISBN 978-5-98994-101-8.
9. Мони́на, Г. Б. Развитие эмоционального интеллекта / Г. Б. Мони́на // Ученые записки Санкт-Петербургской академии управления и экономики. – 2009. – № 2 (24). – С. 144-155. – ISSN 2075-4515.

10. Морозов, В. П. Язык эмоций и эмоциональный слух: монография / В. П. Морозов. – Москва: Институт психологии РАН, 2017 – 560 с. – ISBN: 978-5-9270-0346-4.
11. Разумникова, О. М. Что такое интеллект? учебно-методическое пособие / О. М. Разумникова. – Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2018 – 78 с. – ISBN 978-5-7782-3766-7.
12. Санд, И. Компас эмоций / И. Санд. – Москва: Альпина Паблишер, 2021. – 156 с. – ISBN: 978-5-9614-6556-3.
13. Сергиенко, Е. А. Тест Дж. Мэйера, П. Сэловея, Д. Карузо «Эмоциональный интеллект» (MSCEIT v. 2.0): Руководство / Е. А. Сергиенко, И. И. Ветрова. – Москва: Изд-во «Институт психологии РАН», 2010. – 176 с. – ISBN 978-5-9270-0192 -7.
13. Симбирцева, Н. В. Современные теоретические представления об эмоциональном интеллекте / Н. В. Симбирцева // Вестник КемГУ. – 2008. – №3. – С. 54-56. – ISSN 2078-8975.
14. Чиксентмихайи, М. Поток: Психология оптимального переживания / М. Чиксентмихайи. – Москва: Альпина нон-фикшн, 2021. – 464 с. – ISBN: 978-5-91671-857-7.
15. Шабанов, С. Эмоциональный интеллект. Российская практика / С. Шабанов, А. Алешина. – Москва: Манн, Иванов и Фербер, 2021. – 432 с. – ISBN: 978-5-00057-507-9.
16. Экман, П. Психология эмоций. Я знаю, что ты чувствуешь / П. Экман. – Санкт-Петербург: Питер, 2010. – 334 с. – ISBN 5-49807-705-5.
17. Эмоциональный интеллект в цифровой среде: инструменты развития: методические рекомендации: авторы-составители Д. Д. Гильмутдинова, В. Г. Каримова, А. И. Матвеева. – Екатеринбург: Уральский государственный педагогический университет, 2022. – 40 с. – ISBN 978-5-7186-1911-9.
18. Bar-On, R. Emotional Intelligence Inventory (EQ - i): technical Manual / R. Bar-On. – Toronto, Canada: Multi – Health Systems, 1997.
19. Salovey, P. Emotional intelligence / P. Salovey, D. Mayer, // Imagination, Cognition and Personality

Сагинтаева А.А.

**ОСНОВЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ СПОСОБОВ
ПРОЛИФИКАЦИИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО
ИНТЕЛЛЕКТА У СОТРУДНИКОВ ОВД**

Сдано в набор _____ 2024г.
Бумага офсетная. Печать офсетная.
Формат 60х84. ¹/₁₆.
Публикуется _____ экз.

Отпечатано в типографии Актюбинского
юридического института МВД Республики Казахстан имени
М. Букенбаева
030011, г.Актобе, 41 разъезд, Курсантское шоссе,1.