

Емоційний інтелект: проблеми діагностики

У статті аналізуються сучасні наукові уявлення про феномен емоційного інтелекту і методологічні принципи його вивчення. Розглядаються також методики дослідження емоційного інтелекту.

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

В статье анализируются современные научные представления про феномен эмоционального интеллекта и методологические принципы его изучения. Рассматриваются также методики исследования эмоционального интеллекта.

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

Актуальність. Вивчення емоційного інтелекту в сучасній психології є однією із актуальних тем. Особливо важливою ця проблема є для соціономічних професій. Адже 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 [5; 9; 12].

Результати досліджень емоційного інтелекту з'явилися в наукових роботах на початку 1990-х років. Треба сказати, що цей концепт приваблює багатьох дослідників тим, що дає можливість більш цілісно оцінити адаптивні здібності індивіда через його вміння емоційно взаємодіяти з іншими. Крім того, за рівнем розвитку емоційного інтелекту можна більш точно передбачити успішність поведінки в різних видах соціальної активності, ніж за рівнем розвитку загального інтелекту [3; 7; 10].

Мета статті – проаналізувати сучасні теоретичні моделі емоційного інтелекту і найвідоміші методики його вимірювання.

Поняття “емоційний інтелект” тісно пов'язано з поняттям “соціальний інтелект”. Саме в контексті розробки проблематики соціального інтелекту Дж.Гілфордом, Х.Гарднером, Г.Айзенком і з'явилося поняття “емоційний інтелект”. А в сучасній психології

вивчення емоційного інтелекту вже виокремилось в самостійний напрямок досліджень, оскільки він має свою специфіку [10].

Нагадаємо, що вперше термін “емоційний інтелект” було введено в психологію Дж.Мейером і П.Селовеєм [9; 14]. Вони визначили емоційний інтелект як здібність сприймати і виражати емоції, асимілювати емоції і думки, розуміти і пояснювати емоції, регулювати свої емоції та емоції інших.

Зауважимо, що повноцінний аналіз питання психологічної діагностики емоційного інтелекту неможливий без розгляду моделей даного конструкту, на основі яких і пропонуються методики для його вивчення. Дослідники виокремлюють дві основні моделі емоційного інтелекту [6; 8; 3].

Одна із перших і найбільш відомих моделей емоційного інтелекту була розроблена в 1990 р. Дж.Мейером і П.Селовеєм [15; 5]. Тоді ж вони почали і розробку методики для дослідження емоційного інтелекту. Результати експериментальних досліджень дали можливість доопрацювати і вдосконалити як теоретичну модель, так і методику. В переробленій моделі Дж.Мейєра, П.Селовея, Д.Карузо зроблено акцент на когнітивній складовій емоційного інтелекту, яка, зокрема, пов’язана з переробкою інформації про емоції [9, 317]. Крім того, в цій моделі з’явився компонент, пов’язаний з особистісним і емоційним ростом. Зрозуміло, що таке доопрацювання моделі підштовхнуло авторів до вдосконалення і самого поняття “емоційний інтелект”. Його вони вже розуміють як здібність переробляти інформацію, яка існує в емоціях, а саме: здібність визначати значення емоцій, їх зв’язки одна з одною, здібність використовувати емоційну інформацію у якості основи для мислення і прийняття рішень.

Теоретична модель емоційного інтелекту Дж.Мейєра, П.Селовея, Д.Карузо відноситься до “моделей здібностей”, в яких емоційний інтелект визначається як набір здібностей, які вимірюються за допомогою тестів, які складаються із завдань з правильними і неправильними відповідями. Методику такого типу і створили в 2002 р. Д.Мейєр, П.Селовея і Д.Карузо – MSCEIT, V2.0 (The Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test) – стандартизований тест для виміру емоційного інтелекту [9; 4; 10].

Ретельний аналіз здібностей, пов’язаних з переробкою емоційної інформації, дозволив П.Селовею і Дж.Мейєру виокремити чотири компоненти (чи рівні) емоційного інтелекту, які вони назвали “гілками”. В методиці підібрано завдання на вияв кожного із виокремлених компонентів емоційного інтелекту. Ці компоненти вибудовуються в ієрархію, рівні яких, за припущенням авторів,

послідовно розвиваються в онтогенезі [9; 15]. Розглянемо ці компоненти (“гілки”) емоційного інтелекту, оскільки вони досить глибоко розкривають властивості цього психологічного феномена.

Перший компонент: сприйняття, оцінка і вираз емоцій:

а) здібність ідентифікувати емоцію в фізичних станах, відчуттях і думках;

б) здібність ідентифікувати емоції інших людей в картинах, художніх творах тощо через мову, звук; прояви і поведінку;

в) здібність точно виражати емоції і виражати потреби, які пов’язані з цими відчуттями;

г) здібність розрізняти точні / неточні, дійсні / недійсні вирази почуттів.

Другий компонент: використання емоцій для підвищення ефективності мислення і діяльності:

а) використання емоцій для спрямування уваги на пріоритетні для мислення речі, спрямування уваги на важливу інформацію;

б) використання яскравих і доступних емоцій як допоміжних засобів мислення і пам’яті;

в) використання емоційних коливань настрою для зміни перспективи індивідуумів (від оптимістичної до песимістичної) і для розширення багатоманітності можливих точок зору на певні події;

г) актуалізація у себе тих емоцій, які сприяють рішенню певних завдань (наприклад, добрий настрій покращує вирішення творчих задач).

Третій компонент: розуміння і аналіз емоцій.

а) здібність до маркування емоцій і їх вербалізації; розуміння різниці між відмінними по назві, але близькими за змістом емоціями (наприклад, симпатії і кохання);

б) здібність інтерпретувати значення зміни емоцій, розуміння причинно-наслідкових зв’язків (наприклад, виникнення туги після втрати);

в) здібність розуміти комплекс почуттів, наприклад: одночасного кохання і ненависті, чи такої суміші почуттів, як благоговійний страх (який складається із страху і подиву);

г) здібність розпізнавати неочікувані зміни емоцій (наприклад, зміну гніву на задоволення, чи зміну гніву на збентеженість).

Четвертий компонент: свідоме управління емоціями.

а) здібність залишатися відкритим для почуттів, як приємних так і неприємних;

б) здібність свідомо звертати увагу чи відволікатися від емоцій, в залежності від оцінки їх інформативності чи корисності;

в) здібність до свідомого контролю своїх і чужих емоцій (наприклад, розпізнавання типовості, впливовості, зрозумілості емоцій);

г) здібність управляти своїми і чужими емоціями (наприклад, понижувати негативні емоції і збільшувати приємні без зменшення чи посилення інформації, яку вони можуть передавати) [9; 15].

Змішані моделі емоційного інтелекту (другий тип розповсюджених моделей) інтерпретують його як складне психологічне утворення, яке має і когнітивну, і особистісну природу. В ці моделі включаються когнітивні, особистісні і мотиваційні риси, завдяки чому вони є близько пов'язаними з адаптацією до реального життя. Всі моделі в цьому підході відрізняються тільки набором особистісних характеристик, які в них включено. Вимір безпосередньо емоційного інтелекту здійснюється за допомогою опитувальників, які засновані на самозвіті (як в звичайних особистісних опитувальниках). Наприклад, Р.Бар-Он виділяє міжособистісний і внутрішньоособистісний емоційний інтелект і в свій опитувальник включає шкали на адаптацію, управління стресом і загальний настрій [13].

У кожній з цих моделей (тобто, у кожного із цих двох підходів до розуміння емоційного інтелекту) є як сильні, так і слабкі сторони, які найбільш виразно проявляються в дослідницьких методиках, що розробляються на основі цих моделей.

Як при побудові моделей емоційного інтелекту, так і при розробці методик для його вимірювання, перед дослідниками встає методологічне питання: в якому співвідношенні знаходяться емоційний інтелект і інтелект як загальна когнітивна здібність? Дж.Мейер і П.Селовой притримуються позиції про єдність афекту і інтелекту (що, до речі, відповідає і вітчизняним традиціям школи Л.С.Виготського і С.Л.Рубінштейна). Тому вони вважають, що емоційний інтелект тісно пов'язаний з когнітивним інтелектом. Але не все так просто. При розгляді співвідношень різних видів інтелекту, науковці нагадують про цікавий зв'язок інтелекту (точніше, психометричного інтелекту, який вимірює тільки ті когнітивні здібності, які закладено в моделі тесту) і креативності. Співвідношення психометричного інтелекту і креативності носять пороговий характер. Тобто, до певної величини (а саме, середніх значень) креативність тісно пов'язана з показниками інтелекту, а в подальшому вона не залежить від росту інтелектуальних здібностей: при дуже великих показниках інтелекту креативність може залишатися на досить середніх значеннях [5: 9; 10]. Експериментальні дослідження показують, що аналогічне співвід-

ношення існує і між емоційним інтелектом (як здібністю розуміти свої психічні стани і психічні стани інших) і інтелектом (як загальною когнітивною здібністю). Середній рівень інтелекту необхідний, але не достатній для розвитку емоційного інтелекту. Ця закономірність спостерігається, зокрема, при вивченні артистів з середнім і вище середнього показниками інтелекту [9, 311].

Аналогічної точки зору притримується і Д.Ушаков щодо співвідношення соціального і емоційного інтелекту. Він вважає, що соціальний інтелект стоїть в одному ряду з іншими видами інтелекту, утворюючи разом з ними здібність до вищого виду пізнавальної діяльності – узагальненої і опосередкованої [10].

При побудові моделі емоційного інтелекту і розробці методики його виміру необхідно було вирішити і такі важливі питання: виявити конструкти (чи психологічні феномени), які лежать в основі емоційного інтелекту (і, зокрема, стосуються його ролі в адаптації індивіда) і зуміти виміряти їх єдиною методикою. Д.Люсін, Р.Робертс, Дж.Меттьюс, М.Зайднер запропонували набір таких конструктів і список методик і окремих шкал для їх виміру [8]. Вони вважають, що в основі емоційного інтелекту лежать такі конструкти, як темперамент, переробка інформації, впевненість у своїй емоційній компетентності, емоційні знання і навички.

В сучасній психології найбільш жваво обговорюються два основних підходи до виміру емоційного інтелекту. Перший: емоційний інтелект необхідно вимірювати за допомогою об'єктивних тестів, які складаються із завдань, схожих на завдання традиційних інтелектуальних тестів [2; 16; 4]. Але при конструюванні такого роду тестів виникає суттєва перешкода: переконливі підвалини для визначення правильної відповіді відсутні. Наприклад, на основі чого можна визначити, яку емоцію відчуває персонаж розповіді чи людина, яка відображена на фотографії? Для вирішення такого роду проблем, зазвичай, пропонують спиратися на оцінки експертів, на думку розробників тестових завдань і на оцінки (відповіді) більшості досліджуваних [...]. Але на всі ці підходи до вибору правильної відповіді існують контраргументи. По-перше, немає переконливих критеріїв для відбору експертів в області емоційного інтелекту. По-друге, оскільки в створенні тестового матеріалу беруть участь актори (які імітують емоції) і художники (які створюють зображення з тими чи іншими емоціями) виникають небезпідставні сумніви щодо того, наскільки ці актори і художники точно відображують емоції – високою є ймовірність стереотипізації і спрощення цих емоцій, а це, в свою чергу, знижує екологічну валідність тестового матеріалу. По-третє, орієнтація на

оцінку більшості досліджуваних протирічить самій ідеї текстів інтелекту і здібностей, особливо у випадку завдань вищого ступеня складності, з якими повинна справлятися лише менша частина вибірки [1; 3; 6]. Більше того, різні способи вирішення проблеми вибору правильної відповіді на матеріалі одного і того ж тесту часто дають результати, які не узгоджуються один з одним [6; 9]. Тому, проблема вибору правильної відповіді в значній мірі залишається не вирішеною.

Інший методичний підхід до виміру емоційного інтелекту, який пропонується в сучасній психології – це використання опитувальників. Але цей підхід також має суттєвий недолік – при психологічному дослідженні за допомогою опитувальника спираються на самозвіт респондента. А це входить в протиріччя зі спробою виміряти емоційний інтелект як один із видів інтелектуальних здібностей і, крім того, повстає питання про здібності людини адекватно оцінювати в самозвіті свої емоції і власне вміння управляти ними. Також суттєвою проблемою при використанні опитувальників є те, що вони, як правило, слабо корелюють з інтелектуальними тестами, і більш тісно корелюють зі шкалами особистісних опитувальників (що свідчить про те, що дані методики вимірюють різні аспекти емоційного інтелекту чи, більш ймовірно, всього лише індивідуальний внесок в емоційну адаптацію). Ці факти є підставою для такого припущення: опитувальники на емоційний інтелект вимірюють не що інше, як деяку комбінацію особистісних рис [5; 7; 1].

Необхідно зауважити, що опитувальники на емоційний інтелект вимірюють не саму здібність розуміти емоції чи управляти ними, а уявлення людей про свій емоційний інтелект. Зрозуміло, що уявлення людини про якусь свою властивість відрізняється від дійсної вираженості цієї властивості. Але вимірювання уявлень респондента про свій емоційний інтелект, з одного боку, дає важливу для психолога інформацію про цього досліджуваного, а з другого боку – надає побічну інформацію про дійсний рівень його емоційного інтелекту. Тут буде доречним згадати результати досліджень А.Бандури, які показали, що самоефективність (тобто уявлення про свою ефективність) пов'язані з реальною ефективністю діяльності. Отже, і уявлення людини про свій емоційний інтелект, її впевненість чи невпевненість в своїй компетентності в даній області, до певної міри відображують дійсний рівень її емоційного інтелекту [9, 265].

Ще більші сумніви і невизначеність в проблему вимірювання емоційного інтелекту внесла робота Робертса Р.Д. Ретельно дослідивши психометричні властивості методик, які представляли

два вищеназваних підходи до виміру емоційного інтелекту, він показав, що вони слабо корелюють один з одним, паттерни їх кореляцій з методиками, які вимірюють інші конструкти, співпадають недостатньо [8]. Із цього факту було зроблено припущення, що ці два типи методик вимірюють або різні конструкти, або різні сторони емоційного інтелекту. Закономірний висновок: для оцінки емоційного інтелекту в практичній і дослідницькій роботі найбільш оптимальним є шлях одночасного використання різних методичних підходів.

За даними дослідників емоційного інтелекту, сьогодні відомо чотири методики виміру емоційного інтелекту [6; 3; 9]:

1. Методика М.Холла, питання якої розбиваються на 5 шкал: емоційна обізнаність (рос. – осведомленность); управління своїми емоціями; самомотивація; емпатія; розпізнавання емоцій інших людей. Але існує думка, що дана методика не може розглядатися як адекватний і валідний засіб виміру емоційного інтелекту (зокрема, із-за неспівпадіння змістовного навантаження з назвою шкал).

2. Методика, яка була сконструйована Н.Шутке на базі ранньої моделі Дж.Мейєра і П.Селовея [15]. Твердження цієї методики розбиті на 3 шкали: оцінка і вираз емоцій; регулювання емоцій; використання емоцій при рішенні проблем. Вважається, що єдиним мінусом даної методики є її незахищеність від соціально бажаних відповідей досліджуваних. Плюсом цієї методики є її простота у використанні й обробці.

3. Методика Ем ІQ-2, створена Е.А.Орловим, В.В.Одинцовою [9] на базі західних досліджень за тематикою емоційного інтелекту. Питання цього опитувальника були згруповані в шість шкал: а) загальний бал (сумарний бал за всіма шкалами); б) самоаналіз і самозахист (шкала відображує здібність респондента тверезо оцінювати свої сильні і слабкі сторони, розпізнавати і розуміти свої емоції, вміння вибудовувати певний “психологічний захист” від неприємностей); в)самоконтроль (шкала відображує наявність у респондентів внутрішньої мотивації, самодисципліни, наполегливості в досягненні поставлених цілей); г) вираз емоцій (шкала відображує здібність респондента адекватно виражати і контролювати свої емоції і необхідним чином реагувати на прояв емоцій інших людей); д) соціальна чутливість (шкала відображує здібність респондента правильно розуміти і оцінювати мотиви, які стоять за поведінкою оточуючих його людей, і адекватно на них реагувати на основі цього розуміння); е) самооцінка чутливості (шкала відображує оцінку респондентом власних якостей: чутливості, проникливості, розуміння мотивів поведінки оточуючих). Дослідники відмічають велику практичну спрямованість цієї методики [9; 5].

4. Опитувальник ЕмІн, розроблений Д.В.Люсіним, який докладно вивчив психометричні властивості цього опитувальника [5; 6; 9]. Останнім часом цей тест набув значної популярності в психологічних дослідженнях емоційного інтелекту. Д.В.Люсін виходить із такого визначення емоційного інтелекту: це здібність до розуміння і управління емоціями, як своїми власними, так і чужими. На думку дослідника, емоційний інтелект краще трактувати саме як когнітивну здібність і не включати в нього (як це роблять в деяких моделях) особистісні риси, які можуть сприяти кращому чи гіршому розумінню емоцій, водночас самі вони не є компонентами емоційного інтелекту. Доречно тут аналогія з особистісними рисами, як можуть впливати на результати тестів загального інтелекту (наприклад, це такі риси, як наполегливість, оптимізм), але все ж вони не входять в структуру інтелектуальних здібностей.

В основі опитувальника ЕмІн Д.В.Люсіна лежить запропонована ним власна теоретична модель емоційного інтелекту [6]. Як здібність до розуміння, так і здібність до управління емоціями може бути спрямована як на власні емоції, так і на емоції інших людей. Тому автор вводить поняття внутрішньоособистісного і міжособистісного емоційного інтелекту, які передбачають актуалізацію різних когнітивних процесів і навичок, але повинні бути зв'язані один з одним. Відповідно в його моделі емоційного інтелекту виділено: внутрішньоособистісний і міжособистісний емоційний інтелект (за спрямованістю на свої чи чужі емоції) та здібності до розуміння й управління емоціями. Таким чином, в структурі емоційного інтелекту апріорно виділяється два виміри, перетин яких дає чотири види емоційного інтелекту: розуміння чужих емоцій, управління чужими емоціями, розуміння своїх емоцій і управління своїми емоціями.

Д.В.Люсін вважає, що дана модель емоційного інтелекту принципово відрізняється від змішаних моделей тим, що в цей конструкт не вводяться особистісні характеристики, які є корелятами здібностей до розуміння й управління емоціями [6; 9]. Допускається введення тільки таких особистісних характеристик, які більш чи менш безпосередньо впливають на рівень і індивідуальні особливості емоційного інтелекту. Але існує думка, що методика ЕмІн не може бути віднесена і до моделі здібностей, оскільки вона є опитувальником, який заснований на самозвіті [7; 4].

Автор опитувальника ЕмІн стверджує, що він має високу надійність, хоча для подальшого психометричного обґрунтування цього опитувальника необхідно дослідити його валідність [6; 9] і,

взагалі, продовжити роботи по вдосконаленню цієї методики (уточнити зміст шкал, зібрати дані для перевірки валідності опитувальника та ін.). Зауважимо, що валідизація методик на вимірювання емоційного інтелекту стикається з рядом проблем [9; 4; 12]. Зокрема, доволі важко обрати зовнішній критерій, який свідчить про високий чи низький розвиток емоційного інтелекту. Одним із можливих критеріїв може бути успішність професійної діяльності, зокрема діяльності спеціалістів соціономічних професій. Тут цілком закономірно припустити, що якщо фахівець є успішним в професійній діяльності, яка тісно пов'язана зі спілкуванням з іншими людьми, розумінням їх емоційних станів і вмінням на них впливати, то емоційний інтелект у такого фахівця повинен бути більш розвинутим, ніж у менш успішних представників цієї ж професії чи представників інших професій, які не пов'язані зі спілкуванням.

Висновок. Як показав аналіз наукової психологічної літератури, дослідження емоційного інтелекту тільки розпочались. І хоча вже виявлено беззаперечні взаємозв'язки емоційного інтелекту з організаторськими і управлінськими здібностями, ефективною поведінкою в організаціях, успішною комунікацією тощо, науковці наголошують на необхідності подальшого дослідження цього феномена. Безумовно, детального обговорення і емпіричного обґрунтування потребує і діагностичний інструментарій.

Список використаних джерел

1. 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.
2. Гоулман Д. Эмоциональный интеллект на работе / Дениэл Гоулман; пер. с англ. А.П.Исаевой. – М.: АСТ: АСТ МОСКВА; Владимир: ВКТ, 2010. – 476 с.
3. 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.
4. Кумскова Т.М. Эмоциональный интеллект: проблема понимания эмоций // Психология XXI века: Тезисы международной научно-практической конференции студентов и аспирантов 18-20 апреля 2002 г., г. Санкт-Петербург. – СПб., 2002. – С. 22-24.
5. 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.

6. Люсин Д.В. Новая методика для измерения эмоционального интеллекта: опросник ЭМИн // Психологическая диагностика. 2006, № 4. – С. 3-22.
7. Носенко Е.Л. Емоційний інтелект: концептуалізація феномена, основні функції. Монографія / Е.Л.Носенко, Н.В.Коврига. – Киев: Вища школа, 2003.
8. Робертс Р.Д. Эмоциональный интеллект: проблемы теории, измерения и применения на практике / Р.Д.Робертс, Дж.Мэттьюс, М.Зайднер, Д.В.Люсин // Психология. Журнал Высшей школы экономики. – Т. 1. – № 4. – 2004. – С. 3-26.
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. Ушаков Д.В. Социальный интеллект как вид интеллекта // Социальный интеллект. Теория, измерение, исследования / Под ред. Д.В. Люсина, Д.В. Ушакова. – М.: Институт психологии РАН, 2004. – С. 11-28.
11. Экман П. Психология эмоций. Я знаю, что ты чувствуешь. – 2-е изд. / П.Экман; пер. с англ. – СПб.: Питер, 2010. – 334 с.
12. 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.
13. Bar-On R. Emotional and social intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory // Bar-On R., Parker J. Handbook of emotional intelligence. San Francisco: Jossey Bass, 2000. – P. 363-388.
14. Mayer J.D., Roberts R.D., Barsade S.G. Human abilities: emotional intelligence // Annual Review of Psychology. – 2008. – V. 59. – P. 507-536.
15. Salovey P., Mayer J.D. Emotional intelligence // Imagination, Cognition and Personality. 9. 1990. – P. 185-211.
16. Ekman P., Oster H. Facial expressions of emotion // Annual Review of Psychology. – 1979. – V. 30. – P. 527-554.

The article analyzes modern scientific views of the phenomenon of emotional intelligence and methodological fundamentals of researching of emotional intelligence. Main characteristics of methods for research of the phenomenon of emotional intelligence.

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

Отримано: 14.08.2011