

Димань В.Ю.

*Університет менеджменту освіти
НАПН України*

ЗМІСТ І ПОКАЗНИКИ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ МАЙБУТНІХ МЕНЕДЖЕРІВ ОСВІТИ

У статті розглядаються зміст і показники емоційного інтелекту, зокрема загальна категоріальна структура та її компоненти, конкретизовано основні категоріальні характеристики емоційного інтелекту майбутніх менеджерів освіти у співвіднесенні з ключовими функціями їхньої професійної діяльності.

Ключові слова: *емоційний інтелект, емоційна компетентність, емоційне мислення, емоційна обдарованість, емоційна креативність.*

Постановка проблеми

У низці сучасних зарубіжних і вітчизняних теорій емоція розглядається як особливий тип знання. Відповідно до цього підходу щодо розуміння емоцій висувається поняття «емоційний інтелект», яке визначається як: здатність діяти згідно з внутрішнім середовищем своїх відчуттів і бажань (R. Busk, 1991; Е. Яковлева, 1997) [16; 15]; вміння розуміти поведінку особи, що репрезентується в емоціях, і управляти емоційною сферою на основі інтелектуального аналізу і синтезу (P. Salovey, J. Mayer, 1994; Г. Горскова, 1999) [22; 2]; сукупність емоційних, особистих і соціальних здібностей, які впливають на загальну здатність кого-небудь ефективно справлятися з вимогами навколишнього середовища (Р. Бар-Он, 2000).

Емоційний інтелект не є чимось кардинально відмінним від того, що вимірюється за допомогою IQ. Це також ментальна здатність, за допомогою якої здійснюється перероблення особливого типу інформації — інформації емоційної [19].

Проте IQ і EQ — два різні чинники життєвих досягнень. Відомо, що люди з високим IQ, але невисоким EQ часто-густо не повною мірою використовують свій потенціал і втрачають шанси на успіх тому, що мислять, взаємодіють і спілкуються неконструктивно.

У класичній психології менеджменту, а також в педагогічній психології неодноразово підкреслюється необхідність емоційно-вольової регуляції управлінської діяльності менеджерів. Проблема емоційної саморегуляції — одна з найважливіших психологічних проблем людини.

Емоційна напруженість впливає не тільки на молодих менеджерів освіти, а й на досвідченіших. Професійний обов'язок вимагає від менеджера, з одного боку, приймати врівноважені рішення, стримувати такі емоції, як роздратованість, злість, вгамовувати страх, невдоволення.

З іншого — працювати досить емоційно експресивно, забезпечуючи цікавість до навчання. В літературі підкреслюється емоціогенний характер цього виду діяльності, викликаний стресогенністю, високим ступенем відповідальності, інтенсивними міжособистісними взаєминами, що вимагає ефективною емоційно-вольовою регуляції [4].

Описуючи професійно-важливі якості керівника, більшість авторів перераховують властивості, що включають емоційні компоненти (А.Бандурка, Л.Кудряшова, І.Мангутов, Л.Уманський).

До них відносяться: емоційна стриманість, емоційна врівноваженість, емпатія, експресивна сензитивність, дієвість (що розуміється, як здатність повести за собою людей, активізувати їхню діяльність, знайти якнайкращі способи емоційно-вольових дій і правильно вибрати момент їх застосування), комунікативні управлінські здібності, що включають здібності управляти власними емоціями в спілкуванні і т.п.

У зв'язку з невизначеністю структурної організації емоційного інтелекту, недостатньою конкретизацією його категоріальних характеристик необхідно провести аналіз змістовних характеристик емоційного інтелекту

Виклад основного матеріалу

Менеджер освіти щоденно приймає рішення, які ґрунтуються на особистих принципах і цінностях. Серед особистісних ознак виділяються: лідерство, впевненість у собі, наполегливість і вміння переконувати, прагнення взяти відповідальність на себе.

Серед динамічних особливостей психічних процесів найважливішими є здатність до тривалої напруженої роботи, вміння «тримати удари» та швидко включатися в нову діяльність.

Сучасна концепція успішного управління орієнтована на такі цінності, як ефективність, реалізація потенціалу працівників, зростаюча готовність до нововведень. Цінності менеджменту, на погляд В.Терент'єва, — це свідомий вибір системи ідей, вони мають особливе значення й прийняті як направляючі передумови, на основі яких менеджери здійснюють свою професійну діяльність [12].

Для досягнення успіху в управлінській діяльності головне — це здатність менеджера до співчуття, так званого «емоційного резонансу», розуміння почуттєвого стану іншого [5].

Управлінська діяльність потребує розвинутої душевності, почуттєвості, сентиментальної відкритості керівника задля спроможності трансмісії іраціо-

нального культурного досвіду людства, який є невід'ємним компонентом усякої культури [7].

Емоційний інтелект розглядається як підструктура соціального інтелекту, яка включає здатність спостерігати власні емоції та емоції інших людей, розрізняти їх і використовувати цю інформацію для управління мисленням і діями [20].

Актуалізація емоційного інтелекту відбувається у сфері емоційного спілкування (емоційне ставлення, емоційна дія), соціального інтелекту — у сфері міжособистісного спілкування; для емоційного інтелекту комунікація є стимулом, для соціального інтелекту — цільовим призначенням [3].

Сучасний науковий статус емоційного інтелекту є недостатньо високий внаслідок побудови декількох альтернативних моделей емоційно-інтелектуального конструкта (Робертс, Меттьюс, Зайднер, Люсін), у зв'язку з невизначеністю структурної організації емоційного інтелекту (Андрєєва).

Також недостатньо конкретизованими є категоріальні характеристики емоційного інтелекту.

У зв'язку з цим має сенс провести категоріальний аналіз змістовних характеристик емоційного інтелекту і близьких за походженням понять: *соціальний інтелект, емоційна компетентність, емоційне мислення, емоційна обдарованість, емоційна креативність* [3].

Так, І.Андрєєва, внаслідок аналізу проблеми співвідношення перерахованих вище понять, визначає їх категоріальну суть.

Емоційне мислення відображає процес, емоційна компетентність — результат, емоційний інтелект — засоби емоційного пізнання [1].

У процесі переживання і виразу емоцій розглянуті вище поняття диференціюються залежно від характеру функціонування: емоційна креативність сприяє продукуванню нових емоцій, емоційний інтелект забезпечує їх фіксацію й осмислення, емоційна обдарованість пов'язана з варіативністю їх виразу.

Вищеназвані категорії сприяють вирішенню проблеми методологічної диференціації понять: «спілкування» — емоційний інтелект і соціальний інтелект; «пізнання» — емоційний інтелект, емоційна компетентність, емоційне мислення; «творчість» — емоційний інтелект, емоційна обдарованість, емоційна креативність.

Загальну категоріальну структуру емоційного інтелекту, що відображає рівні репрезентації емоцій, визначають міжпонятійні зв'язки: комунікативний рівень (інтерактивність емоцій); рівень гностики (пізнаваність емоцій); евристичний рівень (новизна емоцій) [3].

Відомі основні категоріальні характеристики емоційного інтелекту: *інтроспективність* (прагнення до внутрішнього споглядання, систематичного і цілеспрямованого аналізу емоційних переживань, їх усвідомлення), інструментальність (орієнтованість на отримання і застосування емоційних знань з прак-

тики), *імпліцированість* (доступність для внутрішнього спостереження і диференціації емоційних переживань) [3].

Відповідно до описаних вище підходів до розуміння емоцій (особливий тип знання) та інтелекту (сукупність взаємопов'язаних один з одним розумових здібностей), поняття «емоційний інтелект» визначається, як:

- здатність діяти з внутрішнім середовищем своїх відчуттів і бажань [15; 16];
- уміння розуміти поведінку особи, що репрезентується в емоціях, і управляти емоціями на основі інтелектуального аналізу і синтезу [22];
- здатність ефективно контролювати емоції і використовувати їх для поліпшення мислення [19; 20];
- сукупність емоційних, особистісних і соціальних здібностей, які роблять вплив на загальну здатність ефективно справлятися з вимогами і тиском навколишнього середовища;
- емоційно-інтелектуальна діяльність [6; 9; 15; 18–21].

Отже, індивіди з високим рівнем розвитку емоційного інтелекту володіють вираженими здібностями до розуміння власних емоцій і емоцій інших людей, а також до управління емоційною сферою, що обумовлює вищу адаптивність і ефективність у спілкуванні.

На відміну від абстрактного і конкретного інтелекту, що відбивають закономірності зовнішнього світу, емоційний інтелект відображає внутрішній світ і його зв'язки з поведінкою особи і взаємодією з реальністю.

Кінцевий продукт емоційного інтелекту — ухвалення рішень на основі відзеркалення й осмислення емоцій, які є диференційованою оцінкою подій, що мають особовий сенс [6].

У психології емоційного інтелекту виділяються декілька провідних теорій: теорія емоційно-інтелектуальних здібностей Дж.Майера, П.Селовея, Д.Карузо; теорія емоційної компетентності Д.Гоулмена; некогнітивна теорія емоційного інтелекту Р.Бар-Она; двокомпонентна теорія емоційного інтелекту Д.Люсіна [3].

Перші публікації з проблеми емоційного інтелекту належать Дж.Мейеру і П.Селовею, які запропонували перше визначення емоційного інтелекту і показали, що його можна зміряти [19; 20]. Вельми популярна на Заході книга Д.Гоулмана «Емоційний інтелект», яка вийшла тільки в 1995 р.

Згідно з оригінальною концепцією емоційного інтелекту Дж.Мейера, П.Селовея, Д.Карузо, емоційний інтелект — це група ментальних здібностей, які сприяють усвідомленню і розумінню власних емоцій і емоцій тих, що оточують.

Змістовною характеристикою емоційного інтелекту, яка об'єднує перераховані теорії, є сукупність здібностей до розуміння й управління власними емоціями, розуміння й управління емоціями інших людей [3].

На наш погляд, для розвитку емоційного інтелекту майбутнього менеджера освіти можна прийняти за основу структуру емоційного інтелекту, запро-

поновану Дж.Мейером, П.Селовеєм, Д.Карузо, яка найбільш відповідає потребам управлінської діяльності [18].

Вона включає чотири компоненти, які в сукупності описують *чотири сфери емоційних розумових здібностей* менеджера освіти, а саме здібності:

- безпомилково розрізнати власні емоції та емоції інших людей;
- використовувати емоції для підвищення ефективності розумової діяльності;
- розуміти значення емоцій;
- управляти емоціями.

Згідно з удосконаленою авторами моделлю, емоційний інтелект включає наступні ментальні здібності:

- усвідомлена регуляція емоцій;
- розуміння (осмислення) емоцій;
- асиміляція емоцій в мисленні;
- розрізнення і вираз емоцій [18].

Усвідомлена регуляція емоцій. Емоціями неможливо управляти прямо, проте це можна зробити опосередковано: через об'єкт, потребу, знак. Початковий момент управління відчуттям — це вичленення відчуття як окремих об'єкт, а не властивість зовнішнього світу («Я відчуваю страх, задоволення», а не «світ страшний або приємний») [13].

Наступний етап управління емоціями полягає в розширенні або обмеженні потоку емоційної інформації, наприклад, за допомогою контрольованих думок. Встановлено, що в цьому випадку люди здатні співчувати іншим, розуміти глибину їхніх відчуттів, тобто проявляти емпатію більш ніж тоді, коли механізм управління емоційним досвідом діє у напрямі його обмеження [20].

Постійна заборона емоцій, як відомо, сприяє виникненню різних захворювань, проте безконтрольність емоційної експресії утрудняє міжособистісне спілкування.

Крім того, обмежувальна стратегія, ймовірно, грає важливу роль у створенні необхідної мотивації, забороні імпульсної поведінки [17].

Ступінь емоційної експресивності впливає на якість міжособистісних стосунків. Так, надмірна стриманість призводить до того, що людина сприймається холодною, байдужою, зарозумілою, що викликає у довколишніх здивування або неприязнь [8; 11].

Розуміння (осмислення) емоцій. Переживання емоції та її назва (визначення) є різними феноменами, які можуть бути емпірично розведені, що має важливе значення для емоційного досвіду суб'єкта і для його поведінки. *Назва* (визначення) емоції розглядається як результат конструктивних процесів, які трансформують перцептивні переживання у внутрішній досвід, модифікуючи їх.

У зв'язку з цим можна привести три основні *функції назви емоцій*: закріп-

лення досвіду, міжособистісна комунікація, емоційна експресія [14].

Асиміляція емоцій в мисленні (використання емоцій для підвищення якості розумової активності), розуміння єдності раціонального й емоційного підтверджується даними клінічних експериментів [21], згідно з якими здійснення ефективного або задовільного процесу ухвалення рішення неможливе, якщо думка позбавлена емоційного підкріплення.

Розрізнення і вираз емоцій. Розрізнення емоцій пов'язане з можливостями їх виразу. З еволюційної точки зору важливо, щоб люди мали можливість диференціювати не тільки власні емоції, а й емоції інших. Такі перцептивні здібності забезпечували успішну міжособистісну кооперацію.

Оволодіння мовою емоцій вимагає засвоєння загальноприйнятих в цій культурі форм їх виразу, а також розуміння індивідуальних проявів емоцій у людей, з якими людина живе і працює. Проте розрізнити емоції важче, ніж їх виражати. Розрізнення емоцій пов'язане також з *рівнем розвитку емпатії*. Згідно з К. Роджерсом, емпатійний спосіб спілкування з іншою особою має на увазі входження в особистий світ іншого і перебування в ньому «як вдома», постійну чутливість до змінних переживань партнера по спілкуванню.

Бути емпатійним означає бути відповідальним, активним, сильним і в той же час — тонким і чуйним [10].

Дослідники емпатії відзначають її залежність від допоміжних здібностей, схожих з оцінкою і виразом емоцій: умінням зрозуміти точку зору іншої людини, точно ідентифікувати емоції інших, відчувати ті або інші емоції у відповідь на емоції інших, спілкуватися або діяти на основі цього внутрішнього досвіду [21].

Висновки

Процес професійної діяльності, а відтак і професійної соціалізації менеджера освіти достатньо складний, багатовимірний та різноплановий. Він потребує складної регуляції цілого комплексу психічних процесів, властивостей і станів.

Для успішної взаємодії менеджер освіти має знати, розвивати та вміло використовувати свій емоційно-почуттєвий потенціал.

Особливо важливо розвивати вміння своєчасно визначати емоції та почуття свої та іншої людини.

Нині існує потреба в подальшому дослідженні феномена емоційного інтелекту, його структури, шляхів його розвитку, що відкриє реальну можливість оптимізації взаємин через глибше усвідомлення емоційних процесів і станів, що виникають між людьми під час міжособистісної взаємодії.

Розвиток емоційного інтелекту може розглядатися як значущий чинник підвищення психологічної культури суспільства в цілому.

ЛІТЕРАТУРА

1. Андреева И.Н. Эмоциональный интеллект: непонимание, что приводит к «исчезновению»? / И.Н.Андреева // Психологический журнал. — Мн., 2006. — № 1.
2. Горскова Р.Р. Введение понятия эмоционального интеллекта в психологическую культуру / Р.Р.Горскова // Ананьевские чтения: тезисы: науч.-практ. конф. — СПб., 1999.
3. Деревянко С.П. Эмоциональный интеллект: проблемы категориальности / С.П.Деревянко // Психология в современном информационном пространстве: материалы междунар. науч. конф. — Смоленск: Изд-во СМОЛГУ, 2007. — Ч. 1. — С. 108–112.
4. Димань В.Ю. Емоційний інтелект майбутнього менеджера освіти як чинник його успішної професійної соціалізації / В.Ю.Димань // Проблеми загальної та педагогічної психології: зб. наук. праць Ін-ту психології ім. Г.С.Костюка АПН України. — К.: Міленіум, 2010. — Т. XII. — Ч. 2. — 696 с.
5. Димань В.Ю. Проблема розвитку емоційного інтелекту майбутнього менеджера освіти в процесі професійної підготовки / В.Ю.Димань // Вісник післядипломної освіти: зб. наук. праць Ун-ту менеджменту освіти НАПН України, Асоц. безперерв. освіти дорослих. — К.: Геопринт, 2009. — Вип. 13. — Ч. 2. — 344 с.
6. Ильин Е.П. Эмоции и чувства / Е.П.Ильин. — СПб.: Питер, 2001. — С. 242–244.
7. Луговий В.І. Управління освітою: навч. посіб. для слухачів, аспірантів, докторантів спеціальності «Держ. управління» / В.І.Луговий. — К.: Вид-во УАДУ, 1997. — 302 с.
8. Обуховский К. Галактика потребностей. Психология влечений человека / К.Обуховский. — СПб.: Речь, 2003.
9. Орме Г. Эмоциональное мышление как инструмент достижения успеха. — М.: КСП+, 2003.
10. Психология эмоций: тексты / под ред. В.К.Вилюнаса, Ю.Б.Гиппенрейтер. — М.: Изд-во МГУ, 1993. — С. 248–250.
11. Рейковский Я. Экспериментальная психология эмоций / Я.Рейковский. — М.: Прогресс, 1979. — С. 133–179.
12. Терентьев В.К. Истии управління: погляд на основи менеджменту / В.К.Терентьев. — М.: 2002. — № 3. — С. 41.
13. Тхостов А.Ш. Феноменология эмоциональных явлений / А.Ш.Тхостов, И.Г.Колымба // Вестник Московского ун-та. — Серия: Психология. — 1999. — № 2. — С. 3–14.
14. Холмогорова А.Б. Культура, эмоции и психическое здоровье / А.Б.Холмогорова, Н.Г.Гаранян // Вопросы психологии. — 1999. — № 2. — С. 61–74.

15. Яковлева Е.Л. Эмоциональные механизмы личностного и творческого развития / Е.Л.Яковлева // Вопросы психологии. — 1997. — № 4. — С. 20–27.

16. Buck R. Motivation, emotion and cognition: A developmental-interactionist view // Strongman K.N. (ed.). International review of studies on emotion V.T. Chichester: Wiley, 1991.

17. Goleman D. Sex roles reign powerful as ever in the emotions. The New York Times, 1988.

18. Mayer J.D. Emotional intelligence information. — 2005. Mode of access. — Режим доступа:

http://www.unh.edu/emotional_intelligence/

19. Mayer J.D., Di Paolo M., Salovey P. Perceiving affective content in ambiguous visual stimuli: A component of emotional intelligence // J.Pers. Assessment. 1990. —V. 54. — N 3, 4. P. 772–781.

20. Mayer J.D., Salovey P. Emotional intelligence. — 2005. Mode of access. — Режим доступа:

http://www.unh.edu/emotional_intelligence/

21. Mayer J.D., Salovey P. The intelligence of emotional intelligence // Intelligence. N.Y., 1993. — P. 433–442.

22. Salovey P., Mayer J.D. Some final thoughts about personality and intelligence // Stenberg J., Ruzlis P. (eds). Personality and intelligence. Cambridge: Cambr. Univ. Press, 1994.

В статье рассматриваются содержание и показатели эмоционального интеллекта, в частности общая категориальная структура и ее компоненты, конкретизированы основные категориальные характеристики эмоционального интеллекта будущего менеджера образования в соотношении с ключевыми функциями их профессиональной деятельности.

Ключевые слова: эмоциональный интеллект, эмоциональная компетентность, эмоциональное мышление, эмоциональная одаренность, эмоциональная креативность.

A structure and components of emotional intellect, in particular general categorial structure and its components, basic descriptions of categories of emotional intellect manager of education are specified, in correlation with the key functions of his professional activity, are examined in the article

Key words: emotional intellect, emotional competence, emotional thought, emotional gift, emotional creativity.