

ЕМОЦИОНАЛНАТА ИНТЕЛИГЕНТНОСТ В ПСИХОЛОГИЯТА

Същност и специфични особености на емоционалната интелигентност

Емоционалната интелигентност, която има своето комплексно съдържание, детерминира качеството и ефективността на комуникативността и е същностна страна на човека като индивидуално качество и личностна опитност. В този дух бихме могли да разгледаме емоционалната интелигентност като съществена съставна част, елемент и предпоставка за професионализъм и професионално развитие на личността.

Доколкото емоционалната интелигентност представлява комплексно образование с организирана структура, която носи не аналитичен, а синтетичен характер, необходимо е цялостно изследване на емоционалната интелигентност, което предполага анализ на взаимодействието на нейните компоненти. Емоционалната интелигентност се разглежда в рамките на концепцията на множествената интелигентност и се трактува като част от социалната интелигентност.

Хауърд Гарднър формулира идеята за множествената интелигентност, която според него включва междуличностна интелигентност (способност да се разбират намеренията, мотивациите, и желанията на другите хора) и вътреличностна (интраличностната) интелигентност (способност на човека да разбира себе си, своите чувства, страхове и мотивации). Според Х. Гарднър традиционните типове интелигентност, например IQ, не успяват да дадат пълно обяснение на когнитивната способност.

Концепциите на Майер и Саловей дефинират емоционалната интелигентност като способност да се възприемат емоциите, чувствата, с цел улесняване на интегрирането на мисълта и емоциите и тяхното регулиране, за да се насърчава личностното израстване. Майер и Саловей разработват първия и най-известен в психологията модел на емоционалната интелигентност, който се състои от три подструктури: 1) идентификация и изразяване на емоциите; 2) регулация на емоциите; 3) използване на емоционалната информация в мисленето и дейността.

След няколко години Майер и Саловей доработват теорията в съавторство с Карузо. Този вариант на модела поставя акцент върху това, че емоциите съдържат информация за връзката на човека с другите хора, при това емоциите информират човека за характера на тези връзки. Този модел включва четири вида способности:

1. 1. Възприемане на емоциите, оценяване и изразяване — основен аспект на емоционалната интелигентност;
2. 2. Способност да се изживяват, да се предизвикат емоциите;
3. 3. Разбиране на емоциите, идентифицирането им — способност да се разбират емоциите, както и сложните взаимоотношения между тях;
4. 4. Управление на емоциите — способност за регулиране на емоциите.

Моделът на Бар-он включва пет сфери на компетентности, които могат да бъдат отъждествени с пет компонента на емоционалната интелигентност: познаване на себе си; навици за междуличностно общуване; способност към адаптация; управление на стресовите ситуации и преобладаващото настроение.

Основна съдържателна характеристика на емоционалната интелигентност, която обединява и генерализира различните теории е, че тя е съвкупност от способности за разбиране и управление на собствените емоции, разбираня и управление на емоциите на другите. В този смисъл можем да кажем, че тези процеси и способности, разгледани в психологически и още по-конкретно в личностнопсихологически план, вървят ръка за ръка и включват разбирането на личната ни емоционална същност, да бъдем „в час“ с нуждите на другите хора и да използваме това знание, за да ги мотивираме, не само за да работят ефективно, но и за да развият своя потенциал. Да разберете как се държат хората (особено лидерите, за които емоционалната интелигентност е централен проблем в психологията) е важно, но още по-важно е да се установи как и защо се развива лидерският потенциал.

XXI век би следвало да даде възможност да се развие самоусъвършенстващата се и учещата се личност, която поема отговорност за собственото си развитие. Успешното управление и лидерство трябва да бъде израз на същностното ни желание за самоосъзнатост и себепознаване. Емоционалната интелигентност е способността да разбираме нашите емоции и как те работят за нас, за да увеличим нивото на нашата мотивация. Това разбиране може да затвърди и нашите взаимоотношения с другите хора, като ни позволи да участваме в тях по положителен начин.

В теорията на емоционалната интелигентност са взаимосвързани четири съществени компонента:

1. 1. Синхронът между емоции и чувства и разбирането как те влияят на поведението на човека;
2. 2. Използване на емоционалното себепознание за успешно управление на поведението и поддържане нивата на мотивация;
3. 3. Разбиране нуждите на другите и използване на това знание, за да им се помогне да осъзнаят собствените си нужди за развитие;
4. 4. Наличие на ефективно взаимодействие с останалите и постигане на резултати посредством ефективна комуникация, договаряне и сътрудничество.

Направления и изследвания на емоционалната интелигентност

В рамките на анализа от психологическа гледна точка на качествата, необходими за реализирането и резултативната дейност на управлението, можем да представим вижданията на Д. Голман. Това е една от концепциите за ефективен лидер, която подчертава необходимостта от лични качества като условие за разгръщането и изграждането на такъв конструктивен, ефективен лидер. Д. Голман изтъква, че различните ситуации изискват различни лидерски подходи. Той смята, че различните лидери си приличат по една много съществена особеност, а именно, че всички те имат висока емоционална интелигентност. В компонентите на емоционалната интелигентност включва *самосъзнанието, самоконтрола, мотивацията, социалните умения и емпатията*. Изследванията на Д. Голман по отношение на емоционалната интелигентност показват, че тя играе съществена роля за управлението на дадена организация, независимо от нивото на техническите умения. Изследванията показват, че емоционалната интелигентност е не само характерна и особена черта на личността, но и е предпоставка за проява на постижения в различни дейности и прояви на живот. Така например в труда на Д. Голман изрично се подчертава, че емоционалната интелигентност е задължително условие за ефективна реализация, което убедително показва връзката между успеха в професионални и лични форми на дейност. Също така се подчертава, че хората при правилен подход и обучение могат да развият своята емоционална интелигентност. Емоционалната интелигентност включва пет компонента, които са представени на схемата по-долу.

Пет компонента на емоционалната интелигентност		
	Дефиниции	Критерии

Самосъзнание	Способност за разпознаване и разбиране на настроенията, емоциите и влеченията, както и тяхното влияние върху другите.	Самоувереност, реалистично самооценяване, чувство за хумор.
Саморегулация	Способност за контрол или преодоляване на негативните импулси и настроения; готовност за изказване на категорични, безапелационни мнения и импулсивни действия.	Стойностност и интегративност, комфорт с двусмисленост, готовност за промяна.
Мотивация	Охота, страст за работа, която носи престижност; готовност за осъществяване на целите упорито, енергично.	Силно изразено желание за постижение, оптимизъм, организирано ангажиране.
Емпатия	Способност за разбиране на емоционалния мир на другите хора; умение за отношение на хората според техните емоционални реакции.	Крос културална чувствителност; готовност за услужливост и добронамереност към другите.
Социални умения	Умения в управлението на взаимоотношенията и способност да се намери общ език и структуриран диалог.	Ефективност в управлението на отношенията, убедителност, опитност в съставянето и управлението на екипи.

Самосъзнание

Самосъзнанието и формираността на неговите компоненти са съществена предпоставка за функционирането на личностнопсихологическите качества и прояви на ефективност в различните аспекти от жизнения път на човека. Самосъзнанието се отнася до разбирането на собствените ценности и цели. Неговите особености и функции се проявяват в способността на личността за реалистична самооценка. Лица с развити самосъзнателни механизми са искрени и могат да признаят своите неуспехи и да разказват за тях с усмивка, според Д. Голман. Един от отличителните белези на

самосъзнанието е проявата на самоирония. Хората с развити самосъзнателни механизми спокойно разговарят за своите слаби и силни страни и често проявяват конструктивна критика. Обратното пък хора с ниско самосъзнание тълкуват конструктивната критика като заплаха или знак за провал. Хората с развито самосъзнание също така знаят кога да помолят за помощ, както и рисковете, които поемат, са премерени и изчислени. Те се опират на своите силни страни. Същият спор съществува и относно емоционалната интелигентност, а също така раждат ли се хората с определена емпатия или я придобиват в течение на живота и жизнения опит. Преобладаващо е мнението, че емоционалната интелигентност е генетично предпоставена, но също така изследванията и самата практика показват, че тя може да бъде развивана и научена. Установено е, че емоционалната интелигентност се развива с възрастта. Постоянството и практиката, провеждането на тренинги може да доведе до трайни резултати относно развитието на емоционалната интелигентност. Важно е да подчертаем, че изграждането на емоционалната интелигентност не би могло да се развие без искреното желание и усилия от страна на самата личност.

Самоконтрол

Самоконтролът, който се анализира от Д. Голман като непрекъсващ вътрешен диалог, както вече споменахме, е компонент на емоционалната интелигентност. Контролът върху чувствата и импулсите дават възможност на личността да създаде атмосфера на доверие и справедливост. Тези индивиди, които контролират чувствата си, са способни да посрещнат промените и да не изпаднат в състояние на паника. Умението за осъществяване на самоконтрол е много важна предпоставка за осъществяването на конкуренцията. Важността при изявата на самоконтрол при реализиране на редица функции е с особено значение за проявите на почтеност, която има значение не само като лична добродетел, но и като организационна сила. Голяма част от неприятните ситуации и неуспехи се дължат на проявите на импулсивно поведение. Някои от признаците на емоционалния самоконтрол са следните: 1) предразположеност към размисъл и внимание; 2) лесно приемане на неточностите и промяната; 3) почтеност – способност да казваме „не“ на импулсивните пориви. Определено трябва да изтъкнем, че ярко изразените прояви на негативни емоции не са силната страна на функционирането на емоционалната интелигентност.

Мотивация

Характерна и специфична черта на ефективната емоционална интелигентност е мотивацията. Много от хората са мотивирани от външни фактори, докато при лицата с разгърната емоционална интелигентност мотивацията им е атрибутирана от дълбоко вътрешно желание да се реализират, заради постиженията. Първият признак за тези лица, това е страстта към самата работа – търсене на творчески предизвикателства, желание за учене и гордост и удовлетворение от добре свършената работа. Те са настойчиви в желанието си да разберат защо нещата се правят по един начин, а не по друг и са изпълнени с желание да прилагат нови подходи в работата си. Интересен е фактът, че хора с висока мотивация продължават да бъдат оптимистично настроени дори, когато резултатите им са обратни по отношение на техните очаквания. В тези случаи самоконтролът им се комбинира с мотивацията за постижение по посока преодоляване на безсилието и неувереността, които настъпват след временния неуспех или провал. Лица, които преследват високи цели и заинтересованост за поддържане на резултатите могат да създават екип, чиито членове са със същите характеристики. Разбира се от особено значение за ефективното управление са оптимизмът и предаността към организацията.

Емпатия

Емпатията е силен компонент на емоционалната интелигентност. Тя насърчава личната отговорност и управлението на собствената личност. Тя изпитва загриженост за чувствата и потребностите на другите. Да се развие емпатия, означава също така да се постави тънка граница между свръх-ангажираността и насърчаването на хората сами да поемат отговорност за себе си. Успешното развиване на емпатията (да се отчитат емоциите, чувствата и потребностите на другите) и използването на това знание за най-добър резултат е сложен процес. Истинската емпатия произтича от дълбокото осъзнаване на собствената личност. Можете да започнете да разбирате другите само ако разбирате влиянията, които са оформили вашето поведение и действия. Емпатията често пъти се поражда от преживявания, където човек или признава, че с него са се отнесли несправедливо, или разбира, че ползотворна намеса е подпомогнала неговия напредък, учене и чувството му за отговорност. Какво е емпатия?

Емпатията по същество е да бъдем способни „емоционално да сменим мястото си с другите“¹¹, „да приемем тяхната гледна точка“¹², „да ни е грижа за тях“¹³ и „да ги приемаме като поне равни, а понякога дори по-важни от нас самите“¹⁴. Водената от егото арогантност или егоизъм не могат да участват при проявата на емпатия. Емпатията е част от емоционалната интелигентност и е средство, което се съчетава с емоционалното себеосъзнаване, за да ви даде възможност да разберете потребностите на другите и ефективно да взаимодействате с тях.

Емпатията може и трябва да се проявява на различни нива. Емпатията е важна част от помагането на другите да учат и следователно тя е съществен елемент на насърчаването и менторството. Освен това, тя е най-важното съображение при сплотяването на индивидите при трудни обстоятелства. Липсата на емпатия е една от най-широко разпространените причини за стрес.

Емпатията е съществено важна за развиването на емоционалната интелигентност, която следва осъзнаването на това, кои сте вие и на какво държите, и способността да управлявате емоциите и поведението си. Емпатията работи чрез емоционалното съзнание. Това можем да илюстрираме чрез разглеждането на трите компонента на емпатията, които Пол Екман идентифицира:

—когнитивна емпатия — когато вие разбирате какво чувства другия човек;

—емоционална емпатия — когато вие всъщност чувствате какво чувства другия човек;

—състрадателна емпатия — когато вие искате да помогнете на човек да се справи със собствената си ситуация и емоции.

Когнитивната емпатия е важна за проявите на емоционалната и състрадателната емпатия, но състрадателната емпатия може да се реализира без проявите на емоционалната емпатия. Разбирането на трите различни аспекта на емпатията помага и да се обясни разликата между съчувствие и емпатия (които често се бъркат). Съчувствието често възниква от преживяването само на когнитивна емпатия. Съчувствието е изцяло обмислен ментален процес, който не включва да сме в хармония с емоциите на другия човек. При преживяването на съчувствие е по-вероятно да ви стане мъчно за човека, целта ви ще бъде да му помогнете и може да не успеете да балансирате неговите нужди с други критерии, като например необходимостта той да може сам да си помогне. В работна ситуация, ако изпитвате съчувствие, може да означава, че вие загърбвате нуждите на организацията за сметка на нуждите на човека.

При съчувствието когнитивното ви съзнание работи при отсъствие на емоции и преценката ви е ограничена, тъй като не сте способни да се свържете емоционално с другия човек.

Умението да бъдем емпатични се основава на това, да сме в хармония с нашите емоции, да можем да откриваме емоциите си във физическите си усещания и да използваме това знание, за да управляваме поведението си.

От всички компоненти на емоционалната интелигентност емпатията най-лесно се идентифицира. За един индивид това означава да възприема емоциите на другите като свои собствени, но и означава внимателно обмисляне на чувствата на другите и емоционалните им състояния.

Социални умения

— Първите три компонента на емоционалната интелигентност са умения за самоконтрол. Последните два – емпатията и социалните умения – се отнасят до способността на човека да управлява и балансира взаимоотношенията си с другите. Социалните умения са отношения, които се разгръщат с цел насочването на хората в посока, в която човекът иска. Социалните умения са кулминацията на другите измерения на емоционалната интелигентност. Човек е склонен ефективно да развива и ръководи взаимоотношенията си, което означава, че може да разбира и да контролира собствените си емоции и да бъде съпричастен към чувствата на другите. Наблюденията показват, че мотивацията допринася за разгръщането на социалните умения. Това означава, че когато хората желаят да се усъвършенстват, обикновено са оптимистично настроени, дори когато се срещат с временен неуспех или провал. Именно социалните умения дават възможността да се реализират, да се изяви емоционалната интелигентност. Определено според Д. Голман емоционалната интелигентност може да се развива, да бъде научена като той смята, че емоционалната интелигентност може да играе по-голяма роля и значение, отколкото интелекта на човека.



Предвид многокомпонентната и интегрална характеристика на субектността, то самата структура и компоненти на емоционалната интелигентност детерминират нейното съдържание в контекста на структурата и характеристиките на личностната субектност. Субектността на човека е системно качество на личността, интегриращо в себе си такива характеристики като активност, самостоятелност, отговорност, рефлексивност, конструктивно взаимодействие с оръжаващата среда, самосъзнателни механизми, способност за саморазвитие. Така структурирано съдържанието на субектността на човека ярко илюстрира своята взаимообусловеност със съдържателните характеристики на самосъзнанието, които са водещи компоненти в структурата на емоционалната интелигентност.

В този смисъл, отчитайки компонентите и съдържанието на емоционалната интелигентност, можем да я съотнесем към съдържателните характеристики на субектността на човека. Същностното присъствие на самосъзнателните компоненти в емоционалната интелигентност са предпоставка за нейната принадлежност и обусловеност към и от многокомпонентната структура на субектността. Всичко това иде да покаже динамиката и взаимната обусловеност в съдържателно—психологически контекст от психологията на човека на неговата цялост, както и търсенето на адекватни изследователски инструменти по посока на реализирането на този холистичен подход.

Модел на емоционалната интелигентност

Учените и изследователите, изучаващи проблемите на емоционалната интелигентност, разглеждат два различни подхода. Сейлови, Майер и Карузо описват един от подходите като „смесен модел“¹¹, който е социо-емоционален подход, включващ не само способности, но и личностни характеристики. *Първият модел* представлява широко интерпретиране, разглеждане и дефиниране на емоционалната интелигентност. *Вторият модел* е описан като „модел на способностите“¹². Този подход дефинира емоционалната интелигентност много по-тясно, редуцирано и изключва много от личностните характеристики, които са включени в смесения модел.

За да разберем по-добре двете гледни точки е необходим кратък преглед на разликите между тях и съответно на научния принос на всяка една.

Смесеният модел на емоционалната интелигентност

Д. Голман е един от първите поддръжници на смесения модел на емоционалната интелигентност. Той я определя като човешка способност, която мотивира, контролира импулсите и отлага удовлетворяването им, регулира настроенятията и не позволява на тревогата да потисне умението да се мисли, съпреживява и надява. По-нататък той описва емоционалната интелигентност като набор от характеристики (черти), които сборно биха могли да се нарекат "характер". Редица изследователи разглеждат емоционалната интелигентност от гледна точка на смесения модел, като я определят като "арсенал от способности, компетентности и умения, които влияят върху способността на индивида успешно да се справи с изискванията и натиска от страна на околната среда". Сейлови и Майер подчертават, че първата им дефиниция за емоционалната интелигентност се отнася повече към същностните характеристики на смесения модел.

Дръскейт и Уолф изучават количествената оценка на емоционалната интелигентност и нейното взаимодействие в група от хора. Те откриват, че екипите могат да развият по-голяма емоционалната интелигентност и в процеса на това да реализират по-добри резултати. Основата на емоционалната интелигентност, която те ползват като база за тяхното изследване, повече наподобява комплексно-смесения подход на Д. Голман. Трудността при всички тези разнообразни дефиниции на смесения модел е, че те твърде общо се обръщат към конструкцията на емоционалната интелигентност. Освен това, тези по-широки дефиниции в рамките на смесения модел водят до серия от описания на просоциални типове поведение и личностни черти, а не до по-конкретно определение на емоционалната интелигентност. Много автори, пишещи по темата за емоционалната интелигентност, използват разнообразни форми на смесения модел, като го описват по начин, който създава широк спектър на същността. По-целенасочената, ограничена дефиниция на модела за способностите в емоционалната интелигентност предоставя алтернативен път за изследване, тъй като тези компоненти не са изследвани (обяснени) от съществуващите теории за личността.

Същност на модела на способностите

Концепциите на Майер и Саловой дефинират емоционалната интелигентност като способност да се възприемат емоциите, чувствата, с цел улесняване на интегрирането на мисълта и емоциите и тяхното регулиране, за да се насърчава личностното израстване. Майер и Саловой разработват първия и най-известен в психологията модел на емоционалната интелигентност, който се състои от три подструктури: 1) идентификация и изразяване на емоциите; 2) регулация на емоциите; 3) използване на емоционалната информация в мисленето и дейността.

Сейлови и Майер видоизменят своята дефиниция, за да пояснят някои потенциални празноти и недоразумения и още повече да премахнат ограниченията в своето становище, така че да го фокусират върху способностите. Модифицираната им дефиниция звучи така: Емоционалната интелигентност включва способността да възприемем правилно, оценим и изразим емоция, способността да достигнем до или породим чувства, когато те улесняват мисълта, способността да разберем емоцията или емоционалното познание, както и способността да регулираме емоциите, за да насърчим емоциите и интелектуалния растеж. Ключовото положение на тази дефиниция е връзката между емоцията и интелекта. Това е способността да се разсъждава интелигентно, а емоциите, както и способността да използваме емоциите за да мислим интелигентно и да вземем информирани решения, което е ключово за подхода на Сейлови и Майер. По-тясната перспектива ограничава определението за емоционалната интелигентност до друг тип интелигентност, която може да бъде измерена.

След няколко години Майер и Саловой доработват теорията в съавторство с Карузо. Този вариант на модела поставя акцент върху това, че емоциите съдържат информация за връзката на човека с другите хора, при това емоциите информират човека за характера на тези връзки. Този модел включва четири вида способности:

1. 1. Възприемане на емоциите, оценяване и изразяване — основен аспект на емоционалната интелигентност;
2. 2. Способност да се изживяват, да се предизвикат емоциите;
3. 3. Разбиране на емоциите, идентифицирането им — способност да се разбират емоциите, както и сложните взаимоотношения между тях;
4. 4. Управление на емоциите — способност за регулиране на емоциите.

Сейлови, Майер и Карузо са единствените изследователи, които предлагат по-точно детерминирано виждане за емоционалната интелигентност в рамките на модела на способностите. Едно от най-големите ограничения на подхода на модела на способностите е малкият брой на учените, които го използват. Освен това, понеже се смята, че този подход е толкова тесен, ограничен, то той е загубил частично своята прагматичност от гледна точка на научното изследване. Например, компонентът емпатия (съпреживяване) не се включва в модела на способностите, но е включен в смесения модел.

Емоционалната интелигентност и развитие на човешките ресурси

Изучаването на емоциите на работното място се обособява в две направления:

- социологически подход, реализиращ се чрез управлението на емоциите;
- психологически подход, реализиращ се чрез емоционалната интелигентност.

Социологически подход

Голяма част от социологическите изследвания на емоциите в работата се базира на изследването на Хочшилд. В своята работа тя предлага виждането, че управлението на емоциите е призма, през която можем да инспектираме себе си, взаимодействията ни и структурите. Тя идентифицира „правила за чувствата“, които са ръководни начала в организацията и които управляват какво хората да чувстват или да не чувстват по подходящи за тях начини в различните ситуации. Управлението на емоциите е този тип работа, която е необходима за да се справим с правилата за чувствата в дадена организация.

Емоциите могат да бъдат показатели за благосъстояние и щастие. Емоцията е компонент от общуването и за да може емоцията да внуши дадено послание, то трябва да е кодирано от източника и декодирано от получателя- (Озгууд и Таненбаум). Тези емоционални послания и изяви трябва да бъдат преподавани на подрастващите, студентите, чрез приучване към съответните дейности, социализация (неформално общуване между тях), неформална организация, подбор и дори награди. Наградите се използват, за да се насърчи или ограничи изявата на определени емоции.

Психологически подход

Моделът на способностите при емоционалната интелигентност, както е определен от Майер и Сейлови, се отличава с по-тесен и по-фокусиран подход в сравнение с множеството дефиниции на смесения модел, издигнат от Д. Голман и други. Различните дефиниции на областта на изучаване не се ограничават до емоционалната интелигентност. Емоционалната интелигентност и нейните отношения (връзки) с различни форми на експертни умения определят приложимостта на тази конструкция за развитие на човешките ресурси.

Емоционалната интелигентност в организацията

Повечето публикации възприемат ползите от емоционалната интелигентност като ключова база за успеха на организацията. Абрахам разглежда ролята на емоционалната интелигентност и нейното въздействие върху контрола на работното място. Авторът констатира, че емоционалната интелигентност е в значителна степен свързана с предаността към организацията и че тя предполага големи различия и по отношение на удовлетвореността, и в проявите на преданост към организацията. Подобро разбиране на живота в организацията би се получило според него чрез проучване на емоционалното взаимодействие вътре в нея.

Лидерство и емоционална интелигентност

Емоциите са част от организационния живот и се отнасят до лидерството. Днес съществуват много различни организационни теории за лидерството. Сосик и Мегезиян изучават отношенията между отделни страни и компоненти на емоционалната интелигентност и поведението на преобразуващото лидерство, на промяната. Установява се, че мениджърите, които проявяват по-високи нива на самосъзнание, притежават повече аспекти на емоционална интелигентност и са определени като по-ефективни за организацията. Това подтиква изследователите в областта на мениджмънта да изучават ролята на емоционалната интелигентност в рамките на управлението на организациите. Това е важно за тези изследователи, които споделят виждането, че „работата на организацията може да се подобри, когато се повиши емоционалната интелигентност на човека“. Лангли и Герсън използват конструкта на Д. Голман за емоционалната интелигентност като база за своите изследвания.

Измерване на емоционалната интелигентност

За сферата на емоционалната интелигентност има разработени диагностични инструменти от гледна точка на смесения модел и от този на модела на способностите. Разпознаването на силните и слабите страни на всички тези техники и тестове дава на изследователя необходимото основание да избере този, който ще е най-подходящ. Понастоящем съществуват четири широко използвани теста за измерване на емоционалната интелигентност. Три от тях са предназначени за измерване на емоционалната интелигентност в контекста на смесения модел, а един – в контекста на модела на способностите. Измерванията по смесения модел включват Измерване на Емоционалния Коефициент (EQI), Измерване на Емоционалната Компетентност (ECI) и скала на Trait-Meta-Mood-Scale /TMMS). Тестът MEIS, сега преработен като MSCEIT, е тест за измерване чрез модела на способностите.

EQI- на Бар-он е първият, който разработва измерителен инструмент за емоционалната интелигентност. Познат като EQI, този тест установява потенциала на личността за успех в живота като цяло, като разглежда пет области, които са свързани с успеха:

- а) междуличностни умения;
- б) вътрешноличностни умения;
- в) адаптивност;
- г) управление на стреса;
- д) общо настроение (Bar-On; Грейвс)

В съответствие с дефиницията на Бар-он за емоционалната интелигентност, в теста се включва не само измерване на емоционалното самосъзнание и междуличностните взаимоотношения, но се измерват и компоненти като мнение за себе си, щастие и себеактуализация. Тази широка дефиниция включва много личностни характеристики като тези, които съставляват междуличностните връзки. Следователно този инструмент не измерва тесен и ограничен аспект по отношение на съдържанието на емоционалната интелигентност. Инструментът широко се използва като средство за самооценка при измерването на емоционалната интелигентност.

ECI — Тестът ECI е преработван няколко пъти от 1998г. и сега се състои от четири групи на компетентности:

- а) самосъзнание;
- б) самоуправление;

в) ~~у~~ социално съзнание;

г) ~~у~~ социални умения.

TMMS ~~—~~ Тестът TMMS е разработен и като инструмент измерва една структура от три фактора:

а) ~~у~~ внимание към чувствата;

б) ~~у~~ яснота на чувствата като означава да разбираш собствените си чувства;

в) ~~у~~ промяна на настроението ~~—~~ опит за корекция на неприятните настроения и поддържане на приятните такива.

Смесеният модел е по-популярен сред организациите, поради популярността на трудовете на Д. Голмани факта, че научната работа не е достъпна до практиката на организацията и до практиката на висшите ръководители в бизнеса.

MEIS ~~—~~ Майер, Сейлови и Карузоопределят емоционалната интелигентност така, че да отговаря на традиционните стандарти за интелигентността. Тези автори приемат, че за да може нещо да се детерминира като интелигентност, то трябва:

а) да може да се представи операционално като множество способности;

б) да отговаря определено на корелативни критерии;

в) да може да се развива с възрастта.

С дефиницията за емоционалната интелигентност на Майер, Сейлови се разработва тестът MEIS и се детайлизира, като се структурират 12 работни теста на способностите за емоционална интелигентност. Тестът MEIS е разделен на 4 типа способности.

а) ~~у~~ възприемане;

б) ~~у~~ асимилиране;

в) ~~у~~ разбиране;

г) ~~у~~ управление на емоциите.

Чрез проучванията си авторите предполагат, че човек може най-добре да концептуализира емоционалната интелигентност като се приеме, че тя включва 3 първостепенни фактора (Възприемане, Разбиране, Управление на емоциите). Общият фактор на емоционалната интелигентност обединява и трите. Те твърдят, че емоционалната интелигентност е по-широка от социалната интелигентност и включва не само ~~„~~ разумни разсъждения по отношение на емоциите в социалните отношения, но и разумно разсъждение за вътрешните емоции, които са важни за личностния растеж ~~“~~. Освен това емоционалната интелигентност е по-фокусирана от социалната интелигентност в това, че тя се отнася предимно към емоционалните проблеми,

включени в личностните и социални проблеми. MEIS не е инструмент за самоописание, за разлика от EQI, ECI и TMMS и поради тази причина, авторите убедително изтъкват виждането, че емоционалната интелигентност е една нова област на интелигентността на човека.

Въпроси за дискусия:

1. Кой от посочените модели на емоционалната интелигентност според Вас е най-подходящ за реализирането на ефективно управление и развитие на Вашата организация, фирма?

2. До каква степен компонентите на емоционалната интелигентност ще допринесат за развитието на бизнес отношенията на работното място? Опитайте се да подредите компонентите на емоционалната интелигентност по значимост за изграждането на качествено кариерно развитие в бизнеса.

3. Опитайте се да си спомните за човек, на когото намирате за трудно да предложите помощ. Този човек може да бъде колега, на когото му липсва ентузиазъм и мотивация, но бидейки арогантен, не го признава. Помислете за два-три случая, когато сте си дали сметка, че начинът, по който сте се опитали да ентузиазирате и мотивирате този човек, не е успял.

4. А сега се съсредоточете върху себе си по време на тези взаимодействия:

Какви емоции изпитвахте? Къде ги изпитахте физически? Какво беше вашето поведение? Бяхте ли в състояние да се отнасяте с този човек като с по-важен от вас?

Успяхте ли да се поставите на негово място? Резултатът беше ли успешен за всички? Сравнете как сте се чувствали и как сте се държали с този човек и изхода със ситуация, при която от вас се е изисквало да проявите емпатия към някого, на когото много държите.

5. А сега се опитайте да тествате вашата емпатия.

Фокусирайте се отново върху себе си и помислете върху горните въпроси. По какво се различават отговорите ви?

За да развиете емпатия, първо трябва да се фокусирате върху собствените ви емоции, чувства и поведение и да разберете как те влияят на емпатията, която може да почувствате и проявите към другите.

б. Ако сте отделили време да помислите, може би сте видели, че имате нужда да поработите върху многобройните аспекти на себеосъзнаването. Сега, когато имате известни познания върху значението на емоционалната роля за проявата на емпатия, следващата стъпка е да се научите да „четете“ хората.

Тест за самооценка

Целта на следващия въпросник е да определите тенденциите и уменията си в сферата на емоционалната интелигентност. Въпросникът измерва следните аспекти:

- Емоционална осъзнатост;
- Способност да контролираш и показваш чувствата си;
- Вътрешна мотивация;
- Съпричастност;
- Способност да влияеш на емоциите на другите.

Моля, оценете всяко твърдение, зачертавайки една цифра (от 1 до 6), като имате предвид, че те означават следното:

Въобще не съм съгласен/а	Не съм съгласен/а до известна степен	Не съм съгласен/а в малка степен	Съгласен/а съм в малка степен	Съгласен/а съм до известна степен	Напълно съм съгласен/а
1	2	3	4	5	6

ТВЪРДЕНИЯ						
1. Използвам и отрицателните, и положителните си емоции като източник на мъдрост как да управлявам живота си за в бъдеще.						
2. Негативните чувства ми помагат да анализирам какво още трябва да променя в живота си.						
3. Спокоен/спокойна съм при напрежение.						
4. Способен/а съм да наблюдавам и контролирам емоциите си от време на време.						
5. Когато имам трудности, успявам да се						

успокоя навреме и се настройвам да мисля върху житейските изисквания.						
6. Когато имам трудности, съм способен/а да генерирам много положителни емоции, смея се, имам борбен дух, чувство за хумор.						
7. Знам защо съчувствам, когато чувствам, че нося отговорност за нещо.						
8. След като нещо ме огорчи, лесно се успокоявам.						
9. Мога да слушам хората и разбирам проблемите на другите.						
10. Не <u>«зациклям»</u> и не се концентрирам в негативните си емоции.						
11. Чувствителен/а съм към емоционалните нужди на другите.						
12. Мога да действам успокоително на другите.						
13. Мога да се мотивирам и отново и отново да правя нещо, въпреки предишните неуспехи.						
14. Опитвам се да бъда творчески настроен/а към предизвикателствата на живота.						
15. Отговарям разумно и според очакванията на емоциите, настроенията и желанията на другите.						
16. Мога с лекота да се настроя <u>на «вълна»</u> спокойствие, душевно равновесие и концентрация.						
17. Когато времето ми позволява, се <u>«срещам лице в лице»</u> с истинските си чувства и анализирам проблема си.						
18. Мога да се успокоя сам/а след лошо преживяване.						
19. Много важно за щастието ми е да познавам истинските си чувства.						
20. Разпознавам чувствата на другите много						

добре, дори и те да не ги показват явно.						
21. Много добре разпознавам емоциите на хората само по лицето им.						
22. Когато ситуацията изисква действие, много бързо «забравям» отрицателните си емоции.						
23. Разбирам добре дори и най-слабите сигнали, които показват от какво имат нужда другите хора.						
24. Хората ме възприемат като човек, който влияе добре на емоциите им.						
25. Хората, които осъзнават истинските си емоции, могат да контролират живота си по-добре от другите.						
26. Често мога да повдигна духа и настроението на другите.						
27. Аз съм човек, при когото хората идват за съвет за личния си живот и взаимоотношения.						
28. Изпитвам много силно съчувствие и се влияя от емоциите на другите.						
29. Помагам на другите да осъзнаят чувствата и потребностите си, за да постигат целите си.						
30. Лесно мога да се отърся от отрицателните си чувства.						

РЕЗУЛТАТИ

<i>Емоционална компетентност</i>	Номер на въпроса	<i>Резултат</i>
1. Емоционална осъзнатост	1+2+4+17+19+25	
2. Способност да контролираш и показваш чувствата си	3+7+8+10+18+30	
3. Вътрешна мотивация	5+6+13+14+16+22	
4. Съпричастност	9+11+20+21+23+28	
5. Способност да влияеш на емоциите на другите	12+15+24+26+27+29	

ИНТЕРПРЕТАЦИЯ НА РЕЗУЛТАТИТЕ

В таблицата по-долу проверете къде се намирате вие по отношение на емоционалните способности, според получения от вас резултат, в сравнение с други мениджъри и професионалисти.

<i>Емоционални компетентности</i>	<i>Определено силни</i>	<i>Нуждаят се от подобряване</i>	<i>Нуждаят се от съществено подобрене</i>
1. Емоционална осъзнатост	31 или над 31	26—30	25 или под 25
2. Способност да контролираш и показваш чувствата си	32 или над 32	27—31	26 или под 26
3. Вътрешна мотивация	31 или над 31	27—30	26 или под 26
4. Съпричастност	31 или над 31	26—30	25 или под 25
5.Способност да влияеш на емоциите на другите	31 или над 31	27—30	26 или под 26

Всяка една от горепосочените способности е важна не само при изпълнението на професионалните задължения, но и в реалния живот. Следователно вие трябва да си създадете план за развитие за тези области, където резултатът ви е бил „нуждаят се от подобрене“ или „нуждаят се от съществено подобрене“. На тези теми се провеждат курсове и семинари и са написани книги. Започнете с посещение в най-близката книжарница или библиотека — потърсете материали, свързани с емоционалните способности, или се консултирайте с психолог.