

УДК 316.473

**Эмоциональный интеллект: методы формирования и оценки****Тевлюкова О.Ю.**

Кандидат социологических наук,  
доцент кафедры социологии Новосибирского государственного  
университета экономики и управления

*Статья посвящена изучению одного из востребованных в современном обществе навыка – эмоционального (социального) интеллекта (EI).*

*На основе анализа научной литературы рассматриваются понятие и структура данного «гибкого» навыка, выделяются основные методы психологической диагностики компонентов EI.*

*Ключевые слова: эмоциональный (социальный) интеллект, регуляция поведения, осознанность, эмпатия, самоконтроль, методики оценки*

В современном мультикультурном обществе сложно понимать поступки других людей и выстраивать продуктивное социальное взаимодействие, опираясь только на логику и рациональное мышление. Принимая решения, люди часто руководствуются не разумом и соображениями выгоды, а чувствами, опираются на нормативно-ценностные представления, характерные для их культуры, и личные мотивы. В этой связи одним из важных навыков, необходимых для успешного продвижения в обществе, становится эмоциональный интеллект.

*Эмоциональный (социальный) интеллект (Emotional intelligence, EI)* – это способность распознавать эмоции, понимать намерения, мотивацию, и желания окружающих, и свои собственные, а также способность управлять своими эмоциями и эмоциями других людей для решения практических задач. По мнению С.Дж. Стейна и Г.И. Бука, эмоциональный интеллект является «способностью правильно истолковывать обстановку и оказывать на неё влияние, интуитивно улавливать то, чего хотят и в чём нуждаются другие люди, знать их сильные и слабые стороны, не поддаваться стрессу и быть обаятельным» [1].

Г. Бхарвани рассматривает *EQ* (аббревиатура, предлагаемая в противовес термину *IQ*) как «способность настраиваться на эмоции, понимать их и предпринимать адекватные действия. Эмоциональный интеллект обостряет здравый смысл. Его изучение дает нам прочную опору и снабжает простыми инструкциями по использованию обостренного

здорового смысла: мы знаем, как следует поступать в определенной ситуации, и так и поступаем» [2, с. 21].

К.С. Кузнецова считает, что «эмоциональный интеллект представляет собой интерес к внутреннему миру (как собственному, так и окружающих людей), дающий возможность настраиваться на эмоции и осмысливать их. Конечный продукт эмоционального интеллекта – принятие решений с учетом полученной эмоциональной информации и регуляция поведения, направленные на достижение благополучия» [3].

Таким образом, эмоциональный интеллект позволяет индивиду понимать эмоции, регулировать собственное эмоциональное состояние, управлять мотивационной сферой, сохранять позитивное мышление и настрой на достижение поставленных целей, демонстрировать уверенность в своих силах. Индивид с развитым эмоциональным интеллектом считает эмоциональные переживания столь же значимыми, как и рациональное мышление, осознает роль чувств и эмоций в межличностных отношениях, способен оказать эмоциональную поддержку, выразить свои эмоции, не задев чувства других людей. Понимание эмоций и адекватное их проявление упрощает социальные контакты, позволяет устанавливать и поддерживать доброжелательные отношения с окружающими, способствует социальному и профессиональному продвижению индивида. Исходя из этого, некоторые авторы называют эмоциональный интеллект *социальным интеллектом*.

Овладение эмоциональным интеллектом предполагает последовательное формирование трех компонентов – знаний, умений и навыков, которые в комплексе дают следующие уровни владения *softskill*:

– высокий (позволяет активно использовать навык в повседневной и профессиональной деятельности);

– средний (навык освоен в достаточной степени, но индивид не всегда применяет его уверенно и/или эффективно, есть потребность в развитии навыка);

– низкий (навык освоен в недостаточной степени, поведение человека требует корректировки).

Н.Г. Антипова относит к эффективным методам формирования эмоционального интеллекта:

1. Развитие осознанности (через практики самознания и аутогенного тренинга).

2. Анализ эмоциональных реакций (рефлексия).

3. Развитие способности понимать эмоциональное состояние других (эмпатии).

4. Повышение самооценки.

5. Осознание влияния эмоций на поведение человека.

6. Развитие мотивации.

7. Тренировка эмоциональной памяти.

8. Тренировка самоконтроля (вербализация, медитация, арт-терапия, психогимнастика и пр.) [4].

Методики оценки эмоционального интеллекта разрабатываются, исходя из понимания его сущности и перечня его составляющих (индикаторов).

Одна из самых распространенных методик диагностики эмоционального интеллекта – тест на эмоциональный интеллект Н. Холла – оценивает пять аспектов:

«– эмоциональную осведомленность – понимаете ли вы, какие конкретно эмоции вы сейчас чувствуете и почему;

– управление своими эмоциями – свойственно ли вам умение подчинять собственные эмоции и использовать их для достижения тех или иных целей;

– управление эмоциями других людей – умеете ли вы влиять на чувства других людей, использовать их эмоции для достижения своих целей, целей компании и т.д.;

– эмпатию – умение сопереживать, понимание того, какие чувства и эмоции испытывают другие люди в данный момент и почему;

– самомотивацию – умение замотивировать себя с использованием собственных эмоций» [5].

Тест на оценку эмоционального интеллекта (ЭМИн) Д.В. Люсина (2006) – первая в российской психологии профессиональная психодиагностическая методика, в основе которой лежит авторская модель *Emotional Quotient (EQ)*, включающая следующие показатели:

– внутриличностный эмоциональный интеллект (способность понимать и управлять собственными эмоциями);

– определение эмоций других людей;

– способность оказать влияние на эмоциональное состояние окружающих.

Методика включает 46 утверждений, которые оцениваются по 4-х балльной шкале (согласен – несогласен) и измеряют способности к пониманию своих и чужих эмоций и управлению ими [6].

Проектируемая АНО «Россия – страна возможностей» методика тестирования уровня развития эмоционального интеллекта опирается на следующее определение: «эмоциональный интеллект – способность распознавать собственные эмоции и эмоции других людей, действовать с учетом индивидуальных особенностей других» [7] и учитывает значительно большее число индикаторов:

«1. Осознает свои эмоции, понимает причины их возникновения, способен описать их вербально.

2. Внимательно выслушивает других.

3. Открыт, заинтересован и уважительно относится к мнениям людей, отличающимся от его собственных.

4. Распознает чувства других людей.

5. Реагирует, подозревая недовольство и невысказанные эмоции других людей.

6. Понимает возможные реакции на свое поведение, действия и суждения.

7. Отслеживает, когда высказывание понято неверно или выбран конфронтационный путь.

8. Замечает, когда другому человеку неловко, и показывает свое понимание.

9. Выявляет и реагирует на напряженность между членами команды.

10. Предлагает окружающим помощь и поддержку.

11. Открыт для различных норм, ценностей, культур, правил и действует соответственно» [7].

На наш взгляд, эмоциональный (социальный) интеллект включает пять компонентов:

– самосознание;

– самоконтроль и саморегуляцию поведения;

– мотивацию;

– эмпатию;

– навыки социального взаимодействия и управления отношениями.

Для оценки степени развития эмоционального интеллекта можно использовать стандартные методики психологического тестирования, при этом каждый показатель предполагает применение отдельного инструментария (табл. 1).

Использование при оценке уровня эмоционального интеллекта батареи тестов оправдано, поскольку он имеет сложную структуру.

Помимо методик психологической диагностики, эмоциональный интеллект можно оценивать, используя игровые и проективные методики, кейс-стади, наблюдения и эксперименты.

Взаимодействие людей невозможно без взаимопонимания. Развитие эмоционального (социально-

**Методики диагностики эмоционального (социального) интеллекта**

1. Самосознание	– пятифакторный опросник осознанности, <i>FFMQ</i> ; – диагностика субъективного благополучия; – цветовой тест Люшера
2. Самоконтроль и саморегуляция поведения	– тест Кеттелла, <i>16PF</i> ; – стиль саморегуляции поведения (ССПМ); – многомерно-функциональная диагностика «ответственности» (ОТВ-70)
3. Мотивация	– тест мотивации на достижение успеха Т. Элерса; – тест мотивации успеха и боязни неудач А.А. Реана
4. Эмпатия	– опросник эмоциональной эмпатии А. Мехрабиана; – тест на эмпатические способности В. Бойко; – диагностика уровня эмпатии И.М. Юсупова
5. Социальное взаимодействие и управление отношениями	– тест коммуникативных умений Л. Михельсона; – тест на определение командных ролей Р.М. Белбина; – тест на личностную агрессивность и конфликтность Е.П. Ильина; – шкала социального самоконтроля (SMS)

го) интеллекта является насущной потребностью современного человека. Использование комплекса методик для оценки эмоционального интеллекта оправдано, поскольку позволяет всесторонне оценить степень владения данным гибким навыком.

#### *Литература:*

1. Стейн С.Дж., Бук Г.И. Преимущества EQ. Эмоциональный интеллект и ваши успехи. – Днепропетровск: Баланс Бизнес Букс, 2007. – 384 с.

2. Бхарвани Г. Важнее, чем IQ! EQ: эмоциональный интеллект. Тренинг «секретного интеллекта», который дает эффективность в любом деле. – СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2009. – 224 с.
3. Кузнецова К.С. К вопросу о формировании эмоционального интеллекта // Ученые записки Педагогического института СГУ им. Н.Г. Чернышевского. Серия: психология, педагогика. – 2010. – № 4. – 2010. – С. 84-92.
4. Антипова Н.Г. Эмоциональный интеллект: как развивать и применять. – URL: [https://www.college4.ru/attachments/article/953/%D0%A%D0%BC%D0%BE%D1%86\\_%D0%B8%D0%BD%D1%82%D0%B5%D0%BB%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%82\\_%D0%90%D0%BD%D1%82%D0%B8%D0%BF%D0%BE%D0%B2%D0%B0.pdf](https://www.college4.ru/attachments/article/953/%D0%A%D0%BC%D0%BE%D1%86_%D0%B8%D0%BD%D1%82%D0%B5%D0%BB%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%82_%D0%90%D0%BD%D1%82%D0%B8%D0%BF%D0%BE%D0%B2%D0%B0.pdf) (дата обращения: 10.11.2022).
5. Тест на эмоциональный интеллект Холла [Электронный ресурс] // Experimental Psychic: портал о психологии. – URL: <https://experimental-psychic.ru/test-na-ehmocionalnyj-intellekt-holla/> (дата обращения: 10.11.2022).
6. Тест эмоционального интеллекта, ЭМИн (Люсин) [Электронный ресурс] // Psytests: Психологические тесты онлайн. – URL: <https://psytests.org/emotional/lusin.html> (дата обращения: 10.11.2022).
7. Эмоциональный интеллект [Электронный ресурс] // Россия – страна возможностей: официальный сайт. – URL: <https://rsv.ru/portal/other-skills/10> (дата обращения: 25.10.2021).

## **Emotional Intelligence: Formation and Evaluation**

*Tevlyukova O. Y.*

*Novosibirsk State University of Economics and Management*

*The article is devoted to one of the skills in demand in the public society – emotional (social) intelligence (EI). Based on the analysis of scientific literature, the solution and structure of this soft skill, approaches to its formation were found, the main methods of psychological diagnostics of EI components are distinguished.*

*Key words: emotional (social) intelligence, behavior regulation, awareness, empathy, self-control, evaluation methods*

