

УДК 159.942: 316.6

doi: 10.15330/psp.24.130-137

Олександра Федорук

ДОСВІД ПРОЕКЦІЇ ДОСЛІДЖЕНЬ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ НА ПРОБЛЕМУ ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ УПРАВЛІНЦІВ

У статті визначено та проаналізовано основні теоретичні підходи у дослідженнях онтологічного змісту емоційного інтелекту. Розглянуто моделі емоційного інтелекту Меєра-Селовея-Карузо, Р. Бар-Она та Д. Гоулмана, які базуються на інформаційному та регулятивному підходах. Також взято до уваги модель Петрідеса-Фернхема та розглянуто поняття самоефективності у рамках теорії А. Бандури. Виділено маніфестальний та комунікативний кейси лідерства. Зроблено висновок про те, що методологічною основою для визначення психологічних механізмів формування емоційного інтелекту у менеджерів може виступити модель, основана на критеріях та епістемних засадах, найглибше розроблених у теоріях перелічених вище.

Ключові слова: емоційний інтелект, професійна компетентність, емоційний менеджмент, теоретичні підходи, самоефективність.

The main theoretical approaches in the research of the ontological content of emotional intelligence are defined and analyzed in the article. M. A. Kholodnaya's approaches are considered, the relevant ones for our research are: informational, regulatory.

The models of emotional intelligence of Meyer-Selovey-Caruso, R. Bar-On and D. Goleman are analyzed, which are based on information and regulatory approaches. The Meyer-Selovey-Caruso model provides a theoretical foundation for the search of EI development sources for managers.

Modalities highlighted by R. Bar-On, in our opinion, can serve as a basic list of criteria for evaluating the emotional competence of management staff.

Considering Goleman's social skills, we concluded that all of these structural and functional projections are important for an effective manager.

The Petrides-Fernham model is also taken into account and the concept of self-efficacy within the framework of A. Bandura's theory is considered. It is theoretically confirmed that in the Petrides-Fernham model the ability of EI is the main modeling factor of self-efficacy.

Leadership manifest and communicative cases are highlighted. Within the manifest case, we divided the qualities of a leader in two levels (two types) of competence and emotional competence. Within the framework of the communicative case, the problem of leader's «charisma» was discussed.

The concept of «leadership» in terms of emotional intelligence is considered. So, leadership is the ability to operate across the spectrum of human styles in order to effectively carry out the social purpose of the accumulation where the carriers of those styles are situated.

It is concluded that a model based criteria and epistemic principles most elaborated in the theories listed above can serve as a methodological basis for determining psychological mechanisms of emotional intelligence formation in managers. And also that the fact that defining the characteristics of a self-efficacy profile and its relation to psychological skills, conditions, motor reproductions and motivations should form the basis of practical studies of EC (emotional competence) indicators in a real management environment.

Keywords: emotional intelligence, professional competence, emotional management, theoretical approaches, self-efficacy.

Постановка проблеми. З часу виходу теорії емоційного інтелекту (ЕІ) на рівень глобального дискурсу пройшло вже більше двох десятиліть. Нині переважна більшість наукових шкіл, що працюють в царині соціальної психології, визнають, що виклики сучасного світу фронтально актуалізують ті дослідження, котрі пропонують дійові підходи та ефективні «дорожні карти» розвитку емоційної культури людини.

Вибуховий розвиток комунікацій, спричинений появою Інтернету, перевів фактор емоціогенності світу на новий рівень. Одночасно відбулося руйнування традиційної культури спілкування. Ця остання, виходячи, серед іншого, з релігійних, станових та архаїчно-гендерних стереотипів, жорстко регламентувала межі та стандарти індивідуальної маніфестації почуттів [2, с. 120]. У ширшому контексті в ситуації постмодерну було поставлене під сумнів саме поняття «соціальної норми» як апріорної даності, закоріненої в дискурси, які до середини ХХ століття не прийнято було піддавати критичному аналізу.

У цій ситуації на перший план актуальності вийшла вимога індивідуального «емоційного підпису», як іманентної підстави для самотутньої та суспільно визнаної присутності в бутті. Емоції стають важливими маркерами, що визначають параметри особистості, групову ідентичність, персональний вибір, соціальну позицію.

Відповідно, рівень професійної компетентності та буттєвої ефективності тих людей, які працюють у сфері комунікації, стає на пряму залежним від їхньої здатності орієнтуватися в різноманітних проявах емоцій, керувати своїм та чужими емоційними станами та вміти генерувати колективні емоційні модули, необхідні для досягнення проєктної мети.

У першу чергу, це стосується управлінців, працівників сфери менеджменту, корпоративних, офісних та проєктних лідерів [4, с. 156]. Фахові стандарти сучасного управлінця передбачають наявність вмінь та навичок з аналізу емоційних станів партнерів, підлеглих, контрагентів і т. п. Відповідно, для менеджера компетентність у психологічних та комунікативних практиках ЕІ стає стрижневим елементом професійного інструментарію.

Однак оригінальні дослідження, які б розглядали роль ЕІ в менеджерській діяльності у вітчизняній психологічній науці відсутні.

Проблему емоційного інтелекту вивчали такі науковці, як: А. Здойма, Д. Гоулман, Д. Карузо, Дж. Меєр, Е. Гурко, Е. Фернхем, І. Андреєва, К. Петрідес, М. Холодна, П. Саловей.

Метою даної статті є визначення методологічної основи та епістемних кордонів для дослідження ЕІ як потенційної підстави для здійснення менеджерами проєктної діяльності. Відповідно, найпершим **завданням** є визначення основних теоретичних підходів у дослідженнях онтологічного змісту ЕІ.

Методи дослідження: теоретичні методи, а саме добір та узагальнення інформації; зіставлення, порівняння, критичне осмислення отриманої інформації; аналіз, синтез.

Методологія: у даній статті ми опираємося на інформаційний та регулятивний підходи (напрями) до вивчення емоційного інтелекту.

Виклад основного матеріалу. У сучасному світі вже можна говорити, що емоційні ресурси організації так само важливі і значущі, як й інші види ресурсів. Є навіть таке поняття, як «емоційний менеджмент» – управління емоційними ресурсами компанії з метою підвищення ефективності бізнесу. Саме тому всю більшу кількість компаній включають в програми розвитку компетенцій співробітників курси з розвитку емоційної компетентності [7].

Для опису епістемних кордонів даної компетентності нам необхідно визначити основні стратегічні підходи у дослідженнях ЕІ, якими окреслюються (або ж формуються) структурно-функційні критерії в основних моделях ЕІ. Адже проблема опису епістемних кордонів передбачає чітке розуміння того, як саме дослідниками трактується природа (онтологічна підстава існування) інтелекту, та ЕІ, як його іманентної складової.

Пропозицію переліку підходів знаходимо, зокрема у М.А. Холодної. Дослідниця виділяє дев'ять підходів до вивчення інтелекту у широкому розумінні цього терміну, називаючи їх «напрямами»: соціокультурний, генетичний, процесуально-діяльностний, освітній, інформаційний, феноменологічний, функційно-рівневий, регулятивний, онтологічний [7, с. 65]. З епістеміологічної точки зору такий підхід зберігає свою актуальність і для ЕІ [2, с. 41–42].

Для нашого дослідження найбільш актуальними є інформаційний та регулятивний підходи. Себто підходи, що розглядають інтелект як сукупність процесів обробки інформації та як фактор регуляції психічної активності. Саме в цих підходах до вивчення інтелектуальної діяльності фактор ЕІ набуває критичної актуальності.

Власне, три найбільш відомі та цитовані у світовому психологічному дискурсі моделі ЕІ – Меєра-Саловея-Карузо, Бар-Она та Гоулмана базуються саме на цих підходах до вивчення інтелектуальної діяльності. Їх автори виводять свої структурні проєкції ЕІ саме з розуміння інтелекту як сукупності інформаційних та регулятивних процесів.

Дж. Меєр, П. Саловей, Д. Карузо роблять акцент на когнітивній (пізнавально-інформаційній) природі ЕІ (наголошуючи на таких критеріях як «розрізнення», «пізнання», «адаптація»). Основою їхньої моделі виступає те смислове наповнення категорії *differance* (розрізнення), яке в кінці 60-их років минулого століття ввів у філософський та психоаналітичний дискурс Ж. Дерріда [3, с. 126].

Модель Меєра-Саловея-Карузо передбачає, що *differance* виступає не просто як здатність індивіда розрізняти емоційні стани інших індивідів, а криє в собі складніші сенси. Зокрема й «ефект запізнення» Фрейда, незнищенність «сліду Іншого» у Левінаса та ніцшеанське розрізнення сил. Відповідно, *differance* у цій моделі будується як стартовий майданчик для здатності ефективно мислити наш світ як «світ інших», світ складних особистостей з їхніми суверенними правами на власний (персональний) тип емоційності, на індивідуальність їхнього досвіду розрізень та переживань. Спираючись на *differance*, ЕІ у моделі Меєра-Саловея-Карузо здатний піднятися до розуміння емоцій та регуляції емоцій (управління емоціями).

Для нашого дослідження структурно-функційна проєкція Меєра-Саловея-Карузо важлива, в першу чергу, тим, що надає теоретичного фундаменту пошукам джерел розвитку ЕІ у менеджерів.

Д. Гоулман у своїй моделі робить акцент на регулятивній функції ЕІ, ставлячи в його основу критерії «самоусвідомлення», «емпатії» та «самоконтролю». З Гоулманом солідарний Р. Купер з його критеріями «позиції», «радіусу довіри», «EQ-компетентності».

У цих моделях онтологічною основою ЕІ виступає «взаємодія», як означення не стільки процесу комунікації, скільки внутрішнього діалогу між емоційною та раціональною складовими особистості. Гоулману притаманно виводити цей діалог із взаємодії різних частин мозку – в даному випадку між при фронтальною корою і мигдалиною [4, с. 71]. Нині, через чверть століття з часів написання його «Емоційного інтелекту» ми вже критичніше ставимося до подібних екскурсів у фізіологію.

Але, тим не менше, формат взаємодії емоційного та раціонального в мисленні менеджера, як фактор формування ЕІ, є одним з найцікавіших аспектів у вивченні його зв'язку із зростанням ефективності управлінських функцій.

Гоулман виводив соціальні вміння (включно з вміннями управлінськими) із здатності особистості до самосвідомості, самоконтролю та самомотивації. Відповідно, всі ці структурно-функційні проєкції є важливими для ефективного менеджера.

У моделі, запропонованій Рувеном Бар-Оном знаходимо багато подібного цим проєкціям. В ній складовими ЕІ виступають такі модальності:

1) внутрішньоособистісне, котре стосується здатності осягати розумом свою самобутність та керувати собою (самоаналіз, асертивність як акцентоване ствердження своєї присутності у світі, суверенність, самореалізація);

2) міжособистісне (емпатія, модальність соціальної відповідальності, міжособистісні стосунки);

3) адаптивність (адекватність в оцінках дійсності, гнучкість в комунікативній сфері, здатність оперативно вирішувати проблеми);

4) керування стресом (стійкість до стресу, контроль над емоціями);

5) поточний (базовий, фоновий) настрій (світоглядний оптимізм, здатність отримувати задоволення від життя, мати захоплення).

Ці модальності, окрім всього іншого, можуть виступати в якості базового переліку критеріїв оцінки емоційної компетентності менеджерського персоналу. Модель ЕІ Бар-Она робить акцент на поняттях «адаптація», «адаптивність», що близько до «взаємодії» Гоулмана.

Зрозуміло, що корпоративне або офісне середовище, в якому перебуває менеджер, вимагає подвійної адаптації – менеджера до існуючого колективного поля взаємодії та самого середовища до тих проектних вимог, які ставить перед ним сам менеджер.

У цій проєкції ЕІ, як емоційна компетентність у широкому розумінні, виступає базовим критерієм ефективною адаптації.

Розвиток теорії ЕІ в перші десятиліття ХХІ століття відбувався переважно під впливом постмодерністських філософських теорій, в яких акцент робився на відхід від стрижневих (об'єкт-суб'єктних) методологій дослідження на користь ризомних (мережевих, стохастичних). Зокрема К. В. Петрідес та Е. Фернхем побудували своє бачення емоційного інтелекту на розрізненні ЕІ як здатності (ability EI) та риси (trait EI).

У дослідженнях Петрідеса-Фернхема емоційний інтелект втратив стрижневі ознаки базової епістемної моделі та виступив вже в ролі інструмента для оцінки психологічної стійкості особистості в певних ситуаціях.

Дослідники зв'язали констатацію наявності ЕІ з методами конкретних опитувань і тестувань. Тобто постулювали для ЕІ щось на штиб квантового парадоксу, де наявність та позиція об'єкта дослідження безпосередньо пов'язана з наявністю та позицією самого дослідника [1, с. 315].

Відповідно, в моделі Петрідеса-Фернхема за «ability EI» зберігається либонь позиція інструменту для обробки особистістю емоційної інформації та для визначення рівня самоефективності.

Поняття самоефективності, як відомо, є однією з ключових дефініцій теорії соціального когнітивізму канадсько-американського психолога Альберта Бандури, яка була вперше презентована ним у 1969 р.

Бандура розглядав накопичення соціального досвіду в контексті розгорнення чотирьох пов'язаних між собою психічних процесів: зауваження, збереження, моторної репродукції та мотиваційного закріплення.

У цій схемі «зауваження» виступає в тій самій якості, що й difference у Маєра-Саловея-Карузо, в якості первинного розрізнення емоційного стану (емоційного профілю). Тобто в якості фундаментального джерела ЕІ, або ж емоційної компетентності.

«Збереження» відповідає «самотивації» в моделі Гоулмана, а моторна репродукція та мотиваційне закріплення стосуються вже практичних проявів самоефективності.

Самоефективність в теорії Бандури є важливим фактором зв'язки означених процесів. Вона пов'язана з емоційно закріпленою в свідомості людини впевненістю в собі, котра дозволяє легше та ефективніше переходити з когнітивно-символічного рівня (збереження) до активної дії (моторної репродукції).

В моделі Петрідеса-Фернхема «ability EI» є головним моделюючим фактором самоефективності. Адже вона закріплена у свідомості не лише емпірично, а й емоційно, позаяк спирається не стільки на попередній моторний досвід самої особистості, скільки на емоційне сприйняття дій (поведінки) людини, яку особистість обирає в якості поведінкової моделі.

Особливістю професійної діяльності управлінця (менеджера) є необхідність щоденно, якщо не щогодинно, реагувати на комунікаційні та ситуативні виклики та приймати відповідальні рішення. Відповідно, самоефективність, як здатність особистості до впевненої оперативної мобілізації своїх вмінь, навичок та креативних здібностей заради прийняття рішень, є базовою підставою не лише його фахового успіху але й професійної придатності.

Звідси випливає, що всебічно розвинутий емоційний інтелект, як головний моделюючий фактор самоефективності, є своєрідним інтелектуальним ключем до процесів і позицій професійного зростання управлінця.

Ми можемо розглядати розвинутий ЕІ як певне критично важливе комплексне явище в контексті формування професійного профілю управлінця. Для розуміння шляхів, принципів та форматів такого формування це явище вимагає як феноменологічного аналізу, так і функційного (інструментального) обумовлення.

Якщо ми розглядаємо професійний профіль управлінця крізь комплекс понять та модальностей, пов'язаних з емоційною компетентністю, то «змістовим майданчиком», від якого, на нашу думку, доцільно розгортати дослідження зв'язок ЕІ з професійними якостями менеджерів, є маніфестальний та комунікативний кейси лідерства.

Лідер маніфестує себе як особу, здатну взяти на себе відповідальність, як носій тих особливих якостей, котрі допомагають колективній справі, досягненню колективного успіху як запоруки успіху кожного з членів колективу, які йдуть за лідером. Ми, в принципі, можемо розділити ці особливі якості на два рівні (два типи) компетентності: а) компетентність в тій проблематиці, яка об'єктивно визначає операційне поле та зміст діяльності колективу; б) емоційну компетентність, як здатність забезпечити необхідну для досягнення успіху комунікацію.

З тих часів, коли були здійснені перші спроби відрефлексувати дії лідерів для визначення критеріїв справжнього лідерства, й до кінця ХХ століття увага дослідників концентрувалася переважно на маніфестальному кейсі лідерства, а комунікативний кейс трактувався за допомогою розпливчастих формулювань та дефініцій. Наголос при розгляді комунікативного кейсу робився на «харизмі» та «емпатії».

Як і автори часів античності, дослідники модерної доби говорили про «особисту магію» лідера, про його харизматичність. При цьому майже ніколи не пропонувалося глибокого психологічного опрацювання критеріїв харизматичності, тим більше «особистої магії».

Зокрема, популярним визначенням харизми, яке, серед іншого, широко побутує у статтях Вікіпедії, стало трактування її як здатності, завдяки якій людину розглядають як обдаровану особливими якостями, що дозволяють їй ефективно впливати на інших людей. Це визначення супроводжується згадкою про те, що дане бачення харизми веде свій початок від давньогрецької міфології.

Теорія ЕІ дозволяє підійти до проблеми харизматичності з іншого боку. Не ставлячи знаку рівності поміж харизматичністю та емоційною компетентністю, ця теорія, тим не менш, дозволяє залишити за дужками магічні та міфологічні конотації харизматичності та розглянути її як інструментальну модальність, що спирається на розвинутий ЕІ лідера.

У відомому дослідженні, присвяченому проблемі лідерства в контексті ЕІ, Деніел Гоулман, Річард Бояціс та Енні Маккі зазначають: «Лідери завжди мали головну емоційну роль. Воно й не дивно, що первісні лідери людства – вожді племені або шамани – посідали своє місце переважно завдяки тому, що

їхнє керівництво було привабливим з емоційного погляду. Звісно, успіх примітивного лідерства залежить від того, чи володіє лідер емоційним інтелектом: як лідер дає раду із собою та зі своїми взаєминами. Лідери, які максимально використовують переваги примітивного лідерства, спрямовують емоції своїх послідовників у правильному напрямі» [5, с. 24–25].

З точки зору емоційного інтелекту лідерство є здатністю оперувати всім спектром людських стилів задля ефективного здійснення суспільного призначення того згромадження, де ситуативно перебувають носії цих стилів. Емоційна компетентність виступає тут критично важливою якістю, що дозволяє не лише долати комунікативні кризи, що, воленс-ноленс, виникають на міжособистісному рівні в кожному колективі, але й здійснювати, у певному розумінні, емоційне планування колективної роботи, яка мінімізує можливі комунікативні ризики й дозволяє передбачити ті виклики, з якими колектив може мати справу в майбутньому.

Найбільш ефективним таке планування є тоді, коли дозволяє виробити певні стабільні стандарти комунікації, універсалізувати комунікацію в рамках вимог усвідомлених принципів ЕІ [5, с. 71–72].

Розглянуті вище моделі ЕІ в даному контексті виступають в якості інтелектуального й наукового джерела. Його використання надає можливість не лише дослідникам-психологам, але й самим лідерам формувати свою діяльність не навпомацки і не стихійно. Надає можливість використовувати для досягнення лідерського успіху не розмиті здогадки про харизму як «магію особистості», а чіткі наукові критерії емоційної компетентності та визначені теорією ЕІ стилі та модальності керування.

Така можливість є особливо цінною для тих колективів, котрі працюють в інтелектуальній сфері. Адже саме там сконцентровані люди, специфіка емоційної сфери яких вимагає чітких та зрозумілих стандартів лідерства, безконфліктної та компетентної комунікації. Лідери ІТ-співтовариства для успішної реалізації своєї лідерської позиції повинні спиратися на чітку та гнучку систему інтелектуальних критеріїв, перелік яких дає ім. теорія ЕІ.

Є підстави сподіватися, що теорія ЕІ не лише актуалізує проблему емоційної компетентності в управлінському середовищі, але й сприяє виникненню нового управлінського середовища, в якому лідерські та менеджерські якості набуваються за певними універсальними гуманістичними стандартами.

Висновки на які нас наводить співставлення розглянутих моделей ЕІ.

Перший з них стосується дефініційного апарату дослідження, а саме доцільності поставити знак рівняння поміж поняттям «емоційний інтелект» та «емоційна компетентність». В українській психологічній науці поняття ЕІ закріпилося завдяки некритичному ставленню до цього терміну та завдяки термінологічному впливу робіт дослідників з пострадянського простору, в першу чергу російських, в яких дефініція Гоулмана використовувалася «за замовчуванням».

Вважаю доцільним використовувати поряд з дефініцією «емоційний інтелект» (ЕІ) дефініцію «емоційна компетентність» (ЕК), яка більш точно

відповідає сучасному баченню даної парадигми, особливо в контексті формування ЕК у менеджерів.

Методологічною основою для визначення психологічних механізмів формування ЕК у менеджерів може виступити модель, основана на критеріях та епістемних засадах, найглибше розроблених у теоріях Р. Бар-Она, Д. Гоулмана, К. В. Петрідеса та Е. Фернхема. Певні доповнення в методології, особливо у визначенні та введенню до практичних досліджень критерію «самоефективності менеджерів» дає теорія А. Бандури.

Така синтетична модель передбачає, що розвинута емоційна компетентність є головним моделюючим фактором самоефективності, як найважливішого критерію успішності проектно-управлінської діяльності сучасного менеджера.

Саме визначення характеристик **профілю самоефективності** та його зв'язків з психологічними вміннями, станами, моторними репродукціями та мотиваціями має бути покладено в основу практичних досліджень показників ЕК в реальному менеджерському середовищі.

Перспективами подальших досліджень буде виокремлення індикаторів емоційного інтелекту в менеджерів та визначення характеристики якостей ЕІ.

1. Petrides K., Furnham A. On the dimensional structure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*. London, 2000. № 29. P. 313–320.
2. Андреева И. Н. Эмоциональный интеллект как феномен современной психологии. Новополюцк : ПГУ, 2011. 388 с.
3. Гурко Е. Тексты деконструкции : монографія. Томск : Водолей, 1999. С. 124–158.
4. Гоулман Д. Емоційний інтелект / пер. з англ. С.-Л. Гумецької. Харків : Віват, 2018. 512 с.
5. Гоулман Д., Бояціс Р., Маккі Е. Емоційний інтелект лідера / пер. з англ. В. Глінка. Київ : Наш формат, 2019. 288 с.
6. Здойма А. М. Розвиток емоційного інтелекту як складової сучасного менеджменту : НТУУ «Київський Політехнічний Інститут». Київ, 2017. URL: <https://www.ar25.org/article/rozvytok-emociynogo-intelektu-yak-skladovoyi-suchasnogo-menedzhmentu.html> (дата звернення: 25.07.2019)
7. Холодная М. А. Психология интеллекта: парадоксы исследования : монографія. Москва : Барс, 1997. 392 с.

References

1. Petrides, K., Furnham, A. (2000). On the dimensional structure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 29, 313–320. London. [in English].
2. Andreevamm, Y.N. (2011). Emotsyonalnyi yntellekt kak fenomen sovremennoi psykholohyy. Novopolotsk: PHU. [in Russian].
3. Hurkom, E. (1999). *Teksty dekonstruktsyy: monohrafiia*. Tomsk: Vodolei. [in Russian].
4. Goulmanm, D. (2018). *Emotsiinyi intelekt*. (S.-L. Humetskoi. Trans.). Kharkiv: Vivat. [in Ukrainian].
5. Goulmanm, D., Boiatsism, R., Makkim, E. (2019). *Emotsiinyi intelekt lidera* (V. Hlinka. Trans.). Kyiv: Nash format. [in Ukrainian].
6. Zdoimam, A.M. (2017). *Rozvytok emotsiinoho intelektu yak skladovoi suchasnoho menedzhmentu: NTUU «Kyivskyi Politekhnichnyi Instytut»*. Kyiv. Retrieved from <https://www.ar25.org/article/rozvytok-emociynogo-intelektu-yak-skladovoyi-suchasnogo-menedzhmentu.html>. [in Ukrainian].
7. Kholodnaiam, M.A. (1997). *Psykhohohyia yntellekta: paradoksy yssledovanyia: monohrafiia*. Moskva: Bars. [in Russian].