

ЕМОЦИОНАЛНА ИНТЕЛИГЕНТНОСТ И УПРАВЛЕНИЕ ПОВЕДЕНИЕТО НА ЧОВЕКА

Снежина Иванова

Стопанска Академия "Д. А. Ценов"
Свищов, България

РЕЗЮМЕ — Управлението на човешкия фактор на практика се свежда до управление на поведението на хората. Стремение на всеки мениджър е екипът му да бъде максимално ефективен, както с външни клиенти, така и във взаимоотношенията си с колектива. Емоционална интелигентност е комплексна цялост от поведения, способности, убеждения и ценности, която помага на човека успешно да реализира визията и мисията си, ако му се даде този избор. Способността на всеки отделен човек да остане спокоен и да контролира емоциите си в сложни ситуации е от особено значение, както за бизнеса така и за индивида. Оценяването на нивото на емоционална грамотност, собственото и на другите, увеличава инструментариума на мениджъра за диагностициране, предвиждане и управление на поведението на човешкия фактор.

Ключови думи: емоционална интелигентност; управление на поведението

EMOTIONAL INTELLIGENCE AND HUMAN BEHAVIOR MANAGEMENT

Snezhina Ivanova

D. A. Tsenov Academy of Economics,
Svishtov, Bulgaria

ABSTRACT— Managing the human factor in practice boils down to managing the behavior of people. Aspiration of every manager has his team to be as effective as with external clients, and in your relationship with the collective. Emotional intelligence is a complex whole of behaviors, skills, beliefs and values, which helps people to successfully realize the vision and mission, give him that option. The ability of each individual to remain calm and to control your emotions in complex situations is essential, both for businesses and for individuals. The assessment of the level of emotional literacy, and others, increasing the Manager's Toolbox to diagnose, predict and control the behaviour of the human factor.

Keywords: emotional intelligence; behavior management

ВЪВЕДЕНИЕ

С развитието на теорията и практиката по управление на човешките ресурси се откроява необходимостта да се отчитат не само икономическите, но и социалнопсихологическите фактори в управлението им. Работещите хора се разглеждат не само като ресурси, а и като личности - различаващи се по характерови особености, компетенция, мотивация, ценностна система, социална среда и др.

Емоционалната интелигентност се разглежда като значима личностна детерминанта на емоционалния комуникационен обмен в ежедневието¹.

Познаването и контролирането на емоциите и на поведението върху което те оказват влияние е от значение при управление на хора, особено в сложни ситуации, под стрес или при времеви дефицит.

Емоционалната грамотност, измерването на емоционалната интелигентност, собствената и на другите, увеличава ефективността на комуникацията и предоставя на мениджъра средство за диагностициране на ситуацията и управление на поведението на човешкия фактор в организацията.

Основна цел на тази разработка е да се разгледа влиянието на емоционалната интелигентност върху човешкото поведение, както и потенциала ѝ при диагностицирането му и управлението му.

За постигане на тази цел ще направим опит да изясним:

- същност, генезис и модели на емоционалната интелигентност;
- влиянието на емоцията върху ситуационното поведение на човешкия фактор;
- начини за измерване на емоционалната интелигентност.

МАТЕРИАЛИ И МЕТОДИ

Използвани методи на изследване са контент анализ², трансдукция³ и дедукция⁴. Като методическа рамка се използват общите научни принципи за изучаване на икономическите и социалните явления и поцеси.

РЕЗУЛТАТИ

Мениджмънтът в широк смисъл е система от мерки, насочени към определена цел, чрез осъществяване на действия изискващи сложна регулация на целия комплекс управленски процеси, включващ и повишаване на квалификацията на човешките ресурси и тяхното социално културно осигуряване. В професионалните прояви, както и в ежедневието, независимо от естеството на работата и езика, на който човек комуникира, постоянно присъстват емоциите. В класическата психология на мениджмънта се отчита необходимостта от *регулация на емоционално-волевото поведение*.

Един от начините за постигане на управление на емоционално-волевото поведение е създаване и повишаване на емоционална грамотност и постигане на емоционална интелигентност.

¹ (Кардашева, 2015 април)

² интерпретиране на съобщеното в литературни източници, медии, или потребители.

³ от опознаване на един типичен представител - правим извод за всички (от Мерлеведе)

⁴ ако предпоставките са верни и мислим логично правилно, то извода е 100% истина, няма ново знание, тя представя знанието експлицитно - явно. само по-добре разбираме това което знаем.

Дейността на мениджъра е стресогенна, отличава се с висока степен на отговорност, интензивни междуличностни отношения и изисква ефективна емоционално волева регулация. Поради това при описване на важните професионални качества на ръководителите много автори⁵ описват свойства включващи емоционални компоненти, като: емоционална съдржаност, равновесие, емпатия, експресивна сензитивност, активност, комуникативни способности включващи управление на собствените емоции в общуване и др. "Една от основните характеристики на интелекта, която се цени изключително високо на работното място например, е чувствителността, която позволява на ефективния мениджър да улавя мълчаливи послания"⁶.

1. СЪЩНОСТ, ГЕНЕЗИС И МОДЕЛИ НА ЕМОЦИОНАЛНАТА ИНТЕЛИГЕНТНОСТ.

Емоционална интелигентност е комплексна цялост от поведения, способности, убеждения и ценности, която помага на човека успешно да реализира визията и мисията си, ако му се даде този избор. Тези умения човек научава повече или по-малко интуитивно⁷. Различните автори представят различни дефиниции, които варират съобразно гледните точки на изследователите - философски, психологични, невролингвистични, социално-психологични⁸.

Според Мерлеведе "класическата интелигентност" може да се определи като "онова, което се мери от тестовете за коефициент на интелигентност IQ". Тези тестове са за логически разсъждения, аналитични умения, езикови умения и др. т.е. "поредица от умения..., за да се анализира и решава рационално даден проблем". Той разграничава основно три фази в стратегията за решаване на проблеми:

1. Откриване на проблема: събиране на фактите;
2. Решаване на проблема: предлагане на (теоретично) решение, което взема предвид всички елементи, идентифицирани в описанието на проблема.
3. Приложение на решението: откриване на начин избраното решение да се приложи на практика.

Първата и втората фаза спадат към областта на класическата интелигентност и са резултат от логическо мислене. Третата изисква по-голяма емоционална интелигентност.⁹

Същност на емоционалната интелигентност.

Емоционалната интелигентност¹⁰ е комплексна цялост от поведения, способности или компетентности, убеждения и ценности, която помага на човека успешно да реализира визията и мисията си, ако му се даде този избор. Можем да разграничим като нейни подчасти **интраперсонална интелигентност** и **междоличностна или социална интелигентност**. Интраперсоналната интелигентност включва умения за самоопределяне на настроения, чувства и психични състояния и начина, по който те влияят на собственото поведение, промяната или управлението на тези състояния, себемотивирането и др. Социалната интелигентност е умение за разпознаване на емоциите у другите, използване на тази

⁵ А.М.Бандурка, Л.Д.Кудряшова, Л. И. Уманский. (<http://psixologiya.org/socialnaya/emocionalnyj-intellekt>) Вж. Петровская, А.С. "Емоционалната интелигентност като детерминанта на параметри и процесуални характеристики на дейността на ръководителя")2013г. посетено 6.10.2017

⁶ (Robert J. Sternberg, Beyond I.Q., New York, Cambridge University Press, 1985.)Вж (Голман Д. , 2000)с.52

⁷ (Голман Д. , 2011) стр. 5-7

⁸ (Гитуни, 2003) с.20-33

⁹ (Мерлеведе, 2005) с.10-11

¹⁰ (Мерлеведе, 2005) с.12

информация като насока за поведението и за изграждане и поддържане на взаимоотношенията.¹¹

Независимо от различните дефиниции (Гарднър, Голман, Салови, Мерлеведе) за понятието "емоционална интелигентност" на различните модели описващи категорията можем да обобщим, че това е *умението да разпознаваме, осъзнаваме и контролираме нашите емоции и поведение, и емоциите на другите*. Присъединяваме се към мнението на изследващите автори, че емоционалната интелигентност е предпоставка за пълноценни взаимоотношения в личния и професионалния живот.

Генезис

Терминът "емоционална интелигентност" е изследван многократно в научната и научно популярната литература. Още в ранните си творби Чарлз Дарвин¹² посочва връзка между емоционалното себеизразяване, оцеляването и адаптацията. Понятието първоначално е свързано със социалния интелект¹³. Е. Л. Торндайк¹⁴, университета в Колумбия, през 1920 г. използва понятието "социална интелигентност", описвайки с него способността да разбираме другите и да "действаме мъдро в човешките взаимоотношения" - която "сама по себе си е едно от измеренията на човешкия интелект"¹⁵. Жан Пиаже (1929) приема, че общуването, емоциите и адаптацията имат особено значение за формиране на интелигентността при всеки човек. Пиаже открива, че има социалнопсихологични фактори като субективно мнение, влияние на мнението и емоциите на другите хора в комуникативния процес, които имат отношение към развитието на детската интелигентност¹⁶. Дейвид Уекслър¹⁷ (Wechsler) описва през 1940 год. влиянието на некогнитивни фактори върху интелигентното поведение и подкрепя становището си с аргумента, че нашите модели на интелигентността няма да са завършени, ако не можем адекватно да опишем тези фактори. Той открива, че индивиди с идентични коефициенти на когнитивна интелигентност могат да се различават по способността им ефективно да се справят с предизвикателствата на средата в зависимост от вида информация, с която оперират - вербална и невербална. Според него некогнитивните фактори, каквито са афективните и мотивационните способности, определят специфичен вид поведение, което той нарича "интелектуално поведение". Допълва, че моделите на субективна интелигентност няма да са пълни, ако не се обхванат изцяло всички фактори - социални и личностни, които влияят върху интелигентността, и че интелигентността е... "способността на личността да действа целево, да мисли рационално, да комуникира ефективно, за да се справя със средата"¹⁸.

През 1962 г. понятието "емоционална интелигентност" е употребено от Ханскарл Лойнер¹⁹ в монографията му "Експериментална психоза".

Хауърд Гарднър²⁰ (1983) се доближава до понятието като формулира идеята за множествената интелигентност²¹. Според нея²², традиционните схващания за интелигентност, например IQ, не успяват да обяснят задоволително когнитивните способности и резултатите от действията на хората. Множествената интелигентност включва едновременно

¹¹ (Мерлеведе, 2005)с.12

¹² Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 18, supl., 13 – 25.

¹³ Дж.Гилфорд [Guilford, 1967], Х.Гарднер [Gardner, 1993] и Г.Айзенк [Айзенк, 1995]. Вж (Кардашева, 2015)

¹⁴ Thorndike, R.K. (1920). „Intelligence and Its Uses“, *Harper's Magazine* 140, 227 – 335. Вж (Кардашева, 2015)

¹⁵ (Голман Д. , 2000) с.52

¹⁶ (Сиймън, 1994) с.399

¹⁷ Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 18, supl., 13 – 25

¹⁸ (Wechsler, 1981) Вж. (Кардашева, 2015 април)

¹⁹ (Leuner, 1962)Посетено 19.08.2017 <https://www.booklooker.de/B%C3%BCcher/Angebote/autor=Hanscarl+Leuner>

²⁰ Gardner, H. (1983). *Frames of mind: The theory of multiple intelligences*. New York: Basic Books.

²¹ Гарднър Хауърд, *Множеството интелигентности*, 2014, "Изток-Запад" с. 336.

²² Gardner, H. *The seven frames of mind*. (1984, June). *Psychology Today*, 18. pp. 21-24, 26. Виж (Гарднър, 2014)

междоличностна интелигентност (способността да се разбират намеренията, мотивациите и желанията на другите хора) и вътреличностна интелигентност (способността на човек да разбира себе си, собствения си емоционален мир, афекти, емоции, и мотивации; способност мигновено да различава чувства, да ги назовава, превежда в символни кодове и използва като средства за разбиране и управление на собственото поведение)²³.

Уейн Пейн (1985 г.) в докторската си теза "Изследване на емоцията: Развитие на емоционална интелигентност" пръв обосновава необходимостта от изследване на феномена, разглежда я като вид когнитивна способност, а не като личностна детерминанта²⁴.

През 1988 г. Рувен Бар-Он (Reuven Bar-On) въвежда понятието емоционално-социален интелект, като предполага, че той се състои от множество дълбоко лични и междоличностни способности, навици и умения, които, обединени определят поведението на човека. Той първи въвежда обозначението EQ (emotional quotient), коефициент за емоционалност, по аналогия с IQ - коефициент за интелект.

Модел на емоционалната интелигентност предлага и Грийспан през 1989 г.

С нарастване на броя тренинги предлагащи справяне в личен и професионален план чрез повишаване на емоционалната грамотност, в научно-популярната литература започват да се появяват все повече публикации, посветени на развитие на способностите на индивида в социалната и емоционалната област. Появява се и проблем с идентификацията и определенията за емоциите, които стават обект за изследване не само на психолозите, но и на специалисти от други науки - еволюционна биология, психиатрия, социална психология и др. За да се избегне грешка при разбирането на понятията при изследваните проблеми и идентификация на човешките емоции Салови и Майер предлагат (1990) унитарно понятие "емоционална интелигентност". Статията на Питър Салови и Джон Майер "Emotional Intelligence: Imagination, Cognition and Personality" (1990), се разглежда като **първата систематична научна разработка по въпроса за емоционалната интелигентност**²⁵.

В първите десетилетия на ХХ век доминира тезата за невъзможността интелектът и емоцията да се свързват в обща парадигма. Затова концепциите за емоционалната интелигентност са свързвани основно с когнитивната интелигентност, а империчното ѝ измерване се свежда до използване на тестове за интелигентност и изчисляване на коефициента на интелигентност (IQ). Господства мнението, че интелигентността обхваща основно когнитивни процеси, памет и решаване на проблеми.²⁶ ЕИ е разглеждана като когнитивна способност за преработка на информация, свързана с емоциите. Постепенно в продължение на няколко десетилетия се провежда дискусия по темата за ролята на личностните черти, индивидуалните различия и връзките им с интелекта.

Бестселърът на Даниел Голман²⁷ "Емоционална интелигентност"²⁸ (1995) определя самоосъзнатостта, самодисциплината и емпатията като нейна същност. Статия на Нанси Гибс

²³ Smith, M. K. (2002) „Howard Gardner and multiple intelligences“, the encyclopedia of informal education, Downloaded from <http://www.infed.org/thinkers/gardner.htm> on October 31, 2005

²⁴ Payne, W.L. (1983/1986). A study of emotion: Developing emotional intelligence; self integration; relating to fear, pain and desire. Dissertation Abstracts International, 47, p. 203A. (University Microfilms No. AAC 8605928)(Doctoral Dissertation at the Union Graduate School, Cincinnati, OH, Original dissertation work submitted and accepte, May,1983). Виж: (Salovey, P., Brackett M., Mayer J. Emotional Intelligence: Key Readings on the Mayer and Salovey Model,2004, Dude Publishing, Port Chester, New York)

²⁵ Peter Salovey, (Yale Universiti) John D. Mayer (Universiti of New Hampshire) . Emotional Intelligence: Imagination, Cognition and Personality, vol. 9, №3: pp. 185-211. , First Published Mar 1, 1990. Виж: <http://journals.sagepub.com/toc/icaa/9/3> Посетено на 15.11.2017

²⁶ (Кардашева, 2015) с.2

²⁷ <http://www.danielgoleman.info/topics/emotional-intelligence/> Посетено 05.10.2017

²⁸ Голман, Даниъл. Емоционална интелигентност, 2011, "Изток-Запад" с.448

(1995) в списание Таймс²⁹ привлича читателското внимание върху книгата и поставя началото на големия медиен интерес към ЕИ.

Терминът "емоционална интелигентност" е определен от Американското дружество по диалектика през 1995 година като най-новия и често използвания в научно-популярната литература³⁰. Възприемана с различен контекст - когнитивна способност, социална компетентност или личностна черта, емоционалната интелигентност продължава да намира широко социално приложение в различни сфери - образование, медицина, организационна психология, икономика, политика, бизнес, междуличностни взаимоотношения. Обект е на емпирични изследвания в различен социокултурен аспект.

Идеята е революционна за времето си въпреки, че е подлагана продължително на критика от научната общественост. Майер, Салвес и Карузо (2002), Бракетт (2004)³¹ правят опит за цялостна оценка на адаптивните способности на индивида, чрез неговото умение да взаимодейства емоционално с други хора и с възможностите да се предскаже успешно поведение в различни видове социална активност.

Теорията и моделът на Х. Гарднър за множествената интелигентност са доразвити от Карл Албрехт, който представя пет измерения на социалната интелигентност: осъзнаване на ситуацията; присъствие; автентичност; яснота; емпатия. Взаимовръзката между тези способности Албрехт определя като ефикасен модел за диагностика на поведението и развитие на индивидуалността.³²

Модели описващи емоционалната интелигентност

Модел на Хауърд Гарднър за множеството интелигентности

Гарднър визира следните типове интелигентност³³:

- лингвистична - свързана с чувствителността към говоримия и писмен език, със способността да се и зучават чужди езици;
- логико-математическа - основана на възможности за анализиране на проблемни силогизми, на извършване на математически действия и разглеждане на проблемите чрез научни методи;
- музикална - умения за изпълнение, композиране или оценяване на музикални модели;
- телесно-кинестетична - потенциала на индивида да използва тялото си или части от него за да решава проблеми или създава предмети;
- пространствена - включваща потенциал да се разпознават и организират големи открити (пилоти) или по-ограничени пространства (скулптори, архитекти, хирурзи), способностите за организиране на пространствена информация (форма на обекти и тяхното разположение в пространството).
- натуралистична интелигентност добавена по-късно към списъка му.

Първите две интелигентности Гарднър определя, като решаващи за успеха при работа с IQ тестовете.

Различните модели представящи емоционалната интелигентност се опират на различни концепции за съдържанието на понятието. Изследователите най-общо следват три типа модели: на способностите, на отличителните черти и смесен модел.

²⁹ Gibbs, Nancy (1995, October 2). The EQ Factor. Time magazine. Web reference at http://web.archive.org/web/20010913010101/http://www.time.com/time/classroom/psych/unit5_article1.html accessed January 2, 2006.

³⁰ (Кардашева, 2015 април)

³¹ [Mayer, Salvoes, Caruso, 2002; Brackett, Salovey, 2004; Measuring Emotional Intelligence ... , 2003].

³² Албрехт, К. Социалната интелигентност, „Изток-Запад”, 2006, с.с.13-29.

³³ (Гарднър, 2014) с.43-44

Модел на Салови и Майер разглежда ЕИ от гледна точка на житейския успех, като помагача на индивида да се ориентира и да действа в социалното си обкръжение. Салови групира отделните **способности** на личността в следните главни сфери: разбиране на собствените емоции; управление на емоциите и мотивация; разпознаване на емоциите у другите; контрол над взаимоотношенията³⁴.



Моделът на Петрдис и Фърнам (Petrides & Furnham) (2000 г.) на **отличителните черти**. Този модел разглежда ЕИ като характерна "отличителна черта" на индивида. Авторите представят задълбочен анализ на съществуващите модели емоционална интелигентност, поставяйки акцент, че тя е личностна черта. Доказвайки състоятелността на тезата си, те потвърждават концептуално различието между моделите за емоционална интелигентност като способност, смесените модели на емоционалната интелигентност и навлизащите в научните среди предположения за емоционалната интелигентност като личностна черта. След дългогодишен творчески и експериментален анализ на теории и данни от изследвания те защитават тезата, че "емоционалната интелигентност е показател за нашата самовъзприета представа за начина, по който разбираме, обработваме и използваме информация, свързана с емоциите в ежедневието ни. Извеждат дефиниция за ЕИ. Определят я като "констелация от емоционално свързани субективни възприятия и убеждения на личността за устойчивост на нейните качества, чрез които тя овладява емоциите си".³⁶

В резултат на тези и други изследвания (Eysenck (1990, 1997) терминът "черта" се използва за описание на емоционалната интелигентност като личностна дименсия. Изразява се мнението, че емоционалната интелигентност е сравнително устойчива във времето личностна черта, която влияе на почти всички сфери от живота - работа, семейство, междуличностни отношения, психично здраве. В някои научни изследвания се отчита нулева корелация между въпросника за емоционалната интелигентност като личностна черта и тестовите за интелигентност.³⁷

³⁴ *Peter Salovey, (Yale University) John D. Mayer (University of New Hampshire). Emotional Intelligence: Imagination, Cognition and Personality, vol. 9, 3: pp. 185-211. , First Published Mar 1, 1990.*

³⁵ <https://mcentersz.com/wp-content/uploads/2016/> Посетено на 2.10.2017

³⁶ (Petrides, 2000) Вж (Кардашева, 2015 април)

³⁷ (Petrides, 2003) Вж (Кардашева, 2015 април)

Смесеният модел на Голман³⁸

На база моделите на Салови & Майер и на израелския психолог Ройвен Бан-Он(1980) Голман предлага версия, която счита за по-удобна за разбиране на значението на ЕИ в живота и в работата. Неговата адаптация, базираща се и на постиженията на невроанатомията, включва пет основни емоционални и социални компетенции³⁹:

- **самоосъзнаване:** ясно разбиране на това, което чувстваме в даден момент, и използване на това умение в процеса на вземане на решения; реалистична оценка на собствените способности и обосновано чувство на увереност в себе си.
- **саморегулация:** умение за справяне с емоциите, за да могат те да съдействат, а да не пречат на изпълняваната в даден момент задача; добросъвестност и способност да се отложи удоволствието заради постигането на целта; пълно възстановяване после емоционален стрес.
- **мотивация:** използване на нашите съкровени предпочитания за да ни принудят да действаме и да ни насочват към достигане на целта, да ни помагат да поемем инициатива, да полагаме усилия, опитвайки се да подобрим нещо, и упорито да продължаваме да постигаме целта си въпреки неуспехи и разочарования;
- **емпатия:** усещане за това, което чувстват другите хора, способност да разбираме тяхната гледна точка; развиване на дарбата за взаимно разбиране и умение да се настроим на разнообразни човешки емоции;
- **социални навици:** добро владение на емоциите във взаимоотношенията; точно "измерване" на социалните ситуации и отношенията между хората; спокойно взаимодействие; използване на тези навици за убеждаване и ръководене, водене на преговори и регулиране на спорове, сътрудничество и колективна работа.

В по-късните си трудове отнася мотивацията към самоосъзнаването и свежда модела до четири области: самосъзнание, самоуправление, социално съзнание, управление на отношенията. Всяка от тези области е свързана с групи от специфични за емоционалната интелигентност компетентности - общо осемнадесет групи⁴⁰.

Таблица 1.
Структура на емоционалния интелект

Компоненти на емоционалния интелект		
Идентификация и изразяване на емоциите	Регулация на емоциите	Използване на емоциите в разсъжденията и дейността
<ul style="list-style-type: none"> • собствени (вербални или невербални) • на другите хора (невербално възприятие или емпатия) 	<ul style="list-style-type: none"> • собствените • на другите хора 	<ul style="list-style-type: none"> • гъвкаво планиране, • творческо мислене • превключване на вниманието; • мотивация

Източник: адаптирано от автора по Meyer, Salovey, Caruso, (1990)⁴¹

³⁸ <http://psixologiya.org/socialnaya/emocionalnyj-intellekt/1800-emocionalnyj-intellekt-kak-opredelenie.html>
Эмоциональный интеллект в бизнесе. Дэниел Гоулман; 2013. Посетено на 6.10.2017

³⁹ (Гоулман, 2013)

⁴⁰ (Голман Д., 2000)

⁴¹ (Андреева, 2006) <http://psixologiya.org/socialnaya/emocionalnyj-intellekt/1603-emocionalnyj-intellekt-neponimanie-privodyashhee-k-ischeznoveniyu-andreeva-in.html> Посетено на 7.10.2017

По-късно структурата е доработена, като новия вариант на модела се основава на представата, че емоциите съдържат информация за връзките на човек с други хора или предмети. Изменението на тези връзки води до изменение на емоциите, преживявани по този повод.⁴² В усъвършенствания модел (Meyer, Salovey, Caruso, 1997) на емоционалния интелект са включени и следните ментални способности: осъзната регулация на емоциите; разбиране, осмисляне на емоциите; асимилация на емоциите в мисленето; различаване и изразяване на емоциите.⁴³

Таблица 2.

Двойствена природа на емоционалния интелект

Когнитивни способности	Личностни характеристики
<i>Емоционалната компетентност</i> е съвкупност от знания, умения и навици, позволяващи да се вземат адекватни решения и да се действа въз основа на резултата на интелектуална обработка на външна и вътрешна информация.	
<i>Емоционалното мислене</i> е процес на обработка на тази информация.	

Източник: адаптирано от автора по Д.В.Люсин⁴⁴

2. ВЛИЯНИЕ НА ЕМОЦИЯТА ВЪРХУ СИТУАЦИЯТА И СИТУАЦИОННОТО ПОВЕДЕНИЕ НА ЧОВЕШКИЯ ФАКТОР

В междуличностните отношения е възможно да се повлияе ситуацията чрез контрол и управление на емоциите, които изпитват хората.

Когато изясняваме процеса управление на емоцията визираме **механизъм на себерегулиране**.

За постигане на поставена цел по пътя към нея се налага да се прави избор: да се продължи ли към целта или да се откажем от нея в полза на друга съблазнителна възможност. Колкото е по-дълъг пътя към целта, колкото по-малко са вложените вече усилия за постигането, толкова по-голяма тежест имат и по-привлекателни са новите възможности. Когато трябва да се откаже от нещо индивидът изпитва последователно тъга, унилоост и преди всичко раздразнение, т.е. чувства се зле. Има ясна представа за предимствата на целта, която в конкретния момент е далеко. Ако не умее спокойно да устои на емоцията, на тъгата и раздразнението, се нуждае от нещо за да се почувства "точно сега" добре. И може да започне да прави всяко едно от нещата, от които се е отказвал, или му се струва, че е трябвало да се откаже, заради постигането на целта. Обикновено, когато отmine първичното раздразнение, започва чувство за вина, чувства се още по-зле от предходния момент, критикува се и може да се откаже от целта.

Умението да се справя с моментните импулси е едно от съставляващите навика **управление на емоциите**⁴⁵. Когато говорим за управление на емоциите, имаме предвид управление на деструктивните импулси, тези които пречат за достигане на целта или водят до необмислени постъпки.

УПРАВЛЕНИЕ НА ЕМОЦИИТЕ

За да оценим ситуацията се нуждаем от интелект за да обмислим точно какви действия и емоционално състояние ще бъдат максимално ефективни за нея. Рецепта за всички жизнени ситуации не съществува. Метод за управление на емоциите - също. Подбирането на нужния

⁴² <http://www.apa.org/monitor/sep99/>

⁴³ http://www.unh.edu/emotional_intelligence/

⁴⁴ (Люсин, 2004) Вж (Андреева, 2006)

⁴⁵ (Шабанов, 2014) <http://psixologiya.org/socialnaya/emocionalnyj-intellekt/1821-upravlenie-impulsivnymi-emocziyami-impulse-control.html>, Посетено на 7.10.2017

метод и най-вече неговото прилагане се съобразява с конкретната цел, която трябва да се постигне. Руски колектив⁴⁶ предлага следния **алгоритъм за управление на емоциите**:

- Необходимо е първо са се осъзнае емоцията.
- Да се осъзнаят или разберат целите в дадената ситуация, ясно да се определи "какво искаме".
- Да се прецени в какво емоционално състояние ще сме "максимално ефективени" за да постигнем тази цел.
- Да изберем способ за постигане на точно това състояние и да го изпълним.

ОТГОВОРНОСТ ЗА СОБСТВЕНИТЕ ЕМОЦИИ

Отговорността за собствените емоции е пряко свързана с емоционалната компетентност, бихме казали дори с емоционалната грамотност.

От перспективата на мениджмънта на емоциите би трябвало да изясним по-обстойно и понятието "емоция".

Емоция⁴⁷.

Емоцията е силно психическо състояние, обикновено включващо възбуда и силна енергия, които пораждат чувства и страсти. Обикновено това състояние има валентност или посока: емоциите са положителни или отрицателни. Определяме ги като силни, слаби, положителни, отрицателни. Според теорията на Джеймс-Ланге, емоциите са изградени от телесни промени и психично събитие или чувство, като психичното състояние или чувство, което е самата емоция, следва от телесните промени. Голяма част от съвременните изследвания върху емоциите се фокусират върху взаимодействието между телесните промени и чувствата. Чувствата се базират отчасти на интерпретацията на събитията и отчасти на интерпретацията на телесните промени. Някои изследователи⁴⁸ вярват, че емоцията се основава на физиологичното състояние на възбуда. Тя е една и съща за различните емоции и служи предимно да мотивира човека да се опита да я обясни или назове. Тези "етикети" са извлечени от ситуацията. В някои случаи е много лесно те да бъдат извлечени. Има стотици различни емоционални състояния, много от които са фини нюанси на други емоции. За да се разберат всички тези състояния, изследователите са се опитвали да идентифицират основните дименсии, по които те могат да се разположат. Психолозите прилагат четири метода за измерването на повечето феномени от тази област: личен доклад на индивида, наблюдение, измерване на поведение и физиологично измерване, което може да включва много и най-различни изследвания, от кръвни и слюнни проби, преглед на сърцето и дишането до анализ на електрическите сигнали в мозъка⁴⁹.

Върху **отговорността за собствените емоции** влияние оказва емоционалната компетентност. Емоцията може да се опише с израз от типа:

1. "Ти ме ядосваш...", "Тази ситуация ме вади от релси...", "Не мога да съм спокойна, когато се случва ..."

2. или от вида: "Когато той..., аз се разстройвам", "Когато се случва ..., аз се ядосвам.

В първият случай, става дума за приемане на емоцията, като нещо, което някой извън индивида (личност, ситуация) принуждава индивида да изпита. Във втория случай, говорим за вътрешна отговорност и възможност за избор. Когато има избор, може да се появи и контрол върху избора.

⁴⁶ (Шабанов, 2014) <http://psixologiya.org/socialnaya/emocionalnyj-intellekt/1842-princzip-czelepolaganiya-v-upravlennii-emociyami.html> Посетено на 6.10.2017

⁴⁷ (Корсини, 1998)

⁴⁸ Шахтър и Сингър (Корсини, 1998) с.288-289

⁴⁹ <http://psiholog.co> - Център за психология и психотерапия - София, Посетено на 7.10.2017

Управлението на емоционалното състояние, за да се чувства индивида комфортно и да постъпва във всяка ситуация по най-добрия за него начин е трудна задача. Разбирането ѝ е въпрос на емоционална компетентност, постигането ѝ - въпрос на емоционална интелигентност.⁵⁰ Емоционалната интелигентност, за разлика от интелектуалната интелигентност е възможно да се обучава през целия жизнен цикъл.

3. ИЗМЕРВАНЕ НА ЕМОЦИОНАЛНАТА ИНТЕЛИГЕНТНОСТ.

Конструкти, на които се основава емоционалната интелигентност⁵¹

В ранните стадии на развитие на човек се появяват и формират конструкти, за които се предполага, че са в основата на емоциите.

Темперамент

Характеристиките на темперамента на детето в голяма степен определят измеренията на личността на възрастния: преобладаващ афект, невротизъм, екстраверсия и съзнателност. В основата на тази личностна черта са комплекс от невронни биологически и когнитивни процеси, които управляват възбудата, вниманието и поддържащите фактори. Влияе върху адаптацията. Може да се измерва чрез въпросници: "Голямата петица", EQ-i. Има сложен, многоаспектен характер.

Преработване на информация

В изследването на личността ясно се виждат индивидуалните различия при преработка на стимули с положителна или отрицателна валентност. Представлява общата работа на отделните модули на всички системи включени във възприемането и преработването на информация. В психометричните изследвания се мери времето за реакция при избор или работна памет. Измерва се чрез емоционалния тест Струпа, методиката на Шерер за разпознаване на емоционалната окраска на глас.

Увереност в своята емоционална компетентност

Това е самооценка на емоционалната интелигентност. Придобива се чрез учене и социализация. Измерват се отделни субкомпоненти чрез тест SSRI, TEIQue, EI. В основата на увереността лежат процесите за самооценка и саморегулация. Този конструкт зависи от Аз-образа, който се формира в хода на социалното учене. Високата увереност в собствената емоционална компетентност влияе положително върху адаптацията.

Емоционални знания и навици

Високата емоционална интелигентност предполага наличие на конкретни знания и навици, помагачи избор на успешно поведение в определени ситуации. Това са придобити, процедурни и декларативни навици. Измерват се чрез MSCEIT като се отчита декларативното знание. Получени са чрез учене, социализация и формиране на отделни навици и знания. Такива са уменията да утешиш, да покрепиш. Тези навици могат да имат имплицитен или експлицитен характер. Имплицитните могат да се отнесат към традиционния интелект, а експлицитните - към декларативните знания за емоциите. Явно е, че емоционалните знания и навици имат положително влияние върху адаптацията, когато съответстват на контекста и гъвкаво се менят в зависимост от ситуацията.

Методики за измерване на емоционалната интелигентност

За научното обосноваване на всеки феномен е необходимо да се решат проблемите свързани с неговото измерване. В различните етапи на развитието на теориите и моделите за емоционалната интелигентност са се обсъждали и различни начини за измерването ѝ.

⁵⁰ (Шабанов, 2014) <http://psixologiya.org/socialnaya/emocionalnyj-intellekt/1840-princzip-otvetstvennosti-za-svoi-emoczii.html> Посетено на 7.10.2017

⁵¹ (Робертс, 2004)

Приложната психология предлага съществуващи модели за измерване на способности и личностни черти. Съответно е направен опит да се измери ЕИ с въпросници и обективни тестове. Различните подходи към измерването водят и до нови теории и методи за описването ѝ и изучаването ѝ. Водещи специалисти в областта като Е.Торндайк, Ч.Сопирмен, Д.Векслер, Дж. Гилфорд - твърдят, че хората се различават по способността си да разбират другите хора и да ги управляват. (Thorndike, 1920, p. 227). Имало е периоди, когато се е считало, че изследванията в областта са безперспективни (Cronbach, 1970). След редица публикации и широк интерес към ЕИ се увеличава практическата работа по измерването ѝ⁵². В зависимост от моделите за осмисляне на ЕИ се извършват съответни измервания. Смесените модели включват когнитивни, личностни и мотивационни черти, затова и са свързани с адаптацията към реалния живот и процесите на контрол (виж Bar-On, 2000). Тези модели предполагат измерване на ЕИ с помощта на въпросници, основани на самоотчет, подобно на традиционните личностни въпросници. (табл. 3).

Таблица 3

Методики за измерване на емоционална интелигентност основани на самоотчет⁵³

Название	Обща структура	Скала	Формат на позициите и метод на изчисляване на бал
ECI (Emotional Competence Inventory-360)	Самосъзнание, управление на собствените емоции, осъзнаване на социалните взаимодействия, социални навици.	19 фактора; 63 пункта	7-бална скала; самоотчет или оценки от експерти
EQ-i (Bar-On Emotional Quotient Inventory)	Вътреличностна ЕИ, междуличностна ЕИ, адаптация, управление на стреса, общо настроение.	15 фактора; 132 пункта	5-бална скала; самоотчет
SSRI (Schutte et al. Self-Report Index)	Йерархически модел ЕИ, състоящ се от 4 «разклонения» (както в MSCEIT)	4 фактора; 33 пункта	5-бална скала; самоотчет
TEIQue (Trait Emotional Intelligence Questionnaire)	Обединяване на структурата на EQ-i и MSCEIT	15 фактора; 144 пункта	5-бална скала; самоотчет
ЕИ (въпросник на емоционалната интелигентност)	Две измерения: (1) междуличностна и вътреличностна ЕИ, (2) осъзнаване на емоции и управлението им	6 фактора; 40 пункта	4-бална скала; самоотчет

Източник: адаптирано от автора по Робъртс

Таблица 4

Методики за измерване на емоционална интелигентност основани на решение на задача⁵⁴

MSCEIT (MayerSalovey-Caruso Emotional Intelligence Test)	4 «разклонения»: идентификация на емоциите, повишаване на ефективността от мисленето, разбиране на емоциите, управление на емоциите.	8 субтеста (по 2 на всяко «разклонение»); 130 пункта	Задачи с няколко варианта за отговор; изчисляване на бал въз основа на консенсус или експертна оценка.
MEIS (Multi-factor Emotional Intelligence Test)	Йерархически модел на ЕИ, състои се от из 4 «разклонения» (както в MSCEIT)	12 субтеста (по 2-4 на всяко «разклонение»); повече от 200 пункта	Задачи с няколко варианта за отговор; изчисляване на бал въз основа на консенсус или експертна оценка или определени стандарти
LEAS (Levels of Emotional Awareness)	Осъзнаване на емоциите (базови и сложни)	1 скала: 20 сценария	Свободни отговори; 5 нива на качество в оценката.
EARS (Emotional Accuracy Research Scale)	Распознаване на емоциите (в междуличностен контекст)	1 скала: 8 сценария с 12 възможности за завършване	Задачи с няколко варианта за отговор; изчисляване на бал въз основа на консенсус или зададени стандарти.

⁵² (Робертс, 2004) <http://psixologiya.org/socialnaya/emocionalnyj-intellekt/1595-emocionalnyj-intellekt-problemy-teorii-izmereniya-i-primeneniya-na-praktike-roberts-rd-i-dr.html> Посетено на 7.10.2017

⁵³ (Робертс, 2004)

⁵⁴ (Робертс, 2004)

Източник: адаптирано от автора по Робъртс

Моделите за способностите (свойствата), които определят ЕИ като набор от способности, измеряеми чрез тестове със задачи, имащи правилни и грешни отговори (Mayer, Caruso, Salovey, 1999). Дискусията относно корелацията на двата метода за измерване дава основание за изследвания в търсенето на нови методики⁵⁵. Съществува дискусия и по психометричните им свойства. Използването на въпросници предполага, че хората са способни да дават точен самоотчет за своето поведение, умения и навици. (табл. 4).

ТЕСТОВЕ ЗА ИЗМЕРВАНЕ НА ЕМОЦИОНАЛНА ИНТЕЛИГЕНТНОСТ.

1. **Petrides и Furnham** (2001) създават първата версия на въпросника за емоционална интелигентност като личностна черта – Trait Emotional Intelligence Questionnaire TEIQue (v. 1.00), който се състои от 144 въпроса [19]. В продължение на няколко години те проверяват конструктор-валидността на метода и измерват нарастващата му валидност спрямо други личностни методи. *Анализът от резултатите е помогнал да се оборят възраженията на критиката*, че методът TEIQue (v. 1.00), няма предсказателна стойност над и извън вече известните базисни личностни дименсии. В тази връзка авторите подбират променливи от различни методи и ги използват като критерий, за да верифицират конструктор валидността на метода. Изследвани са специално подбрани и имащи отношение към емоционалната интелигентност общо 5 критерия от метода на Diener (1985) [20], който измерва глобална удовлетвореност от живота, за да модифицират метода в нова версия TEIQue (v. 1.50).

Методът съдържа 153 айтема, конструирани в 15 фасета (субскали) с личностни дименсии, които са обединени в 4 фактора (скали) – „Благополучие”, „Самоконтрол”, „Общителност” и „Емоционалност”. Както авторите описват, айтемите на метода целят да измерят оценката на личността за ефективността на убежденията ѝ, чрез които тя възприема, обработва и използва информация, свързана с емоциите в ежедневието.

2. Тест за емоционална интелигентност **Дж.Майер, П.Саловей и Д.Карузо** (The Mayer–Salovey–Caruso Emotional Intelligence Test – MSCEIT V2.0). 2002 г. - стандартизиран тест за измерване на емоционалната интелигентност [Mayer, Salovey, Caruso, 2002]. Работата по изследване на ЕИ в рамките на теорията им активно продължава сега в университета в Йейл под ръководството на Питър Саловей.

3. Тест на проф.**Данел Гоулман**⁵⁶

4. През 1966 г. **Рувен Бар-Он** на събрание на американската асоциация на психолозите в Торонто представя своя нов тест EQ-i (Emotional Quotient Inventory), който съдържа списък на въпроси за определяне на коефициента на емоционалната интелигентност, който по-късно прераства в модел.

⁵⁵ (Робертс, 2004)

⁵⁶ <https://www.arealme.com/eq/ru/> Проверено на 5.10.2017

ВЛИЯНИЕ НА ЕИ ВЪРХУ ЕФЕКТИВНОСТТА НА МЕНИДЖЪРА

Авторите на бестселъра "Емоционална интелигентност 2,0" Травис Брадбъри и Джийн Грийвс правят мащабно изследване⁵⁷ за връзката между професионалната реализация и емоционалната интелигентност и стигат до следните изводи:

- "Високото ниво на емоционална интелигентност е най-силния фактор за добро изпълнение и обяснява 58% от постигането на успех във всички професии.
- 90% от най-успешните в изпълнението на своите служебни задължения хора, участвали в проучването, се оказали с високо ниво на емоционална интелигентност.
- 20% от най-лошо представящите се служители са с високо ниво на емоционална интелигентност. Изводът, който се налага е, че може да си много успешен в работата си и с нисък коефициент на ЕИ, но вероятността да си успешен, ако ЕИ е висока е значително по-голяма.
- В проучването се изследва и връзката между нивото на годишни доходи и нивото на ЕИ и се установява, че хората с висок коефициент на ЕИ имат значително по-високи годишни доходи."

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Емоционалната интелигентност е способността за управление на собственото поведение и адекватна реакция в сложни социални ситуации. Емоциите често определят решенията които вземаме, за да постигаме желани резултати при високо ниво на саморазбиране, самооценка и самоконтрол.

1. След направения анализ на методите, които описват и изучават ЕИ се оформя изводът, че емоционалната интелигентност е фактор, присъщ на хората с големи успехи. Всички автори са единодушни, за наличието на взаимовръзка между уменията на личността да разбира себе си и другите, и резултативното ѝ общуване в социума. Това рефлектира върху себerealизацията ѝ и междуличностните ѝ взаимоотношения.

Познанията за собствената и на другите ЕИ могат значително да подобрят възможностите за справяне, уменията за комуникация в професионална или лична социална среда, особено в сложни ситуации, където контролирането на емоциите под стрес и поведението във времеви дефицит съществено променя резултатите от дейността.

2. Най-добрите мениджъри притежават емоционална интелигентност, добър самоконтрол и качество на междуличностните контакти⁵⁸.

3. Познаването на емоциите, собствените и на другите, е предпоставка да се разпознаят приоритетите и да се предвижда поведението на човешкия фактор. Това дава възможност да се управлява поведението в ситуация. Тази възможност може да се използва в мениджмънта за ефективно ръководене на обекта на управление.

СЪТРУДНИЧЕСТВО

Финансирането на тази публикация е изцяло с личните средства на автора.

⁵⁷ <http://www.forbes.com/sites/travisbradberry/2014/01/09/emotional-intelligence/> (Bradberry & Greaves, 2009)

⁵⁸ (Bradberry & Greaves, 2009)

ЛИТЕРАТУРА

Статия

1. Bar-On, R. (2004). The Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Rationale, description, and summary of psychometric properties. *Hauppauge, NY: Nova Science Publishers*, 111-142.
2. Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 18, *supl.*, 13-25.
3. Leuner, H. (1962). *Die experimentelle Psychose - Ihre Psychopharmakologie, Phanomenologie und Dynamik in Beziehung zur Person. Versuch einer konditional-genetischen und funktionalen Psychopathologie der Psychose*. Gottingen: Springer verlag.
4. Mayer J., S. P. (2000). *Models of Emotional Intelligence*.
5. Mayer, J. C. (2000). Emotional intelligence meets traditional standards for intelligence. *Intelligence*, 267-298.
6. Робертс, Р. (2004). Эмоциональный интеллект: проблемы теории, измерения и применения на практика. *Психология: Журнал Высшей Школы Экономики, т.1.№4*, с.3-24.

E-journal статия

1. Gowlan, D., (n.d.). *emotional-intelligence*, Available: <http://www.danielgoleman.info/topics/emotional-intelligence> Accessed on [2017-10-11].
2. Gibbs, N. (1995, 2 october). *The EQ Factor. Time magazine*, Available:<http://web.archive.org/web/20010913010101/>Accessed on [2017-10-18].
3. Petrides, K. F. (1999). On the dimensional structure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences* 29 Available:;<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.475.5285&rep=rep1&type=pdf>, 313-320. Accessed on [2017-10-15].
4. Salovey, P. (First Published Mar 1, 1990) *Emotional Intelligence: Imagination, Cognition and Personality, vol. 9, 3: pp. 185-211.*, Available:<http://journals.sagepub.com/toc/icaa/9/3>. Accessed on [2017-10-13].
5. Smith, M. (2002). *"Howard Gardner and multiple intelligences"q the encyclopedia of informal education.*, Available:<http://www.infed.org/thinkers/gardner.htm> Accessed on [2017-10-31].
6. Sternberg R., K. S. (2011) (Cambridge Handbooks in Psychology, pp. 1-82). *Intelligence and Its Measurement (The Cambridge Handbook of Intelligence)*. Cambridge: Cambridge University Press, Available:<https://www.cambridge.org/core/books/cambridge-handbook-of-intelligence/2B2F12DF09F4EF9D965E0DC523165293>. Accessed on [2017-10-18].
7. Salovey P., M. J. (n.d.). Available:<https://mcentersz.com/wp-content/uploads/2016/> Accessed on [2017-10-18].
8. Андреева, Л. (2006). Эмоциональный интеллект. Поставено: <http://psixologiya.org/socialnaya/emocionalnyj-intellekt/1603-emocionalnyj-intellekt-neronimanie-privodyashhee-k-ischeznoventiyu-andreeva> Посетена на [2017-10-07]
9. Гоулман. (N.D.). *Тест на эмоциональный интеллект Гоулмана*. Поставено: <https://www.arealme.com/eq/ru/> Посетена на [2017-10-17].
10. Гоулман, Д. (2013). Эмоциональный интеллект в бизнесе. Поставено <http://psixologiya.org/socialnaya/emocionalnyj-intellekt/1800-emocionalnyj-intellekt-kak-opredelenie.html>.: Посетена на [2017-10-06].
11. Кардашева, А. (2015). Эмоционалната интелигентност като вид комуникация. *Реторика и комуникации, бр.17*, Поставено в: електронно научно списание ISSN 1314 4464; <http://rhetoric.bg/2015>. Посетена на [2017-10-19].

12. Петровская, А. (2017). *Емоционалната интелигентност като детерминанта на параметри и процесуални характеристики на дейността а ръководителя*. Поставено в: <http://psixologiya.org/socialnaya/emocionalnyj-intellekt>, Посетена на [2017-10-21].

Книга

1. Gardner, H. (1983). *Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences*. New York: Basic Books: A Member of the Perseus Books Group.
2. Salovey, P. B. (2004). *Emotional Intelligence: Readings on the Mayer and Salovey Model*. New York: Dude Publishing, Port Chester.
3. Албрехт, К. (2006). *Социалната интелигентност: Новата наука за успеха; Петте основни умения, необходими при взаимодействията ни с другите*. София: Изток-Запад.
4. Гарднър, Х. (2014). *Множеството интелигентности*, с.336. София: Изток-Запад.
5. Гитуни, М. (2003). *Емоционалната интелигентност*. София: Просвета.
6. Голман, Д. (2010). *Новата социална интелигентност*. София: Изток-Запад.
7. Голман, Д. (2011). *Емоционална интелигентност*. София: "Изток-Запад".
8. Корсини, Д. (1998). *Енциклопедия психология*. София: Наука и изкуство
9. Мерлеведе, П. Б. (2005). *7 стъпки към емоционална интелигентност*. София: Класика и Стил.
10. Сиймън, Д. К. (1994). *Психология*. София: НБУ.

СЪКРАЩЕНИЯ

ЕИ -	емоционална интелигентност.
IQ -	коефициент на интелигентност
EQ -	коефициент за емоционалност
EQ-i -	Emotional Quotient Inventory - Коефициент на емоционален запас (грамотност)
SSRI -	Schutte et al. Self-Report Index - индекс от самостоятелен доклад
TEIQue -	Trait Emotional Intelligence Questionnaire - оценяване на емоционална интелигентност чрез описване на чертите
MSCEIT -	MayerSalovey-Caruso Emotional Intelligence Test - Тест за емоционална интелигентност на Майер-Саловей-Карузо
MEIS -	Multi-factor Emotional Intelligence Test - многофакторен тест за емоционална интелигентност
LEAS -	Levels of Emotional Awareness - Тест отчитащ нива на емоционално осъзнаване
EARS -	Emotional Accuracy Research Scale - Тест отчитащ разпознаване на емоциите в междуличностно общуване.