

УДК 159.923.35

DOI <https://doi.org/10.30970/2522-1876-2018-3-1>

ТЕОРЕТИЧНА МОДЕЛЬ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ЯК ВАЖЛИВОГО КОМПОНЕНТУ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПСИХОЛОГА

Ольга Амплєєва

*Чорноморський національний університет імені Петра Могили,
вул. 68 Десантників, 10, м. Миколаїв, Україна, 54029
e-mail: ampleyeva15@gmail.com*

У статті розглядається концепція інструменталізації поняття «емоційний інтелект». Аналізуються основні етапи взаємодії психолога з клієнтом. Узагальнено концептуальні підходи до розуміння емоційного інтелекту. Представлено теоретичну модель функціонування емоційного інтелекту у ході професійної діяльності психолога. Зокрема, у структурі виділено основні категорії, компоненти та підкомпоненти емоційного інтелекту.

Проблема вдосконалення професійної діяльності психологів на основі більшого задіяння емоційного інтелекту є складною проблемою системного вивчення ролі емоційного інтелекту у професійних діях фахівця, психологічних закономірностей емоційного функціонування особистості, особливостей його реалізації у взаємодіях різних типів, психофізіологічних аспектів переживань почуттів, передумов якості емоційного розпізнання проблем, вербалізації почуттів та знаходження засобів адекватного впливу на емоційно-чуттєву сферу клієнта з боку психолога. Саме психолог здатен допомогти особистості розібратися в її внутрішніх емоційних проблемах, розкрити свій внутрішній потенціал та, можливо, власний прихований емоційний інтелект, що надалі забезпечить самостійне вирішення клієнтом своїх психологічних проблем.

Специфіка професії психолога визначається змістом професійної діяльності фахівця, що взаємодіє з внутрішнім світом іншої людини у процесі вирішення практичних професійних задач. Необхідно, щоб психолог мав такі особистісні характеристики, які б дозволили йому створити максимально сприятливі умови для розвитку самосвідомості та здійснення особистісних змін у людині, яка звернулася до нього за допомогою.

З теоретичної точки зору феномен емоційного інтелекту потребує системного структурного вивчення, з'ясування механізмів трансформації емоційного сприйняття об'єкту у внутрішнє розуміння суті, істини, стану об'єкта та на цій основі реалізації впливу, можливо, навіть без вербалізації, без використання раціонального рівня інтелектуальних процесів. Даний погляд щодо прийняття рішень стосовно клієнта у консультативній і психотерапевтичній роботі з акцентом на емоційний інтелект на науковому рівні вивчений недостатньо, хоча у психологічній практиці саме такий спосіб є ключовим проявом професійної майстерності психолога, його здатності працювати з об'єктами підсвідомого, досягати позитивного ефекту і в останню чергу застосовувати вербалізацію раціонального рівня.

Ключові слова: емоційний інтелект, емоційність, емпатія, емпатичне віддзеркалення, невербальний потік інформації, психологічна проблема клієнта, діалогічна взаємодія, інструменталізація прийомів емоційного інтелекту, підсвідомий рівень.

На сучасному етапі розвитку суспільства висувуються значні вимоги до компетентності і професіоналізму фахівців у галузі психології. Від майбутніх психологів-практиків очікують не тільки засвоєння відповідних знань, умінь і навичок, але насамперед – виходу на високий рівень особистісного розвитку та саморозвитку (О.Ф. Бондаренко, Г.Ю. Белокрилова, Т.М. Буякас, С.Д. Максименко, Н.В. Чепелева та ін.). Важливим фактором, що забезпечує даний процес, на нашу думку, є наявність у студентів високого рівня емоційного інтелекту – особливої інтегральної характеристики функціонування психічного, що

має істотний вплив на протікання певних інтервалів професійної діяльності психологів, як паралельний і незалежний процес відносно раціонального рівня інтелектуальних процесів.

Поняття емоційного інтелекту відносно нове для психології. Даний феномен досліджувався вченими у різних напрямках та з різним ступенем впливу на особистість. Так, дослідження адаптивних функцій та адаптаційного потенціалу емоційного інтелекту проводили такі науковці, як І.Ф. Аршава, Р. Бар-Он, М.А. Бреккет, Н.В. Коврига, Т.М. Кумскова, В.В. Овсянникова, Г.В. Юсупова. Зокрема, Е.Л. Носенко, Н.В. Коврига та Г.М. Бреслава більш докладно розглядали емоційний інтелект як компонент емоційної сфери особистості.

Дослідженнями, спрямованими на операціоналізацію емоційно-інтелектуального конструкту, займалися такі вчені, як І.М. Андрєєва, О.І. Власова, Г.Г. Гарскова, Д. Карузо, Д.В. Люсін, Дж.Д. Майер, Е.Л. Носенко, Р. Робертс та П.С. Саловей. Так, Д.В. Люсіна розглядала емоційний інтелект як конструкт, що має подвійну природу, який, з одного боку, пов'язаний з когнітивними здібностями, а з іншого – з особистісними характеристиками. Дослідженням емоційного інтелекту як особливого виду інтелекту займалися такі науковці, як Д.В. Ушаков, О.І. Власова, С.П. Дерев'яно.

Що стосується аналізу особистості практичного психолога у процесі професійної діяльності, то у даному контексті доцільно зазначити дослідження таких учених, як Г.О. Балл, О.Ф. Бондаренко, М.Й. Боришевський, С.Д. Максименко, В.О. Моляко, Н.І. Пов'якель, О.П. Саннікова та Н.В. Чепелева.

Дослідження емоційного інтелекту є досить популярним на сучасному етапі. Емоційний інтелект визначається нами як специфічна підструктура людської психіки, яка, з одного боку, включає здатність розуміння, аналізу та контролю власних почуттів та емоцій, з іншого – вміння відчувати і розуміти настрій, стан і почуття оточуючих людей.

Даний феномен розглядається також як один із головних складових у досягненні максимального успіху у житті та відчуття щастя особистості. Ми вважаємо, що особливо гостро дане питання торкається професійної діяльності психолога. Адже саме психолог може допомогти особистості розібратися в її внутрішніх емоційних проблемах, розкрити свій внутрішній потенціал та можливо прихований емоційний інтелект. Тому, виходячи з вищезазначеного, метою нашої статті є представлення та розкриття основних складових теоретичної моделі функціонування емоційного інтелекту у ході професійної діяльності фахівців із психології.

Виконаний нами аналіз теоретичних поглядів і досліджень з проблеми емоційного інтелекту та попередні оцінки його значущості для здійснення практичної діяльності фахівців із психології, дозволив запропонувати окремі концептуальні положення і теоретичну модель складових процесу, закономірностей та умов успішного використання емоційного інтелекту, які покладені в основу емпіричного дослідження та розробки програми спеціальної психологічної підготовки студентів з формування практичних професійних психологічних вмінь зі застосування технік емоційного інтелекту у нашому основному дослідженні.

На рис. 1.1 представлено схему теоретичної моделі емоційного інтелекту. Перша категорія складається з компонентів оцінки та вираження власних емоцій (внутрішньоособистісний емоційний інтелект) та оцінки емоцій інших людей (міжособистісний емоційний інтелект). Компоненти оцінки та вираження власних емоцій, у свою чергу, розділені на вербальний та невербальний підкомпоненти, а оцінка емоцій інших людей – на підкомпоненти невербального сприйняття та емпатії.

Друга категорія емоційного інтелекту, регуляція емоцій, містить підкомпоненти регуляції власних емоцій та регуляції емоцій інших людей.

Третя категорія, використання емоцій, містить підкомпоненти контролю експресії, самомотивації та управління власними емоціями.

Розглядаючи детальніше структурні компоненти емоційного інтелекту, слід проаналізувати кожен з його елементів докладніше.

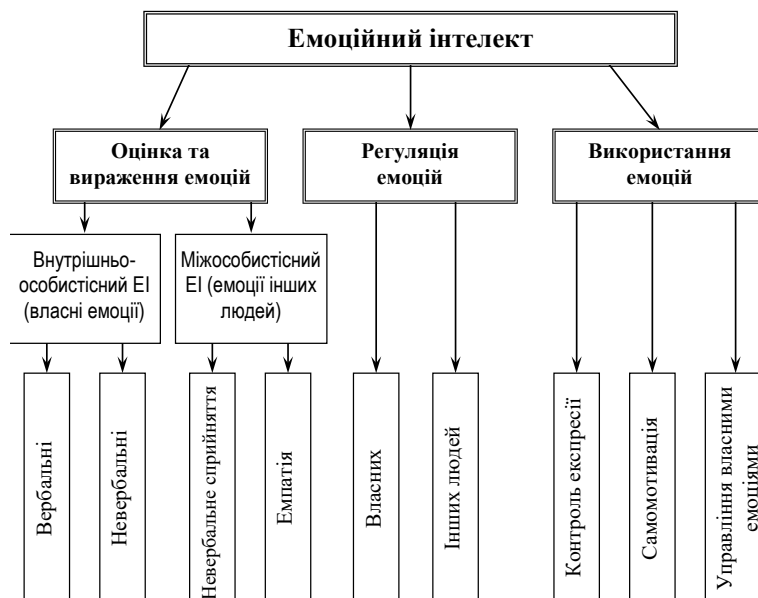


Рис. 1.1. Схема теоретичної моделі емоційного інтелекту

Так, внутрішньоособистісний емоційний інтелект – це усвідомлення власних почуттів, впевненість у собі, адекватна самооцінка, терпимість, самоконтроль, відповідальність, мотивація досягнень, оптимізм і гнучкість. Міжособистісний аспект включає емпатію, толерантність, комунікабельність, відкритість, діалогічність, антиципацію (здатність людини уявити собі можливий результат дії до її здійснення).

Невербальне сприйняття – процес усвідомлення сигналів на образному рівні за допомогою міміки, жестів та ін.

Емпатія – це розуміння відносин, почуттів, психічних станів іншої особи у формі співпереживання. За визначенням Л.П. Журавльової, емпатія є складною психологічною системою забезпечення Я – Ти-зв'язку при взаємодії людини зі світом, специфічною формою відображення об'єктивної реальності, якою є внутрішній (суб'єктивний) життєвий світ іншої людини [7, с. 157].

Контроль експресії виявляється у трьох формах: «придушенні», тобто приховуванні висловлювання пережитих емоційних станів; «маскуванні», тобто заміні вираження пережитого емоційного стану вираженням іншої емоції, не пережитої у даний момент; «симуляції», тобто вираженні не пережитих емоцій.

Самотивація – спонукання і підштовхування себе до виконання призначених цілей, внутрішній запуск енергії у тому чи іншому напрямку.

Уміння управляти власними емоціями, почуттями передбачає: стримування негативних емоцій, звільнення від негативних рис характеру, не перенесення власного поганого настрою на партнерів по спілкуванню, дотримання міри в усьому.

Концепція інструменталізації емоційного інтелекту у професійній діяльності психологів – це огляд узагальненої стратегії доповнення наявного у практичних психологів набору засобів комунікації з клієнтом на основі поглибленого розуміння сутності і механізмів функціонування власного емоційного інтелекту. Даний феномен розглядається як

система сигналів невербального, частково вербального рівнів, емоційно-чуттєвих станів, що сполучені з цими сигналами, ймовірнісних моделей прийняття інтерпретаційних рішень психологом про зміст поточного стану проблем і їх чинників у клієнта. Він також виступає стратегією інтегрального особистісного впливу на психічний стан клієнта внаслідок генерування психологом у собі певних професійно необхідних станів, що здатні змінювати психофізичний стан клієнта (наприклад, викликати ресурсний стан, сприятливий для самостійного вирішення власних проблем клієнтом), актуалізувати у нього стратегії раціональності, інтуїтивного осягнення витоків власних проблем, вольової дії з їх вирішення тощо [1, с. 47].

Відповідно до сутності емоційного інтелекту, отримання психологом інформації про рівні властивостей психічного стану клієнта відбувається без використання об'єктивних зовнішніх засобів, як інтуїтивне осягнення і оцінка людини за внутрішніми психологічними шкалами зі швидким переходом до використання такої «суб'єктивної» інформації для вирішення поточних психологічних задач. З точки зору принципу об'єктивності інформація у свідомості психолога з'являється «нізвідки», немає жодного об'єктивного підґрунтя, тобто вона суб'єктивна у негативному розумінні, що призводить до оцінки і трактовки моделі застосування емоційного інтелекту (як інструменту психолога), як мистецтва, не об'єктивного і антинаукового, такого, що не пояснює підґрунтя висновків про психічне.

Таким чином, для інструменталізації та підвищення оцінки емоційного інтелекту до такого рівня, що може відповідати рівню об'єктивності (принцип психології), необхідне поточне усвідомлення психологом об'єктивних вербальних і невербальних сигналів як підґрунтя (альтернативного способу виміру психічних властивостей) та обрання алгоритмів подальшої психологічної дії стосовно клієнта [1, с. 48].

Об'єктивні і суб'єктивні засоби шкалювання стану психічних характеристик клієнта мають принципову відмінність в аспекті статичності і динаміки. У ході психологічної роботи з клієнтом часто немає часової можливості застосування тривалих, громіздких зовнішніх методів (тестів, опитувальників, приладів) – динамічна природа комунікації у більшості випадків повністю виключає застосування багатьох об'єктивних інструментів психології.

Область несвідомого в особистості клієнта є частиною психічного, що містить хаотичні думки, образи, переживання, відображення елементів неусвідомленої проблеми у безсистемному вигляді. Саме цей неупорядкований потік об'єктів несвідомого є джерелом значущого для діагностики змісту у взаємодії клієнта з психологом. На рівні свідомості психолога з цих хаотичних фрагментів і елементів поступово вибудовується повна «картина» проблеми клієнта [1, с. 47].

Цілісну сукупність інформації у напрямку від клієнта до психолога можна поділити на три рівні: 1) відкритий вербальний потік інформації у змісті звернення (сповіді) клієнта, що містить частину опису моделі неусвідомленої проблеми; 2) частково усвідомлюваний символічний, метафоричний, аналоговий потік змістовних одиниць, які є образами та вербальними конструкціями несвідомого в особистості клієнта і за своєю сутністю виявляються специфічним раціонально-іраціональним способом позначення складових неусвідомленої проблеми з частковим усвідомленням переживань і зв'язків її елементів; 3) невербальний потік інформації, що супроводжує будь-який вербальний потік, але практично повністю не усвідомлюється – сприймається як незначущий для здійснення психотерапевтичного процесу; такий невербальний потік є взаємодією підсвідомих рівнів клієнта і психолога, що відображується і усвідомлюється психологом як емпатичне співпереживання почуттів і станів клієнта.

Невербальний потік реалізується як майже щосекундний супровід вербального висловлювання клієнта (чи у моменти слухання) різноманітними поодинокими і комплексними

ми сигналами тіла (жести, міміка, пантоміміка) і модуляціями інтонування, вимовляння, які разом, умовно кажучи, «коментують» зміст свідомого мовою підсвідомого. Сутність такого невербального коментування полягає у маркуванні кожного змістовного елементу вербального потоку багатомірними оцінними сигналами їх значущості для сфери підсвідомого, принаймні, за такими критеріями: валідність (симпатія, антипатія), сила (рівень впливу об'єкта на цілісну конфігурацію елементів підсвідомого), енергія (потенціал активності при його актуалізації у свідомість і реалізації у дії), істинність чи її ступінь (жестові сигнали правди і брехні), якість переживання (якість зчеплених з вербальним об'єктом емоцій і почуттів) та ін. [2, с. 10].

Домінування раціональної традиції у сучасній психології призводить до надвеликої фільтрації невербального потоку свідомістю психолога – у роботі використовуються лише такі невербальні сигнали, що мають словесне термінологічне вираження й однозначно асоційований зміст (наприклад, окремі жести мають виключно точний однозначний сенс). Таким чином, рівень раціонального інтелекту у ході професійної взаємодії психолога з клієнтом спирається на вербальний потік інформації та на окремі змісти відфільтрованих раціональним досвідом невербальних сигналів з однозначним їх словесним трактуванням [1, с. 47].

З набуттям практичного досвіду взаємодії з різними типами клієнтів і їхніми психологічними проблемами психолог невідворотно усвідомлює недостатність засобів раціонального інтелекту для виконання професійних дій, особливо у випадках складних і нетипових проблем клієнта. Саме з моменту такого усвідомлення починається активне задіяння емоційного інтелекту як засобу отримання допоміжної інформації для реконструкції проблеми клієнта у всій її структурній складності. Одним з істотних чинників звернення психолога до технік емоційного інтелекту є високий темп зміни станів, змісту висловів, невербального потоку, внаслідок чого формально-логічний інтелектуальний спосіб міркування вже «не встигає» опрацьовувати потік інформації.

З позицій послідовного системного підходу до розуміння процесу емоційного інтелекту важливо наголосити на тому, що емоційний інтелект є саме проміжним ланцюжком у серії актів спрацювання раціонального інтелекту на фазах від первісної діагностики до повної реалізації корекційних дій. Нехтування даним принциповим науковим положенням, як показує аналіз професійної інволюції окремих психологів-практиків, призводить до інвертації балансу технік раціонального й емоційного інтелекту [1, с. 47].

Професійна деградація даного типу поступово призводить до істотного зменшення раціональних фаз у потоці актів емоційного інтелекту, кінцевим результатом чого стає перехід на позиції містицизму, релігії, езотерики, магії та ін. На інструментальному рівні такі психологи майже повністю переходять в емоційно-інтуїтивну площину, до перебільшеного використання феномену віри, навіювання рішення, що призводить до «прив'язування» до себе клієнта, його несамостійності, використання методів впливу, заснованих на ірраціональній сліпій вірі.

Таким чином, дисбаланс професійної діяльності з акцентом на домінуючому використанні моделей і схем емоційного інтелекту призводить до недопустимого з наукової точки зору (тотальний суб'єктивізм) та неприйнятної з соціальної (залежність клієнта від психотерапевта), результату і має трактуватися як професійна інволюція.

Наступне ключове положення концепції інструменталізації емоційного інтелекту полягає у формуванні у майбутніх психологів уміння тимчасово «вимикати» фільтр раціонального сприйняття особистості клієнта і відкриватись підсвідомо отримуваному потоку невербальної інформації. Досвід підготовки, теоретичні погляди, концепції і теорії, що переважають у фахівця, накладають (нерідко фатальний для ефективності) фільтр на потоки

інформації від клієнта. Рациональний фільтр у частині випадків є адекватним, але у значному об'ємі випадків «не допускає» у свідомість психолога дійсно важливу інформацію. Це призводить до того, що психолог вбачає у клієнта неіснуючу психологічну проблему, її елементи і їх зв'язки. Відповідно, стосовно дійсної проблеми психологічна робота стає надією, розтягується у часі, психотерапія спрямовується на сторонні, можливо, психологічно важливі задачі, але неадекватні запиту, дійсній проблемі [1].

Принципово важливим у даному концептуальному положенні є саме тимчасовість «вимкнення» раціональних моделей фільтрації сприйняття. Іншими словами, «нетривале» відкриття розуму до потоку образів і змістів власної підсвідомості має перериватися процесом її аналізу і домінуванням раціонального процесу опрацювання отриманої інформації.

Психологічний механізм застосування емоційного інтелекту полягає в асоціюванні однакового змісту (елементи, зв'язки, механізми) з відповідними способами їх символізації: слово, образ, жест, рух, подія, емоція, почуття та довільними їх сполученнями. Іншими словами, наприклад, елемент проблеми отримує назву: 1) словом; 2) образом; 3) переживанням; 4) жестом; 5) рухом; 6) інтонуванням; 7) проявом енергійності; 8) проявом симпатії-антипатії та іншими критеріями підсвідомого [4, с. 85].

Розуміння, вербалізація і використання окремих невербальних сигналів – це лише початковий крок активного застосування прийомів емоційного інтелекту. Наступний, більш складний – розпізнання комплексних невербальних сигналів і робота з ними. Кінцевим підсумком асоціативного розуміння комплексних сигналів є пов'язування їх з протилежностями базових рис особистості, стратегіями поведінки, полярностями акцентуацій, з типологіями проявів осіб зі значними психологічними відхиленнями і патологіями.

Таким чином, оцінюючи місце емоційного інтелекту у структурі професійної діяльності практичного психолога, можна стверджувати наявність значного конструктивного потенціалу його ефективності при використанні у перелічених та у значній частині інших випадків взаємодії психолога з клієнтом. Аналіз проблеми інструменталізації технічних прийомів емоційного інтелекту виявив певні ризики відхилення психологів від парадигми сучасної психології і психотерапії, а також недоліки у практичній підготовці майбутніх фахівців з психології, що нерідко унеможливають використання емоційного інтелекту на практиці. Аналіз проблеми визначив необхідність емпіричного дослідження внеску моделей і схем здійснення практичної психологічної роботи на основі процесів емоційного інтелекту та розробки і модифікації наявних програм тренінгової підготовки майбутніх фахівців з психології.

Список використаної літератури

1. Амплєєва О.М. Використання засобів емоційного інтелекту при підготовці майбутніх психологів з урахуванням гендерних відмінностей. Збірник наукових статей «Вісник. Наука та практика». Сопот (Польща). 2017. С. 46-49.
2. Амплєєва О.М. Особливості навчання майбутніх психологів з використанням принципів емоційного інтелекту. Науковий вісник Херсонського державного університету. Т. 1. Вип. 1. Херсон: ХДУ. 2018. (Серія «Психологічні науки»). С. 9-14.
3. Андреева И.Н. Эмоциональный интеллект как феномен современной психологии. Новополюк: ПГУ. 2011. 388 с.
4. Андреева И.Н. Азбука эмоционального интеллекта. СПб: БХВ-Петербург. 2012. 288 с.
5. Гарднер Г. Структура Разума. Теория множественного интеллекта. М.: Вильямс. 2007. 512 с.
6. Журавльова Л.П. Діагностика форм та типів емпатії. Психологія. Зб. наук. праць НПУ ім. М. Драгоманова. Сер. № 12. Психологічні науки. 2010. № 31(55). С. 154-161.

7. Кутеева В.П. Эмоциональный интеллект как основа успешности в профессиональной деятельности. Отечественная и зарубежная педагогика. 2012. № 3 (6). С. 59–65.
8. Филатова О. Эмоциональный интеллект как показатель целостного развития личности. Персонал. № 5. 2000. С. 100-103.

THEORETICAL MODEL OF EMOTIONAL INTELLIGENCE AS AN IMPORTANT COMPONENT OF PROFESSIONAL ACTIVITY PSYCHOLOGIST

Olha Amplieieva

*Petro Mohyla Black Sea National University
68, Paratroopers Str., 10, Mykolaiv, Ukraine, 54029
e-mail: ampleyeva15@gmail.com*

The article deals with the phenomenon of emotional intelligence. Analysis of the main stages of the interaction of a psychologist with the client are represented. A theoretical model of the functioning of emotional intelligence during the professional activity of a psychologist is presented.

The problem of improving the professional activity of psychologists on the basis of greater involvement of emotional intelligence is a complex problem of systematic study of the role of emotional intelligence in professional actions of a specialist, psychological patterns of emotional functioning of a person, peculiarities of its implementation in interactions of different types, psycho-physiological aspects of feelings, preconditions of the quality of emotional recognition of problems, verbalization feelings and finding means of adequate influence on the emotional-sensory sphere of the person from the side of the psychologist. It is the psychologist who is capable of helping the individual to understand his inner emotional problems, revealing his inner potential and, perhaps, his own hidden emotional intelligence, which in the future will provide an independent solution to the person's psychological problems.

Specificity of the profession of a psychologist is determined by the content of professional activity of a specialist who interacts with the inner world of another person in the process of solving practical professional problems. It is necessary that the psychologist has such personality characteristics that would allow him to create the most favorable conditions for the development of self-awareness and the implementation of personal changes in the person who turned to him for help.

From a theoretical point of view, the phenomenon of emotional intelligence requires systematic structural study, the elucidation of the mechanisms of transformation of the emotional perception of an object into the internal understanding of the essence, truth, state of the object and, on this basis, the realization of influence, perhaps even without verbalization, without engagement rational level of intellectual processes. This view of decision-making in relation to a client in counseling and psychotherapeutic work with an emphasis on emotional intelligence at the scientific level has not been studied sufficiently, although in psychological practice this method is a key manifestation of the professional skill of a psychologist, his ability to work with objects of the subconscious, to achieve a positive effect and in the last resort apply the verbalization of the rational level.

Key words: emotional intelligence, emotionality, empathy, empathic reflection, nonverbal flow of information, psychological problem of the client, dialogic interaction, instrumentalization of methods of emotional intelligence, subconscious level.