

# ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ КАК ЛИЧНОСТНЫЙ РЕСУРС ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СТАНОВЛЕНИЯ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ СОЦИОНОМИЧЕСКИХ ПРОФЕССИЙ

## *Emotional Intelligence as a Personal Resource of Professional Becoming of Specialists of Socionomic Professions*

Юлия Бреус

Киевский университет имени Бориса Гринченко

**Abstract.** *The article presents the theoretical analysis of the problem of emotional intelligence as a personal resource of professional becoming of specialists of socionomic professions. The author's structural-functional model of emotional intelligence is presented. It shows the levels of functioning, functional characteristics, emotional competencies and substantial characteristics of emotional intelligence. The influence of emotional competences on professional activities of specialists of socionomic professions is analyzed. Such emotional competences are described: the ability to understand own emotions and emotions of others, the ability to demonstrate emotional attitude to situations and other people adequately; the productive interaction and psychological flexibility in relations with others.*

**Keywords:** *professional becoming, professionalism, professional socionomic activities, personal resources, emotional intelligence, emotional competences.*

### Введение *Introduction*

Профессиональное становление специалистов социономических профессий является актуальной проблемой современности. Сфера деятельности специалистов социономических профессий связана с влиянием на различные социальные институты, управлением изменениями в развитии общества; характеризуется интенсивными межличностными отношениями, стрессогенностью, высокой степенью ответственности. Такой характер деятельности накладывает отпечаток на личность специалиста и требует от него мощных внутренних ресурсов. Это, в частности, обуславливает необходимость исследования психологических конструктов, способствующих сохранению внутреннего и внешнего благополучия специалистов указанного типа профессий.

На данный момент в психологии одним из таких энергосберегающих конструктов может быть феномен эмоционального интеллекта (ЭИ), который с точки зрения практики получил свое развитие в связи с исследованием успешности человека в разных сферах жизнедеятельности.

Первая и наиболее известная в научной психологии модель ЭИ была разработана Питером Сэловеем и Джоном Мэйером (Salovey, Mayeу, 1990). Указанными авторами было сформулировано теоретическое положение о том, что эмоциональный интеллект может рассматриваться как важный психологический ресурс личности. Его развитие, с одной стороны,

способствует оптимальному функционированию человека, установлению конструктивных и взаимно продуктивных межличностных отношений, а с другой, снижает риск возникновения различных форм личностной деструкции и социальной дезадаптации.

Учитывая вышесказанное, *цель статьи* заключается в анализе роли эмоционального интеллекта как личностного ресурса в профессиональном становлении специалистов социономических профессий.

*Методы исследования*: теоретико-методологический анализ научной психологической литературы по проблеме исследования.

**Психологические аспекты профессионального становления  
представителей социономических профессий**  
*Psychological aspects of professional becoming of specialists of  
socioeconomic professions*

Показателем профессионального становления личности является ее профессионализм – сформирована в процессе обучения и практической деятельности готовность к компетентному выполнению функциональных обязанностей, уровень мастерства в профессиональной деятельности, соответствующей степени сложности работы. Существует зависимость между уровнем профессионализма работника и производительностью его труда. Владение высоким уровнем профессионализма обеспечивает специалисту возможность достичь значительных качественных и количественных результатов труда при наименьших физических и умственных затратах на основе использования рациональных приемов выполнения задач. В своих исследованиях И. Зязюн (2008) отмечает, что составляющими профессионализма в любой профессии является компетентность и вооруженность системой умений.

Приобретенная индивидом система профессиональных знаний, умений, навыков в процессе профессионального становления и дальнейшей реализации в профессии, наполняется личностным смыслом. Профессиональное становление выступает не только процессом вхождения и освоения профессии, но и, одновременно, процессом осуществления личностного и профессионального саморазвития (Бондаренко, 1993).

Личность специалиста зачастую выступает и объектом, и субъектом профессиональной деятельности. Наиболее выражена эта взаимосвязь у представителей социономических профессий.

В научных исследованиях понимание сути социономических профессий изучается Н.Водошняковой, И.Богдановой, Л.Бурковой, А.Глушко, М.Гулиной, Е.Климовым, Е.Кораблиной, А.Марковой, В.Милаковой, О.Санниковой, Е.Старченковой, В.Шмидт, Е.Ярской-Смирновой, Б.Ясько и др. Авторы к социономическому типу профессий,

или профессиям типа «человек-человек», относят такие, у которых предметом труда являются люди, группы или коллективы.

Профессиональная деятельность в системе «человек-человек» имеет свои психологические особенности. Они определяются целью деятельности и способами их достижения, а также переживаниями, эмоциями, настроением, возникающие при этом. Стандартные обстоятельства труда профессионала в данной системе – это ситуации нервно-психического напряжения, необходимость переключения с одного вида деятельности на другой, умение владеть собственными эмоциональными проявлениями, понимать внутреннее состояние тех людей, с которыми надо работать. Об этом упоминает в своих исследованиях О.Санникова, указывая, что «даже при наличии четких целей в профессиях определенного типа, по сравнению с другими профессиями, процесс деятельности (операционная сторона) и ее результат характеризуются высокой степенью неопределенности, поскольку процесс взаимодействия – это творческий, индивидуальный процесс, а результат обычно отдален во времени (например, результат обучения и воспитания). Такая неопределенность повышает требования к компетентности специалиста, его особенностей» (Санникова, 1995).

Для успешного выполнения профессиональных задач специалист в таких условиях вынужден прибегать к использованию своих ресурсов, прежде всего личностных.

В современной психологии содержание понятия «ресурсы» достаточно разнообразно и разрабатывается в рамках развития теории психологического стресса. К.Муздыбаев (1998) определяет ресурсы как средства к существованию, возможности людей и общества; как все то, что человек использует, чтобы удовлетворить требования среды; как жизненные ценности, которые образуют реальный потенциал для совладания с неблагоприятными жизненными событиями.

В свою очередь О.Сляднева (2008) определяет личностный ресурс как совокупность индивидуально-типологических особенностей, что определяют специфический способ жизнедеятельности субъекта в сложных ситуациях.

Следующее определение ресурсов дает Н.Водопьянова (2009): это «внутренние и внешние переменные, способствующие психологической устойчивости в стрессогенных ситуациях; это эмоциональные, мотивационно-волевые, когнитивные и поведенческие конструкты, которые человек актуализирует для адаптации к стрессогенным/ стрессовым трудовым и жизненным ситуациям», это «средства (инструменты), используемые им для трансформации взаимодействия со стрессогенной ситуацией.

Одним из способов реакции на стрессогенную ситуацию является механизм «консервации» ресурсов, который предполагает возможность

человека получать, сохранять, восстанавливать, преумножать и перераспределять ресурсы в соответствии с собственными целями. Посредством такого распределения ресурсов человек имеет возможность адаптироваться к вариативному ряду условий жизненной среды. Использование личностных ресурсов обеспечивает психическое, соматическое и социальное благополучие человека и, в соответствии с направленностью личности, создает условия для открытия своей уникальной идентичности и последующей самореализации.

Все индивидуально-психологические характеристики личности в той или иной мере в различных условиях могут выступать в качестве ресурсных, если они способствуют решению трудных ситуаций. Учитывая вышесказанное, ресурсами личности специалиста можем рассматривать их профессионально важные качества, которые способствуют эффективному решению профессиональных задач.

Обобщение работ Н.Аминова (1992), В.Корзун (1995), И.Юсупова (1991) и других специалистов показало, что в структуру профессионально важных качеств личности специалистов социэкономических профессий относятся: умение полно и правильно воспринимать человека; активно взаимодействовать, достигать взаимопонимания в процессе выполнения профессиональных функций, разбираться в поведении людей, понимать их эмоциональное состояние и потребности, оказывать эмоциональную поддержку, находить индивидуальные подходы, эмоционально адекватно реагировать на гнев, недовольство, критику со стороны других, сохранять равновесие в конфликтных ситуациях, то есть быть подготовленными к эффективной коммуникации и эмоционально разумному поведению. Поэтому профессиограммы большинства профессий сферы «человек-человек» включают такие важные качества и свойства, как: эмоциональная сдержанность, эмоциональная уравновешенность, эмпатия и т.п. Учитывая эмоциогенный характер профессиональной деятельности, в социэкономической сфере наиболее востребованными являются способности, которые позволяют человеку осуществлять эмоционально-волевую регуляцию, распознавать эмоциональное состояние окружающих, быть компетентным в межличностных отношениях и сохранять собственное психологическое благополучие. Данные понятия интегрируются и находят свое отражение в содержании феномена эмоционального интеллекта.

**Эмоциональный интеллект и его влияние на профессиональную деятельность специалиста социэкономических профессий**  
*Emotional intelligence and its influence to the professional activities of specialists of socioeconomic professions*

Методологической основой нашего исследования является двухкомпонентная модель эмоционального интеллекта Д.В.Любина (2004),

включающая в себя внутриличностный ЭИ, как понимание и управление собственными эмоциями и межличностный ЭИ, как понимание и управление эмоциями других людей. При этом способность к пониманию эмоций означает, что человек, во-первых, может распознавать эмоцию, т.е. устанавливать сам факт наличия эмоционального переживания у себя или другого человека; во-вторых, может идентифицировать эмоцию, т.е. осознавать, какую именно эмоцию испытывает он сам или другой человек, и находить для нее адекватное словесное выражение; в-третьих, понимать причины, вызвавшие данную эмоцию и следствия, к которым она приведет. Способность же к управлению эмоциями означает, что человек может контролировать интенсивность эмоций и, прежде всего, приглушать чрезмерно сильные эмоции; может контролировать внешнее выражение эмоций, а также при необходимости произвольно вызвать ту или иную эмоцию. Понимание собственных эмоций и эмоций других людей; управление собственными эмоциями и эмоциями других людей определяются нами как содержательные характеристики ЭИ.

В данном контексте важно четко определить понятия эмоций и процесса эмоционального реагирования. Опираясь на когнитивную концепцию Лазаруса, которая рассматривает эмоции как функцию разума, выделяется центральная идея о познавательной детерминации эмоций и определяются главными два положения (Lazarus, 1984):

- 1) каждая эмоциональная реакция является функцией особого рода познания или оценки;
- 2) эмоциональный ответ представляет собой некий синдром, каждый из компонентов которого отражает какой-либо важный момент в общей реакции. Среди этих компонентов автор выделяет: субъективные переживания, физиологические сдвиги и моторные реакции. Собственно эти компоненты отражают процесс протекания эмоций.

Процесс протекания эмоций функционально отражает алгоритм действия эмоционального интеллекта, который состоит из таких этапов (Васильев, 2007): восприятие и понимание эмоций, их переживание и поведенческие реакции. Исходя из этого, нами были выделены три уровня функционирования ЭИ: когнитивный, эмоциональный и поведенческий. На рисунке 1. представлена разработанная нами структурно-функциональная модель эмоционального интеллекта.

*Когнитивный уровень* функционирования ЭИ заключается в переработке и систематизации эмоциональной информации. В качестве эмоциональной информации, следуя за И.М.Андреевой, мы понимаем значения отдельных эмоций, их сочетание, последовательность, а также оценку взаимосвязей, которые они отражают. Характерной особенностью осознания является включение полученных сигналов в систему информации (о себе, о мире, об эмоциях), упорядоченную и

организованную в соответствии с социально произведенной и усвоенной индивидом системой значений.

*Эмоциональный уровень* функционирования ЭИ определяет особенности эмоционального переживания человека. Кроме того, что человек анализирует эмоциональную информацию, ее особенностью является то, что, в отличие от мышления, эмоции не только осознаются и осмысливаются, но и вызывают определенную реакцию организма.

Общеизвестным фактом является то, что эмоции – детерминанты поведения человека, влияющие на формирование способов его организации. Поэтому следующий функциональный уровень ЭИ, представляющей полученные знания на практике – это *поведенческий уровень*. Он определяет особенности поведения человека на основе осознания им эмоциональных переживаний. Причем разные эмоции по-разному влияют на поведение. Связь эмоций с деятельностью определяется теми функциями, которые они собственно и выполняют.

Знания, умения и навыки, полученные в результате функционирования ЭИ на когнитивном, эмоциональном и поведенческом уровнях, являются эмоциональными компетенциями. К данному выводу пришла И.М.Андреева, анализируя ЭИ с точки зрения информационного подхода. По мнению автора, эмоциональное мышление отражает процесс, эмоциональная компетентность – результат, эмоциональный интеллект – средства эмоционального познания (Андреева, 2006).

Эмоциональные компетенции формируют эмоциональный опыт человека, который в психологической литературе определяется как система эмоций и чувств, переживавшие человек в истории своей жизни, имеющие разную степень влияния на настоящее и будущее.

Рассмотрим более подробно влияние каждой эмоциональной компетенции на профессиональную деятельность специалиста социологических профессий.

1) *Способность понимать собственные эмоции и эмоции других людей.*

В основе понимания эмоций лежат интеллектуальные операции, которые осуществляются в форме вербализации эмоций, основанной на их осознании и дифференциации. Когнитивное опосредование является необходимым условием для появления эмоций (Лазарус, 1984). При этом детерминантами оценки являются как ситуативные факторы, так и диспозиционные, т.е. свойства личности. Отсюда одна и та же ситуация вызывает у разных людей разную оценку и как следствие – разную эмоциональную реакцию.

Учитывая тот факт, что социологическая деятельность тесно связана с социально-психологическим взаимодействием, понимание эмоций является залогом эффективности профессиональной деятельности для специалистов указанного типа профессий.



Рисунок 1. Структурно-функциональная модель эмоционального интеллекта  
Figure 1. The structural-functional model of emotional intelligence

Понимание собственных эмоций помогает адекватно оценить себя, свои истинные потребности, желания. Л.В.Виноградова (2004) доказала, что люди с развитой способностью идентифицировать собственные эмоциональные реакции, которые четко осознают и оценивают свои мысли в выраженных сложных и даже стрессовых ситуациях, значительно реже проявляют когнитивные трудности и действуют более эффективно.

Понимание эмоций других людей способствует принятию людей такими, какие они есть, объективному оцениванию ситуации, определению профессиональных задач и направлений дальнейшей работы, коррекции при необходимости своих действий.

2) Умение адекватно проявлять эмоциональное отношение к ситуациям, другим людям.

Эмоциогенность деятельности представителей социномического типа профессий, о которой упоминалось выше, откладывает определенный отпечаток на личность специалиста. Поэтому чрезвычайно важно обеспечить развитие эмоциональных ресурсов, которые позволят адекватно проявлять собственные эмоции ради успешного выполнения профессиональной деятельности.

Так, в данном контексте необходимо обратить особое внимание на понятие здоровья, которое в психологическом словаре трактуется как состояние полного физического, духовного и социального благополучия, а не только отсутствие болезни или физических дефектов.

Наибольший интерес для нас представляет психологическое здоровье личности, так как оно детерминируется гармонией между различными сферами личности человека, в частности – рациональной и эмоциональной.

В последнее время стал распространяться термин «эмоциональное здоровье», что определяется В.Тарабакиной (2000) как составляющая психологического здоровья человека, которая «позволяет сохранять целостное эмоциональное отношение к себе и к миру, преобразовывать отрицательные эмоции и порождать положительно окрашенные переживания».

Общим условием здоровой эмоциональной жизни является снятие запрета на проявление чувств, понимание их важной роли в жизни человека, повышение возможностей саморегуляции. Эмоции неизбежны, и важно не игнорировать их или необоснованно выращивать, а научиться правильно с ними обращаться, адекватно их осознавать и выражать. Негативные эмоции в этом случае не становятся объектами вытеснения или психологической защиты, а, наоборот, осознаются и осмысливаются, что дает носителю возможность дальнейшего профессионального и личностного роста.

### *3) Продуктивное взаимодействие и психологическая гибкость.*

Неопределенность операционной стороны профессиональной социономической деятельности требует от представителей этого типа профессий умения быстро переключаться, реагировать на внешние стимулы и изменения внешней среды. Поэтому объективная оценка ситуации важна для дальнейшего принятия решения.

Принятие решений на основе отражения и осмысления эмоций, которые являются дифференцированной оценкой событий, является конечным продуктом ЭИ. Эмоциональный интеллект продуцирует определенные способы активности личности, влияя, не только на собственные действия, а и на характер взаимодействия с другими людьми.

Основой профессиональной эффективности представителей социономических профессий является компетентное общения, которое включает не только коммуникативные способности, знания, умения и навыки, но и готовность взаимодействовать с другими, адаптироваться к новым условиям, отстаивать свое мнение, понимать и учитывать чувства и мысли других людей.

## **Выводы** **Conclusions**

1. Профессиональная социономическая деятельность предполагает наличие у специалиста высокого уровня компетентности и мощных внутренних ресурсов. Одним из личностных ресурсов является эмоциональный интеллект. Переживания эмоций, понимание их

реального содержания и выбор адекватных ситуации эмоционально-регулятивных стратегий способствуют эффективной деятельности личности и ее внутреннему благополучию. Это объясняется тем, что эмоции отражают связи внутреннего мира личности с ее поведением и взаимодействием с реальностью. Только в случае высокоразвитых способностей каждого уровня можно говорить о возможности адекватного эмоционального реагирования и принятия решений, имеющих личностный смысл.

2. Нами была разработана структурно-функциональная модель эмоционального интеллекта, которая отображает уровни функционирования, функциональные характеристики, эмоциональные компетенции и содержательные характеристики ЭИ.
3. Выделенные эмоциональные компетенции отображают знания, умения и навыки, полученные в результате функционирования ЭИ и непосредственно влияют на эффективность профессиональной деятельности специалиста, обеспечивая его способность понимать собственные эмоции и эмоции других людей; умение адекватно проявлять эмоциональное отношение к ситуациям, другим людям; продуктивное взаимодействие и психологическая гибкость в отношениях с другими.
4. Необходимость развития эмоционального интеллекта обусловлена тем, что дает возможность объективно оценивать себя и других в процессе профессиональной деятельности, выявлять внутриличностные и межличностные противоречия, искать пути их устранения, самостоятельно выстраивать концепции профессионального развития и стратегии реализации целей.
5. Изучение роли эмоционального интеллекта в системе личностных ресурсов профессионального становление специалистов социэкономических профессий является, на наш взгляд, перспективным направлением исследования и требует дальнейшего эмпирического подтверждения.

### Summary

Professional socio-economic activity presupposes that the specialist possesses a high level of professional competence and powerful internal resources. One of the personal resources is emotional intelligence. Empathy of emotions, understanding of their real content and selection of emotionally - regulatory strategies, adequate to a situation, facilitates an effective activity of the individual and his inner well-being. This is due to the fact that emotions reflect the connection of inner world of the individual with its behavior and interaction with reality. Only in case of highly developed skills of each level you can talk about the possibility of adequate emotional response and decision-making having personal meaning.

We have developed a structural-functional model of emotional intelligence, which shows the levels of functioning, functional characteristics, emotional competence and substantive characteristics of emotional intelligence.

Alloted emotional competences reflect the knowledge and skills obtained from the operation of emotional intelligence and directly affect the effectiveness of the specialist's professional activities, providing his ability to understand his own emotions and the emotions of others; providing the ability to demonstrate an adequate emotional attitude to situations and other people; providing efficient interaction and psychological flexibility in relations with others.

The necessity to develop the emotional intelligence due to the fact that gives an opportunity to evaluate themselves and other persons objectively in the course of professional activities, to identify intrapersonal and interpersonal conflicts, to seek ways to eliminate them, to build independently the concepts of professional development and strategies for implementation of purposes.

Studying the role of emotional intelligence in the system of personal resources of professional becoming of specialists of socioeconomic professions is, in our opinion, a promising research direction and requires further empirical evidence.

### Литература *The References*

1. Lazarus, R.S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer.
2. Андреева, И.Н. (2006). Эмоциональный интеллект: исследования феномена. *Вопросы психологии*. № 3, с.78-86.
3. Бондаренко, А.Ф. (1993). Личностное и профессиональное самоопределение отечественного психолога-практика. *Московский психотерапевтический журнал*. №1, с. 63-76.
4. Васильев, Н.Н. (2002). *Тренинг преодоления конфликтов*. СПб.: Речь.
5. Виноградова, Л.В. (2004). Интеллектуальный контроль как способ интерпретации эмоционально-трудных жизненных ситуаций. *Психологический журнал*. № 6, с.21-28.
6. Водопьянова, Н.Е. (2009). *Психодиагностика стресса*. СПб.: Питер.
7. Зязюн І. А. (2008). Філософія педагогічної дії: монографія. К., Черкаси: Вид. від. ЧНУ ім. Б. Хмельницького.
8. Люсин, Д.В. (2004). Современные представления об эмоциональном интеллекте. *Социальный интеллект: Теория, измерение, исследования*. М.: ИПРАН, с.29-35.
9. Муздыбаев, К. (1998). Стратегии совладания с жизненными трудностями. Теоретический анализ. *Журнал социологии и социальной антропологии*. № 2, Т.1, с.100-109
10. Санникова, О.П. (1995). *Эмоциональность в структуре личности: монография*. Киев-Одесса: Хорс.
11. Сляднева, О.В., Татаренко, О.В. (2008). Основные направления и формы работы психолога со специалистами, осуществляющими деятельность в ситуациях повышенного риска: (на примере сотрудников ОВД). *Науковий часопис НПУ імені М.П. Драгоманова*. Серія 19. Вип. 9, с.178-180.
12. Тарабакина, Л.В. (2000). *Эмоциональное здоровье школьника в образовательном пространстве. Монография*. Н. Новгород: НГЦ.

**Юлия Бреус**

Киевский университет имени Бориса Гринченко  
просп. П.Тычины 17, Киев, Украина, 02152  
E-mail ybreus@yandex.ua