

СЕКЦИЯ 4
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СУБЪЕКТОВ
СОЦИАЛЬНО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СФЕРЫ
И ПУТИ ИХ ОПТИМИЗАЦИИ

УДК 316:4647.358

РАЗВИТИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА
КАК ПУТЬ ОПТИМИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

О. В. Конош

Гомель, ГГУ имени Ф. Скорины
(e-mail: psihologrucovoditel2016@mail.ru)

Аннотация. В статье показана значимость эмоционального интеллекта как значимого конструкта в эффективности профессиональной деятельности. Определены факторы, оказывающие влияние на развитие эмоционального интеллекта. Определены функции эмоционального интеллекта в обеспечении эффективности профессиональной деятельности: защита и предоставление человеку пространства ресурсов.

Ключевые слова: эмоции, эмоциональный интеллект, функции, профессиональная деятельность, эффективность.

DEVELOPMENT OF EMOTIONAL INTELLIGENCE
AS A WAY OF OPTIMISATION OF PROFESSIONAL INTERACTION

O. V. Konash

Gomel, GGU F. Skoriny's name

Abstract. In article the importance of emotional intelligence as significant конструкта in efficiency of professional work is shown. The factors influencing development of emotional intelligence are defined. Functions of emotional intelligence in maintenance of efficiency of professional work are defined: protection and granting to the person of space of resources.

Key words: emotions, emotional intelligence, functions, professional work, efficiency.

Эмоциональный интеллект оказывает влияние на многие аспекты жизнедеятельности человека: на его взаимоотношения с другими людьми, на успешность профессиональной деятельности. Актуальность изучаемой проблемы исследования также связана с увеличением общественных требований к представителям профессий и личностным качествам работников, которые должны по роду своей профессиональной деятельности осуществлять тесное межличностное взаимодействие.

Материал и методы. Теоретический анализ научной литературы для раскрытия сущности эмоционального интеллекта, описания его роли в эффективности профессиональной деятельности.

Результаты и их обсуждение. Основу для развития эмоционального интеллекта составляют четыре компонента. Самосознание и самоконтроль помогают работать с собой, а социальная компетентность и управление отношениями строить сильные отношения с другими. Эмоциональный интеллект формируется в течение жизни человека и на него оказывает влияние целый ряд фактов:

- когнитивные способности (скорость и точность переработки эмоциональной информации);
- представления об эмоциях (как о ценностях, как о важном источнике информации о самом себе и о других людях и т. п.);
- особенности эмоциональности (эмоциональная устойчивость, эмоциональная чувствительность и т. п.).

Эмоциональный интеллект характеризуется как целостность, единство когнитивных, эмоциональных и регуляторных функций, отражает диалектическое единство аффекта и интеллекта в познании и деятельности. Успешный профессионал должен обладать выдержкой, умением контролировать свои эмоции, то есть быть устойчивым к стрессогенным факторам. На передний план выходят три аспекта психологической устойчивости: стойкость, стабильность; уравновешенность, соразмерность; сопротивляемость (резистентность).

Эмоциональный интеллект является одним из определяющих факторов в обеспечении продуктивности профессиональной деятельности [1, с. 79]. Ее формирование представляет собой важную практическую задачу, которая не имеет однозначного решения и требует принять во внимание ряд аспектов.

Во многих профессиях, связанных, например, со сферой обслуживания, крайне важны показатели развитого эмоционального интеллекта как важного фактора обеспечения эффективности профессиональной деятельности и сохранения его эмоциональной стабильности.

По мнению Л. Л. Скворцовой, в профессиональной деятельности эмоциональный интеллект позволяет получить три важные вещи: высокую продуктивность; выдающиеся лидерские качества и способность создавать условия для сохранения психологического благополучия [2, с. 365]. Эмоциональный интеллект дает специалисту навыки, помогающие формировать оптимальный показатель стрессоустойчивости. Такая тренировка начинается с глубокого проникновения в сущность эмоций и переживаний. Навыки, помогающие профессионалу развить эмоциональный интеллект, также позволяют обнаружить и усилить внутренние факторы, поддерживающие состояние эмоциональной стабильности. Те же навыки, которые влияют на эмоциональный интеллект, помогают создать условия для собственного счастья. Так что счастье может стать неизбежным побочным эффектом развития эмоционального интеллекта. К другим побочным эффектам относятся гибкость, оптимизм и доброта. Суть профессиональной деятельности менеджера в его

постоянном совершенствовании и развитии, в том числе личностных свойств и характеристик. Цель развития эмоционального интеллекта менеджера в том, чтобы оптимизировать себя и начать действовать на более высоком уровне по сравнению с тем, который доступен в настоящее время.

Навык помогает решать практические задачи и достигать поставленных целей в жизни и на работе. Люди с развитым эмоциональным интеллектом умеют договариваться с другими людьми, принимать решения и правильно реагировать на негативные ситуации. Через эмоции мы реагируем на события, слова и обстоятельства. Если их не понимать, происходящее будет искажаться. Например, на работе вам сделали замечание, а вы начали спорить и конфликтовать. В итоге, это приведет к неврозам, апатии и другим депрессивным состояниям. При этом депрессия не проходит быстро: у 15-39% людей она продолжается более года. Человек с развитым эмоциональным интеллектом реагирует на причины, а не действия или эмоции. Это помогает ему правильно воспринимать критику, понимать других людей и отвечать им адекватной реакцией.

В ходе проведенного исследования С. М. Ширко выявила, что наиболее высокие значения у специалистов торговой компании с высокими показателями эмоционального интеллекта имеют качества эмоциональной осведомленности, эмпатии, распознавания и понимания эмоций других людей [3, с. 66]. Они считают, что осознание истинных чувств помогает лучше управлять своими эмоциями. Высокие значения эмпатии говорят о развитой способности сопереживать окружающим и понимать их. Распознавание эмоций других людей помогает адекватно реагировать на настроения, побуждения и желания. Испытуемые уверены, что они способны улучшить настроение других людей, что с ними можно посоветоваться по вопросам отношений между людьми. Низкий уровень самомотивации и управления своими эмоциями свидетельствует об отсутствии навыков самоконтроля, что снижает уровень стрессоустойчивости. Испытуемые отвечали, что они не способны сохранять спокойствие, когда испытывают давление со стороны, им трудно совладать со своими чувствами в ситуациях трудностей и неудач, они долго находятся во власти отрицательных эмоций [3, с. 67]. Исходя из вышесказанного, можно заключить, что менеджеры с низким уровнем стрессоустойчивости хоть и обладают знаниями о своих эмоциях и эмоциях других людей и способны к сопереживанию и сочувствию, однако они испытывают трудности в регуляции и контроле своих эмоциональных состояний, решении проблемных ситуаций.

Эмоциональный интеллект как фактор эффективности в профессиональной деятельности можно описать следующим образом:

– развитый эмоциональный интеллект позволяет организовать командное взаимодействие (лидер должен уметь сотрудничать с окружающими и стремиться добиться поставленной цели);

– развитый эмоциональный интеллект позволяет эффективно организовать коммуникацию и вовлечь партнеров во взаимодействие (в частности, это предполагает навыки аргументации собственных идей, а также правильно подбирать коллег для реализации поставленных целей);

– развитый эмоциональный интеллект позволяет грамотно организовать командную работу (к настоящему времени уже является аксиомой факт, что настоящий лидер умеет создать сильную и сплоченную команду из профессионалов в своей области);

– развитый эмоциональный интеллект позволяет выстроить общение с другими людьми, чтобы не унижать их права и чувство собственного достоинства. Лидер должен быть деликатным и адекватно реагировать на эмоциональные реакции;

– развитый эмоциональный интеллект позволяет быть более самостоятельным, зрелым, выдержанным в поступках. Идеальный лидер – это умеющий общаться на равных, но, одновременно, человек, чьему мнению они могут доверять. Главным качеством в имидже лидера будет выступать его профессионализм и его способность решать проблемы. Очень восприимчива аудитория к морально – этическому облику лидера, не прощают вредных привычек. Свой будущий выбор люди часто делают, опираясь на профессиональное мнение лидера, признавая в нём специалиста своего дела. Аудитория высоко ценит профессиональные достижения лидера и снисходительно относится ко многим индивидуальным особенностям [4, с. 645].

О. В. Юрьевой было установлено, что более высокий уровень развития внутриличностного эмоционального интеллекта связан с ориентацией на свою индивидуальную систему ценностей и стремление к высшим ценностям (например, поиск истины, добро, красота) как компонента самоактуализации личности. Индивиды с высоким уровнем внутриличностного эмоционального интеллекта склонны ценить свои положительные свойства и уважать себя за них, принимают себя вне зависимости от своих достоинств или недостатков, независимы и склонны руководствоваться в жизни своими собственными целями, убеждениями, принципами и установками. Обнаруживают тенденцию к быстрому установлению глубоких и тесных эмоционально-насыщенных контактов с людьми, имеют выраженное стремление к приобретению знаний об окружающем мире, способны к целостному восприятию мира и людей, склонны воспринимать природу человека в целом как положительную, обладают способностью жить настоящим – переживать настоящий момент жизни во всей его полноте, ощущать неразрывность прошлого, настоящего и будущего, т.е. видеть жизнь во всей её полноте. Это свидетельствует о том, что с повышением уровня распознавания собственного эмоционального мира человек приближается к более полному выявлению и развитию собственных возможностей. А именно, он способен более эффективно воспринимать окружающую реальность, себя и природу, направлен на независимость, характеризуется

свежестью, неповторимостью в восприятии, чувством сострадания, симпатии и любви к человечеству, способен проявлять креативность и незаурядное чувство юмора. Таким образом, глубокое понимание собственной эмоциональности способно продвигать личность на пути к выявлению собственных потенциальных возможностей, способностей и талантов [2].

Эмоциональный интеллект и успешность индивида определяется используемыми для его реализации индивидуальными возможностями (ресурсами), а также стратегиями поведения и способами действий в стрессогенной ситуации. Эти факторы формируют механизмы психической регуляции преодоления стресса и характеризуют сущность данного процесса.

С точки зрения теории сохранения ресурсов, развитый эмоциональный интеллект представляет собой результат активизации личностных и эмоциональных ресурсов. Д. Б. Маджидов пишет о том, что социальная сеть поддержки является необходимой и является источником для получения других ресурсов. В случае недостатка поддержки это ведет к увеличению роста болезней. С позиции теории сохранения ресурсов [4], а также теории социальной поддержки, люди желают запастись и сохранять имеющиеся у них ресурсы. Ресурсы можно определить как объекты, и внутренние условия, а также определенные личностные особенности или жизненная энергия, которые ценными являются сами по себе, причем как для личности, так и в целом для общества. Они служат средством для достижения значимых поставленных целей и жизненных задач. В случае недостаточности ресурсов или же неэффективного их применения, человек начинает испытывать стресс. Вернее, стресс и отдаленное его последствия могут зависеть от того, насколько имеющиеся ресурсы подходят запросам. Следует подчеркнуть, что социальная сеть поддержки, в качестве ведущего социального ресурса, может выполнять две значимые ключевые функции – а именно, самоопределения и опосредования имеющихся ресурсов человека и получения новых ресурсов.

Следовательно, можно рассматривать две функции эмоционального интеллекта в обеспечении эффективности профессиональной деятельности, которые вносят ощутимый вклад в изучение этого феномена. Эти функции можно назвать как защита и предоставление человеку пространства ресурсов. Защитная функция эмоционального интеллекта может предотвратить отрицательные последствия стресса при неудачах в деятельности, а имеющаяся достаточность ресурсов в социальной сфере позволяет сделать возможным успешное достижение поставленных текущих целей. Однако эти две функции предполагают наличие активной позиции со стороны человека как субъекта деятельности в отношении реализации запроса и уверенности индивида в ее предоставлении. В случае если запрашиваемая человеком поддержка совпадает с предоставленными ресурсами, то субъект может испытывать положительные эмоции и удовлетворенность социальной поддержкой. В ситуации, когда ощущается хрониче-

ская недостаточность имеющихся ресурсов (в случае длительного заболевания, например) удовлетворенность человека поддержкой может стать ресурсом уверенности в оказании поддержки в будущем. При этом она тогда встраивается в систему саморегуляции человека при планировании своих действий. В ситуации хронического недостатка ресурсов для нуждающегося в поддержке важно ощущать уверенность в получении поддержки от небольшого количества близких ему людей. Чем быть неуверенным в получении единовременной и случайной помощи от большого числа дальних родственников и друзей. В данном случае социальная поддержка может быть встроена в личностную саморегуляцию человека в качестве личностного ресурса преодоления стрессовой ситуации в профессиональной деятельности.

Многие авторы признают важность эмоционального интеллекта как значимого ресурса эффективности профессиональной деятельности. Также эмоциональный интеллект может быть выделен как отдельный компонент в сложном процессе совладания с трудностями и в процессе саморегуляции.

Заключение. Таким образом, акмеологическое развитие основных составляющих эмоционального интеллекта – эмпатического понимания и сопереживания, коммуникативной толерантности в педагогическом общении, адекватной профессиональной и личностной самооценки, высокого реалистичного уровня притязаний, уверенного ассертивного поведения во взаимодействии и коллегами, учащимися и родителями – является фундаментальным условием профессионального роста специалистов, работающих с людьми. В современной психологической литературе освещаются вопросы, связанные с изучением отдельных профессионально значимых личностных свойств и способностей, которые входят в структуру эмоционального интеллекта.

Список использованных источников:

1. Локтионова, О. С. Эмоциональный интеллект / О. С. Локтионова // Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы. – 2010. – № 3. – С. 78–87.
2. Скворцова, Л. Л. Регуляторные функции имплицитных концепций личностной зрелости / Л. Л. Скворцова // Научные труды Республиканского института высшей школы. – 2020. – №20-3. – С. 360–367.
3. Ширко, С. М. Содержательные характеристики эмоционального интеллекта студентов с различными видами перфекционизма (начало) / С. М. Ширко // Адукацыя і выхаванне. – 2019. – № 1 – С. 60–68.
4. Латышев, А. В. Взаимосвязь стрессоустойчивости и эмоционального интеллекта с профессиональным выгоранием у сотрудников МВД / А. В. Латышев, Е. В. Дворцова // Молодой ученый. – 2020. – № 20 (310). – С. 644–646.