

УДК 159.9

## ПРОБЛЕМА РАЗВИТИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА В УСЛОВИЯХ НОВОЙ КОММУНИКАТИВНОЙ РЕАЛЬНОСТИ

М.И. Шнайдер

*Международный инновационный университет*

**Аннотация.** В статье рассматривается возможность развития эмоционального интеллекта. Анализируются формы организации занятий по формированию эмоционального интеллекта: психологический тренинг, обучающая компьютерная программа и другие.

**Ключевые слова:** эмоциональный интеллект, развитие, психологический тренинг, обучающая программа.

## THE EMOTIONAL INTELLIGENCE DEVELOPMENT PROBLEMS IN A CONTEXT OF THE NEW REALITY OF COMMUNICATION

M.I. Schneider

*International university of innovation*

**Abstract.** The article considers the possibility of emotional intelligence development. It analyzes the forms of activities aimed to build the emotional intelligence: psychological training, educational computer software and others.

**Keywords:** emotional intelligence, development, psychological training, training program.

Проблема изучения и развития эмоционального интеллекта в настоящее время является достаточно актуальной и отражается в исследованиях зарубежных и российских учёных. В современных работах психологов рассматриваются вопросы о природе и структуре эмоционального интеллекта, о связи понятий «интеллект», «социальный интеллект», «эмоциональный интеллект».

Сочетание понятий «интеллект» и «эмоции» вызывает много дискуссий. Популярность исследования данного феномена отражается в разнонаправленности измерений проявления, структуры, развития эмоционального интеллекта, взаимосвязи с другими параметрами. Оптимизм психологов, журналистов, менеджеров, педагогов и других профессионалов, активно изучающих «новое явление» обусловлен возможностью формирования эмоционального интеллекта в любом возрасте, начиная с младенчества.

Распознавание и вербализация эмоций приобретает особое значение при понимании людьми друг друга в виртуальном коммуникативном пространстве. Невербальные средства коммуникации: мимику, жесты – мы чаще не можем использовать (или при видеосвязи можем, но только очень ограниченно). Возможность передать эмоциональное состояние только вербальными средствами снижена, так как опознать и рассказать о своей эмоции могут далеко не все взрослые. Если рассматривать подростковый возраст – возраст самых активных пользователей социальных сетей, то эта способность развита еще меньше. Исследования А.С. Родионовой показали, что эмоциональный интеллект Интернет-зависимых пользователей характеризуется низкой способностью к управлению своими эмоциями и недостаточной самомотивацией [6]. Аддиктивные пользователи сети Интернет недостаточно хорошо способны управлять своими эмоциями, что проявляется часто в повышенной агрессии подростков.

Негативную роль играют компьютерные игры, которые не дают возможности и времени на осознание бурных эмоций, что приводит к отрицательным последствиям. Примеры нарушения адекватного реагирования и конфликтного взаимодействия с друзьями и близкими обуславливают все возрастающую актуальность формирования и развития эмоционального интеллекта. Создание развивающих программ может оказать положительное влияние на коммуникативную компетентность и культуру общения.

Проблема развития эмоционального интеллекта рассматривается в исследовании И.Н. Андреевой, И.С. Степанова и других ученых. Результаты изучения этого вопроса подтверждают возможности развития эмоционального интеллекта, в том числе, с помощью специального краткосрочного обучения. И.Н. Андреева рассматривает биологические и социальные предпосылки эмоционального интеллекта [1]. К биологическим предпосылкам относятся: уровень эмоционального интеллекта родителей, правополушарный тип мышления, свойства темперамента. Социальные предпосылки включают степень развития самосознания, уверенность в своей эмоциональной компетентности, уровень образования родителей и семейный доход, гендерные особенности воспитания, локус контроля, религиозность и другие [1].

В качестве основных направлений развития эмоционального интеллекта в исследованиях психологов выделяются вербализация и опознание эмоций по лицевой экспрессии. Данные способности есть в форме задатков у каждого человека. Несмотря на то, что они являются врожденными, развитие в онтогенезе обусловлено влиянием средовых факторов. Например, агрессивное, отвергающее или игнорирующее поведение окружающих негативно сказывается на способности осознавать свой эмоциональный опыт и вербально его репрезентировать.

Новорожденный ребенок способен распознавать эмоции окружающих по мимике в результате активности определенных комплексов нейронов. Развитие этой способности происходит благодаря поддерживающему контакту с окружающими, постоянному взаимодействию, основанному на поло-

жительных эмоциях. Исследователи определили, что лицевая экспрессия человека является важным компонентом межличностного взаимодействия. Развитие способности к вербализации эмоций обозначает перестройку психики человека, его мыслительной деятельности. Обозначение и проговаривание собственных переживаний и чувств окружающих связано с опытом общения и такими процессами как познание, сличение с имеющимися в долговременной памяти эталонами эмоций, подвержено влиянию пола, возраста и профессиональных интересов.

Распознавание эмоций – это процесс быстрый, спонтанный, построенный на механизмах подстройки и заражения, которые являются врождёнными. Для вербализации необходим определённый опыт, уровень развития рефлексивных способностей, знаний, закономерностей, причинно-следственных связей, и понимание субъектом того, что определённые события вызовут прогнозируемые эмоциональные реакции. Вербализация эмоций включает развитый словарь эмоций, предполагает готовность к усвоению эмоционального опыта, связана с восприятием и пониманием эмоциональных сигналов.

А.А. Панкратова А.А. рассматривает разные подходы к формированию эмоционального интеллекта и способностей, входящих в его состав [5]. Анализируются следующие подходы: психологический тренинг в рамках модели способностей (Дж. Мэйер, П. Сэловей, Д. Карузо), обучающая компьютерная программа МЕЕТ (П. Экман), рационально-эмотивная психотерапия (А.Бек, А. Эллис) и другие.

Тренинг по развитию эмоционального интеллекта в рамках модели способностей включает в себя четыре тематических блока: идентификация эмоций, эмоциональное содействие мышлению, понимание эмоций, управление эмоциями. В процессе тренинга проводятся упражнения, направленные на осознание перечисленных компонентов и развитие способностей, необходимых для прохождения каждого этапа. В основе упражнений тренинга лежат случаи из жизни, которые анализируются, разбираются ошибки. В заключение упражнения выстраивается верный алгоритм действия, что в дальнейшем позволит правильно применить полученные навыки в жизни. Тренинг обычно состоит из теоретической части и практической. Для самоанализа полученного опыта предлагается ответить на такие вопросы: Перечислите причины, по которым вы испытываете такие эмоции? Как вы себя ведёте, когда испытываете эти эмоции? Как эмоции влияют на ваше мышление?

Наглядно предлагается представить разное влияние эмоций с помощью понятия «эмоциональный фильтр» или «линза». Эмоциональные линзы заставляют нас оценивать окружающие события преувеличенно, или наоборот, оставлять без внимания. Автор предлагает рассматривать это понятие на примере конфликтных ситуаций, восприятие и развитие которых меняет «цвет» в зависимости от участников. Дальнейшая работа над понятием проходит на примере собственной конфликтной ситуации, закончившейся неудовлетворительно. Каждый участник подробно описывает результат, мысли, действия свои и участников конфликта. Для завершения работы над ситуаци-

ей описывается идеальная версия развития ситуации и как должно измениться её восприятие, как изменить цвет «линзы».

Приведём ещё один пример упражнения. Цель задания - научиться вызывать эмоции у себя и у других. Предлагается список эмоций, и человек погружает себя в ту ситуацию, когда он в реальности испытывал подобное состояние. Используются направляющие вопросы:

Что привело вас к такому эмоциональному состоянию?

Опишите зрительные образы, звуки и ощущения, связанные с этой ситуацией.

Опишите ситуацию в подробных деталях так, как вы рассказываете её другому человеку.

Работа над управлением эмоциями другого человека основана на описании конкретной конфликтной ситуации. Необходимо продумать, что сказать собеседнику, чтобы повлиять на его эмоциональное состояние и направить развитие ситуации в нужное русло.

А.А. Панкратова рассматривает примеры подходов к формированию отдельных способностей в структуре эмоционального интеллекта и упражнений в рамках разных обучающих программ [5]. Например, описывается компьютерная обучающая программа МЕТТ, разработанная П. Экманом. Программа помогает повысить уровень развития способности распознавать эмоции по микроэкспрессии. Даже если люди подавляют или скрывают своё эмоциональное состояние, эмоция проявляет себя доли секунды после события, когда человек ещё не осознаёт своё эмоциональное состояние.

Обучение включает показ, объяснение и сравнение микродвижений лица, характерных для универсальных эмоций. Предлагаются для анализа такие эмоции как гнев, страх, презрение, отвращение, удивление, печаль, радость. С помощью замедленной видеосъёмки с подробными комментариями демонстрирует эмоции один и тот же человек. Далее обучающийся выполняет упражнения на определение эмоционального состояния разных людей. В режиме обратной связи сразу отмечается правильность ответа и сообщается испытуемому.

В программе заложено тестирование до и после обучения для оценки эффективности обучения. Завершение тренинга с результативностью 80% считается успешным. По наблюдениям экспериментаторов, практически все обучающиеся завершают работу с улучшенным результатом.

Программу дистанционного развития эмоционального интеллекта описывает Е.С. Иванова [2]. Она предлагает дистанционный интернет-тренажер, который способствует развитию эмоционального интеллекта за счет активизации базовых компонентов – опознания и вербализации эмоций.

М.А. Манойлова предлагает акмеологические упражнения для развития эмоционального интеллекта, объединённые в четыре группы: самопознание и самоуправление эмоциями, познание и управление эмоциями других [3]. Цель упражнений: осознание собственных ощущений и эмоций, анализ поступков, умение доверять себе, умение выражать собственные чувства, регу-

лизовать агрессивные и стрессовые состояния, умение контролировать мышление, менять точку зрения. Упражнения способствуют развитию позитивной самооценки, пониманию эмоций других людей, эмпатии, оказанию эмоциональной поддержки партнёрам по общению, уверенности в общении, толерантности. Важная роль в процессе тренинга отводится развитию рефлексивных способностей.

Е.А. Хлевная рассматривает возможности развития эмоционального интеллекта руководителей с помощью целенаправленного обучающего воздействия [7]. Автор описывает обучающую программу, апробацию и оценку ее эффективности; в основе - утверждение, что целенаправленное воздействие на каждый из четырёх компонентов эмоционального интеллекта является эффективным средством повышения общего уровня эмоционального интеллекта личности. Диагностика уровня эмоционального интеллекта проводилась перед началом обучения, после обучения и через полгода. Результаты исследования по некоторым позициям совпадают с исследованиями бельгийских учёных, которые констатируют рост показателей по критерию «идентификация эмоций» и «управление эмоциями». Положительные изменения остаются спустя полгода. Таким образом, исследование подтверждает, что развитие эмоционального интеллекта возможно.

В течение нескольких лет активно проводит тренинги по развитию эмоционального интеллекта центр «EQuator» г. Санкт-Петербург (С. Шабанов). «EQuator» является первой и единственной компанией, которая занимается развитием эмоционального интеллекта с 2003 года. Модель эмоционального интеллекта предлагается иерархическая, и её развитие предлагается в рамках программ «Эмоциональный интеллект в переговорах», «Эмоциональный интеллект руководителя» [8].

Начинается тренинг с осознания своих эмоций, т.к. это сложный процесс, которому никто специально никогда не обучает. Достаточно большой период времени в процессе проведения тренинга необходимо посвятить формированию навыка осознания своих эмоций. По мнению автора, трудно управлять эмоциями именно потому, что мы не успеваем их осознавать [8].

Все тренинги проводятся в контексте эмоционального интеллекта. В любом тренинге компании «EQuator» участники одновременно развивают еще и эмоциональный интеллект. В тренинге коммуникативной компетентности работа по формированию всех навыков представлена равномерно. При организации тренинга целеполагания и тайм-менеджмента больше внимания уделяется навыкам осознания своих эмоций, а в тренинге стресс-менеджмента – управлению своими эмоциями. Работа над всеми составляющими эмоционального интеллекта проводится в тренинге «Управление эмоциями в бизнесе».

Опыт работы по развитию эмоционального интеллекта С. Шабанов и А. Алёшина описывают в книге «Эмоциональный интеллект. Российская практика» [8]. Авторы книги предлагают коллекцию практических рекомендаций и упражнений по развитию эмоционального интеллекта в бизнесе.

Приёмы и технологии, которые описаны в книге, применяются в разных компаниях.

А. Алешина описывает семь способов развития эмоционального интеллекта, которые можно применять каждый день. Например, «напоминалки» для осознания эмоций с вопросом «Как ты себя чувствуешь»? Осознание эмоций позволит распознавать эмоции все более низкой интенсивности. Или, очень простое и доступное упражнение «Улыбка с утра». Полезно выработать привычку при чувстве страха или гнева медленно выдыхать 2-3 раза. Очень важно выражать сочувствие окружающим людям. Эмпатия является основным компонентом в структуре эмоционального интеллекта [9].

Таким образом, анализируя исследования эмоционального интеллекта учёных за последние годы, можно сделать вывод о подтверждении возможности развития эмоционального интеллекта при правильно организованной обучающей программе. Эмоциональный интеллект представляет сложное интегративное образование, включающее совокупность когнитивных, поведенческих и эмоциональных качеств, благодаря которым происходит осознание, понимание и регуляция своих эмоций и эмоций окружающих, влияющих на личностное развитие и межличностное взаимодействие, поэтому развитие эмоционального интеллекта, в основном, включает работу над этими компонентами. Уровень развития эмоционального интеллекта и его особенности зависят от следующих факторов: когнитивные способности, представление об эмоциях, особенности эмоционального реагирования. Понимание эмоций, эмпатия является ключевой составляющей эмоционального интеллекта, т.к. управление эмоциями и выстраивание на его основе правильной реакции зависит от правильного понимания своих и чужих эмоций.

Понятие «эмоциональный интеллект» является эффективным средством описания и анализа феноменов в эмоциональной сфере психики, поскольку сразу характеризует несколько важных компонентов, описывающих особенности поведения человека. Несмотря на то, что уровень развития эмоционального интеллекта зависит от многих факторов: когнитивные способности, представление об эмоциях, особенности эмоционального реагирования, подтверждается возможность его развития при определённых условиях воздействия, в том числе с помощью Интернет-технологий.

### **Литература**

1. Андреева, И.Н. Концептуальное поле понятия «эмоциональный интеллект» / И.Н. Андреева // Вопросы психологии, 2009. – № 4. – С. 131.
2. Иванова, Е.С. Дистанционный интернет-тренажер – новейший способ развития эмоционального интеллекта / Иванова Е.С. // Педагогическое образование в России, 2013. – №4. – С.93.
3. Манойлова, М.А. Эмоциональный интеллект будущего педагога: акмеологическая диагностика и методы развития. (Учебно-методическое пособие). – Москва: «POLEOGRAFF PRESS», 2008. – 128 с.

4. Степанов, И.С. Индивидуально-психологические особенности личности лидера. / И.С. Степанов // Перспективы развития системного подхода в психологии: Материалы международной конференции молодых ученых (17-18 апреля 2008 г.). – Саратов: Научная книга, 2008. – С. 259-261 .
5. Панкратова А. А. Эмоциональный интеллект: примеры программы формирования [Электронный ресурс] // Психологические исследования. 2010. №. 1(9) Режим доступа <http://psystudy.ru/index.php/num/2010n1-9/289-pankratova9.html>.
6. Родионова, А.С. Исследование эмоционального интеллекта лиц, имеющих Интернет-аддикцию.// Перспективы Науки и Образования. 2013. – №6. – С. 128-140.
7. Хлевная, Е. А. Роль эмоционального интеллекта в эффективности деятельности: на примере руководителей: автореф. дис... канд. психол. наук: 19.00.01 / Хлевная Елена Анатольевна. – Москва, 2012. – 28 с.
8. Шабанов, С., Алешина, А. Эмоциональный интеллект. Российская практика. — М.: Манн, Иванов и Фербер. – 2014. – 448 с.
9. Шнайдер, М.И. Эмпатия как форма отражения другого человека/ Шнайдер М.И. // Гуманизация образования. – 2016. – №2. – С.60.