

## Дефиниране на категориите „емоционална и социална интелигентност“ за целите на практикоприложни изследвания

Ирина Костадинова

**Defining the categories “emotional intelligence” and “social intelligence” for the purposes of applied research:** *The aim of this paper is to submit basic definitions and be performed classification the categories emotional intelligence and social intelligence. This will contribute to elucidate the practical application of these categories such as methodological tool in health management and, in particular, what is their impact on the effectiveness of the medical work, adopted as a major factor to improve the efficiency of the healthcare organization.*

**Key words:** *Emotional and Social Intelligence, Personal trait, Cognitive ability, Competencies.*

### ВЪВЕДЕНИЕ

В бизнес ежедневието, както и в живота като цяло, независимо от естеството на работата ни или езика, на който комуникираме има една константа, която е универсална и това са емоциите, които изразяваме.

„Емоционалната интелигентност“ е много често използвано и актуално понятие през последните 20 години, което намира все по-голямо приложение в различни сфери на обществения живот, като образование, медицина, икономика и политика .

Проблемите с различното дефиниране на категорията *емоционална интелигентност* (ЕИ) произтичат от различните изходни позиции, от които тръгват нейните изследователи. Затова и психолози, икономисти, биолози, работещи върху проблемите на емоционалната и социална интелигентност, не са единни в своите мнения. Те изграждат различни концепции, с които защитават своите разнообразни тези и модели. Също така, за много от учените е трудно да определят мястото на *социалната интелигентност* (СИ). За тях тя представлява само социални умения, които са част от ЕИ.

Целта на настоящата разработка е да се представят основни дефиниции и се извърши класификация на ЕИ и СИ. Това ще допринесе да се осветли практикоприложимостта на тези категории, като методически инструмент в здравния мениджмънт и по-конкретно, какво е отражението им върху резултатността на медицинския труд, възприет като един от основните фактори за повишаване ефективността на здравната организация.

### ИЗЛОЖЕНИЕ

#### Емоционалната интелигентност в широк контекст

Терминът „емоционална интелигентност“ включва две коренно различни понятия - емоция и интелигентност, и може да се разглежда като когнитивна способност, социална компетентност или личностна характеристика.

Дефинициите варират съобразно гледните точки на изследователите – философски, психологични или неврологични. Гитуни прави следното проучване [3]:

(1) Според Оксфордския речник емоция е „всяко умствено възмущение или тревога, чувство, страст; всяко интензивно или възбудено състояние на ума“.

(2) Според речника по психология на издателство Ларус емоцията е „съвкупност от отговори с голям интензитет, която включва типични експресивни, физиологични и субективни прояви“.

(3) Според Енциклопедичния речник на издателство Бордас емоцията е „соматично и психично състояние, което възниква внезапно, вследствие на неочаквано събитие, имащо особено значение за индивида“.

Според проучване на Гарднър относно интелигентността [2]:

(1) Според Оксфордския речник това е „способността да учиш, разбираш и знаеш“.

(2) Според Д. Олсън „...интелигентността е способност за използване на определено изразно средство”.

Българската научна литература не може да се похвали с много разработки по тази тема, още по-малко са проведените изследвания и липсва разработена методика за измерване на емоционалната интелигентност в българското здравеопазване.

За Х. Гарднър емоционалната интелигентност включва самосъзнанието и уменията на индивида да се справя с вътрешните си преживявания. По-прецизната работа изисква да отбележим, че за Гарднър има два вида персонални интелигентности [2]:

(1) **Интерперсонална** - като проява на човешката способност да се разбират намеренията, мотивацията и желанията на други хора и впоследствие да се работи ефективно заедно с тях. Търговци, учители, лекари, лидери - всички те се нуждаят от изострена интерперсонална интелигентност.

(2) **Интраперсонална** - свързана със способността човек да разбира сам себе си и да притежава ефективен работен модел, който да включва собствените му страхове, желания и способности, както и възможността впоследствие да се използва тази информация ефективно в процеса на справяне с личния живот.

Като идеолог на теорията за множествените интелигентности, Гарднър не ограничава мястото на емоциите в двата типа цитирани персонални интелигентности, а разширява ефекта им и върху останалите, включени в концепцията му, създадена още в началото на 80-те години на ХХ век. Според учения съществуват седем отделни типа интелигентности [2]:

✓ **лингвистична** – свързана с чувствителността към говоримия и писмен език, със способността да се изучават чужди езици и те да се използват за постигане на определени цели;

✓ **логико-математическа** – основана на възможности за анализиране на проблемни силогизми, на извършване на математически операции и на разглеждане на проблемите с научен метод;

✓ **музикална** – базирана върху уменията да се изпълняват, композират или оценяват различни музикални модели;

✓ **телесно-кинестетична** – свързана с потенциала на човек да използва тялото си или части от него (ръка или уста ) за да решава проблеми или да създава продукти;

✓ **пространствена** – включваща потенциал да се разпознават и организират големи открити (пилоти или навигатори) или по-ограничени пространства (хирурзи, скулптори, архитекти). Касае и способностите на разума за пространствена информация (т.е формата на обектите и тяхното ориентиране в пространството).

Първите две интелигентности Гарднър определя, като решаващи за успеха при работа с IQ тестове. По-късно той добавя към списъка си и **натуралистичната интелигентност**. За него умствените способности на натуралиста не са много добре изследвани от психолозите, а способността да се класифицират естествени обекти е предпоставка за еволюционно развитие.

К. Албрехт е друг последовател на теорията за множествената интелигентност на Гарднър, като в предлагания от него модел се акцентира върху шест основни вида интелигентности [1]:

✓ **абстрактна** - символно мислене от типа „КИ”;

✓ **социална** – способност да се разбираме добре с другите и да ги привличаме за сътрудничество;

✓ **практическа** - умение да се върши нещо ;

✓ **емоционална** - включваща самосъзнанието и уменията за справяне с вътрешните преживявания;

✓ **естетическа** – чувство за форма и композиция, усет към литературата, изкуствата, музиката и други холистични възприятия;

✓ **кинететична** – обща телесна компетентност, като например спорт, танц, музика или управление на реактивен изстребител.

Липсата на достатъчно доказателствен материал прави гореизложената концепция по-трудна за възприемане от научна гледна точка.

Други, които използват теорията на Гарднър като изходна точка за свои изследвания са П. Мерлеведе, Д. Бриду и Р. Вандам. Според тях ЕИ е : *комплексна цялост от поведения, способности (или компетентности), убеждения и ценности, която помага на човек успешно да реализира визията и мисията си , ако му се даде този избор* [6].

Както и "...постигане на определена минимална доза безсъзнателна компетентност в контролирането на емоциите си и начина, по който ги проявяваме пред другите, а също и в ерудираното наблюдение на невербални поведения..., за да откриваме повече за ставащото в главите ни. Тази безсъзнателна компетентност е това, което ние наричаме емоционална интелигентност". [6]

Според Марлеведе [10] авторите разграничават **интраперсоналната интелигентност**, в която включват определяне на настроеността, чувствата и други вътрешни психични състояния, както и начина, по който те влияят върху собственото поведение, промяната или управлението на тези състояния, себемотивирането и т.н.

За Мерлеведе, Бриду и Вандам **междупersonална или социална интелигентност** представлява разпознаване на емоциите у другите, използване на тази информация като насока за поведение при изграждане и поддържане на взаимоотношенията. Но те, както и Гарднър представят СИ, като част от персоналната.

#### **Емоционалната и социална интелигентност, разгледани като когнитивна способност**

Mayer и Salovey са сериозни поддръжници на теорията на Гарднър за множествената интелигентност в ранните си разработки. Те предполагат, че емоционалната интелигентност е съставна част на конфигурация от социална, практическа и личностна интелигентност и е уникална комбинация от интелигентност и емоция. Учените приемат основни части от теорията на Гарднър за множествената интелигентност и я доразвиват. Те стават едни от първите изследователи, които дават научно определение за емоционалната интелигентност като „...*способност на личността да разсъждава за емоциите си и чрез емоциите да обогатява мисловния си процес*“ в серия от статии в началото на 90-те години. [8, 9]

За Mayer и Salovey, ЕИ представлява когнитивните способности на индивида. Те твърдят, че: „...емоционалната интелигентност се отнася до способността да се признае значението на емоциите и техните взаимоотношения, както и да се разсъждава и да се решават проблеми въз основа на тях. Емоционалната интелигентност е включена в способността да се възприемат и асимилират емоции, свързани с чувства, да се разбира информацията, която носят и да се управляват както собствените емоции така и тези на другите.“ [8] Mayer също не дава точна дефиниция за СИ. Той изхожда от идеята на Торндайк, че интелигентността може да бъде механична, абстрактна и социална и казва, че „емоционалната интелигентност може да замести социалната в този триумвират, където тя се проваля“ [4].

Sternberg е друг учен, който подкрепя мнението на Mayer и Salovey, а в последствие и Caruso, че с термина „емоционална интелигентност“ се отразява връзката между когниция и емоция. Негова е идеята, че емоционалната интелигентност е личностна характеристика. Sternberg е на мнение, че „...*вероятно личността е основният регулатор на възприятията, способности и емоции и като такава тя е носител на емоционална интелигентност*“ [12]. За него СИ се отличава от акаде-

мичните способности, като същевременно играе ключова роля за справянето с практическите проблеми от ежедневието [13].

### **Представители на „смесения модел“ на ЕИ и СИ**

Първият, който успява да наложи категорията „емоционална интелигентност“ извън строго научните среди е Д. Голман [5]. Той е привърженик на така наречения „смесен модел“. За него ЕИ освен личностни черти е съвкупност и от способности, към които включва уменията за „...самоконтрол, стремеж и упоритост, и способността за самомотивиране като съвкупност от качествата - старание, упорство и постоянство“ и допълва, че „...съществува старомодна дума за сбор от умения, които емоционалната интелигентност символизира: това е характерът“ [9]. Впоследствие на базата на научните открития, направени в областта на социалната неврология Голман развива идеята за СИ като успоредна на емоционалната, даваща възможност да се обърне внимание на някои способности, пренебрегвани в моделите на другите интелигентности.

Друг поддръжник на смесения модел, а в някои аспекти и първоприемник е Р. Бар-Он [7]. За него „ЕИ е съвкупност (набор) от некогнитивни способности, компетенции и умения, които влияят върху способността ни да се справим със стреса и изискванията на заобикалящата ни среда.“ По-късно той доразвива теорията си и съгласно разработения от него модел „ЕИ и СИ са една съвкупност от взаимосвързани емоционални и социални компетентности, умения, фасети, които определят колко ефективно ние разбираме и изразяваме себе си и доколко разбираме другите, осъществяваме контакт с тях, справяме се с ежедневните нужди, предизвикателства и напрежение“ [7]. И за него социалната интелигентност е част от модела на ЕИ. Той я дефинира като интерперсонални умения.

Според М. Гитуни, ЕИ е нещо повече от модел или понятие, тя е реално познание за индивида. За него тя е инструмент, който трябва да бъде интегриран в идентичността на човека, за да може той незабавно да разбира собствените си емоции и да ги изживява по балансиран начин [3]. Гитуни подкрепя и доразвива модела на Голман. Той отхвърля понятието първична емоция. Авторът счита, че ЕИ разглеждаща само екстремните емоции и пренебрегваща вътрешноличностните, губи значително от своята стойност [3]. За него ЕИ не е сбор от характеристики и правила на поведение, а процес спомагащ изграждането на глобалната идентичност, при който се разбира поведението, отношението и всичко което може да въздейства на собственото Аз. [3]

### **Автори, разглеждащи ЕИ като личностна характеристика**

Petrides & Furnham защитават идеята, че емоционалната интелигентност не е способност. За тях тя е диаметрално противоположна на когнитивните способности. Те приемат, че може да се състои основно от личностни черти и диференциални характеристики. Определят я като „...констелация от емоционално свързани субективни възприятия и убеждения на личността за устойчивост на нейните качества, чрез които тя овладява емоциите си.“ [11] Последната група учени аргументират тезата си с факта, че хората се различават по начина, по който възприемат и действат с емоционалната информация, идваща от вътрешноличностната им същност и междуличностните взаимодействия с другите. За тях ЕИ има генетичен произход.

На базата на различите дефиниции за ЕИ, около които постигат консенсус различните учени, впоследствие са основа за разработване на различни конструкти и модели към тях. Оформят се три основни групи възгледи:

- Първите разглеждат ЕИ като когнитивна способност;
- Вторите считат, ЕИ е личностна характеристика;

➤ Третите представители на т.нар. „смесен“ модел представят ЕИ и СИ като когнитивна способност, социална компетентност и личностна детерминанта с все по-широко приложение в различни социални сфери.

Вместо обобщение може да се каже, че повечето автори не дават ясни дефиниции за социалната интелигентност. Те предпочитат да я водят като интерперсонална интелигентност и по-скоро я разглеждат като част от модела на ЕИ.

### ЗАКЛЮЧЕНИЕ

1. Динамично разширяващата се теоретична рамка и развитието на емпиричните изследвания на емоционалната и социалната интелигентност през последните години предполагат различни посоки за тяхното дефиниране и операционализиране. Първоначално голяма част от усилия на изследователите са свързани с развитието на теорията за ЕИ и СИ. Впоследствие учени от типа на Голман и Бар-Он насочват своите разработки към развитие на практикоприложната част на моделите си в различни сфери, включително и тази на здравеопазването.

2. В доклада е предприет подход за представяне на цялостен анализ на дефинициите на ЕИ и СИ с цел канализиране на концепциите им и бъдещо осмисляне на емпиричните възможности на тяхното измерване.

3. Тезата на Голман, че сама по себе си ЕИ не е силен индикатор за професионално развитие, а само основа върху, която могат да се развива СИ, проявена в различни компетенции, персонални и социални умения се възприема от автора на доклада. На тази база ще се изгради и методическия инструментариум, с който на по-късен етап от изследването ще се измери влиянието на ЕИ и СИ върху резултатността на медицинския труд, като се обоснове експериментална защита на концепционалния модел за значимостта на социалната лична ефикасност на лекарската професия.

### ЛИТЕРАТУРА

- [1] Албрехт, К. *Социалната интелигентност*, „Изток-Запад“, 2006, с.с.13-29.
- [2] Гарднър, Х. *Нова теория на множествените интелигентности на 21 век*, Сиела – софт енд публишинг. 2004, с.с. 43-44.
- [3] Гитуни, М. *Емоционалната интелигентност*, „Просвета“, С., 2003, с.с.20-33.
- [4] Голман, Д. *Новата социална интелигентност*, „Изток-Запад“, С., 2010, с. 421.
- [5] Голман, Д. *Емоционалната интелигентност*, „Изток-Запад“, С., 2011, с.с.74-164; с.с.122-78.
- [6] Мерлеведе, П., Д.Бриду, Р.Вандам. Седемте стъпки към емоционалната интелигентност, „Класика – стил“, С., 2005, с.12.
- [7] Bar-On, R. The Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Rationale, description, and summery of psychometric properties. In Glen Geher (Ed.), *Measuring emotional intelligence: Common ground and controversy*. Hauppauge, NY: Nova Science Publishers, 2004, pp.111-142.
- [8] Mayer J., Caruso D., Salovey P. Emotional intelligence meets traditional standards for intelligence, *INTELLIGENCE*, 2000 , p.p 267-298.
- [9] Mayer J., P. Salovey, D.Caruzo. *Models of Emotional Intelligence*, 2000, Chapter 18, p. 401.
- [10] Patrick Merlevede. Steps to Emotional Intelligence, [http://users.telenet.be/merlevede/eqe\\_7EQi.htm](http://users.telenet.be/merlevede/eqe_7EQi.htm), Посетен на 17.08.2013г.
- [11] Petrides, K. V. & Furnham, A. On the dimensional structure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 29/2000, p.p. 313-320.
- [12] Sternberg, R. *Handbook of Intelligence*, Cambridge University Press, 2000, p.169.
- [13] Sternberg, R., *Beyond I.Q.* Cambridge University Press, New York, 1995.

**За контакти:**

Докторант Ирина Костадинова, Катедра "Мениджмънт и бизнес развитие", РУ "Ангел Кънчев", тел.: 082 877595, e-mail: [ikostadinova@uni-ruse.bg](mailto:ikostadinova@uni-ruse.bg)

**Докладът е рецензиран.**