

7. Роттер М.В. Комбінована (людина-програма) інформаційна модель для системи конкурентної розвідки підприємства / М.В. Роттер, Д.Ю.Череватський // Торгівля і ринок України. 2011. – Вип. 31, т. 2. – С. 134-134.
8. Садердинов А.А. Информационная безопасность предприятия: учеб. пособие / А.А. Садердинов, В.А. Трайнев, А.А. Федулов. – М.: Дашков и К°, 2005. – 336 с.
9. Светозаров В. Зачем нужна конкурентная разведка? / В. Светозаров // Управление компанией. – 2002. – № 9 (16). – С. 37-40.
10. Советский энциклопедический словарь. – М.: Советская энцикл., 1988. – 1600 с.
11. Тьюки Дж. Анализ результатов наблюдений. Разведочный анализ / Дж. Тьюки. – М.: Мир, 1981.
12. Тюрин Ю.Н. Анализ данных на компьютере / Ю.Н. Тюрин, А.А. Макаров. – М.: Финансы и статистика, 1995.
13. Макаров А. Изучение конкурентной среды: взгляд профессионала [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <<http://www.4p.ru/main/theory/3570>>.
14. Попов А. Поиск в Интернете – внутри и снаружи. Эффективная методика поиска информации в сети Интернет [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.citforum.ru/pp/search_03.shtml>.
15. Сайт профессионалов конкурентной разведки [Электронный ресурс]. – <www.scip.org/>.
16. Создание системы конкурентной разведки компании. Ч. 2 / [Электронный ресурс]. – Публикация от 18-09-2008. – Режим доступа: <<http://daily.sec.ru/dailypblshow.cfm?rid=17&pid=21688>>.
17. Философия корпоративной разведки [Электронный ресурс] // PR в России (Москва). – 2003. – 29 авг. – № 8 – С. 23-24 – Режим доступа: <<http://it2b.ru/it2b2.view3.page88.html>>. /.
18. Starting a CI Program. Houston: APQC [Electronic resource]. – Available from: <[www. APQC.org](http://www.APQC.org)>.

УДК 378.1

Сіменко І.В., д-р екон наук, доц.,

Пальцун І.М., канд. екон наук, доц. (ДонНУЕТ, Донецьк)

ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ: ПРОБЛЕМИ ОЦІНЮВАННЯ

У статті доведено значущість емоційного інтелекту для сучасних топ-менеджерів і менеджерів середньої ланки. Розглянуто основні підходи до оцінки якості емоційного інтелекту управлінського персоналу підприємства, виокремлено їх переваги та недоліки.

Ключові слова: *емоційний інтелект, емоційний потенціал, методики, засновані на самозвіті та виконанні завдань, методики оцінки емоційного інтелекту.*

Сучасні підходи до підвищення якості функціонування системи управління підприємства як його основної підсистеми потребують реалізації нових «комплементарних парадигм» теорії стратегічного управління, серед яких концепції динамічних здатностей фірми, інтелектуального й емоційного потенціалу, ресурсна концепція та ін.. Саме в них акцентуються можливості системи управління щодо виявлення та впровадження явних і латентних факторів успіху сучасного підприємства в умовах необхідності адаптації й відповідності складному зовнішньому середовищу.

Протистояти суттєвому впливу зовнішніх і внутрішніх факторів та одночасно підвищувати ефективність управлінської діяльності можна завдяки реалізації кожним менеджером свого емоційного потенціалу. Відповідно до досліджень Данієла Гоулмена, для ефективності управлінської роботи емоційний інтелект (Emotional intelligence (EI)) має домінуюче значення. Так, успішність будь-якої діяльності лише на 33% визначається технічними навичками, знаннями й інтелектуальними здібностями (тобто IQ людини), а на 67% – емоційною компетентністю. Причому для керівників (апарату управління) ці цифри різняться іще сильніше: 85% визначається цим індикатором і тільки на 15% він залежить від IQ [1]. Лі Яккока, видатний менеджер, підкреслює, що «стабільний розвиток у фінансовій сфері обумовлюється не лише знаннями зі своєї професії, а більшою мірою вмінням спілкуватися з колегами, схилити людей до своєї точки зору, рекламувати себе та свої ідеї [2, с. 32]. Спеціалісти відомої західної консалтингової групи Leadership IQ наводять таку статистику: у 81% випадків керівники та висококваліфіковані фахівці є неуспішними саме завдяки особистісним причинам, і лише у 11% – із причин професійної некомпетентності [3]. Враховуючи той факт, що від управлінських рішень, які приймають саме керівники вищої та середньої ланки, залежить стабільність, успіх, а іноді й виживаність підприємства у складних умовах конкурентної боротьби, дослідження питань емоційного інтелекту є достатньо актуальним і своєчасним.

Питанням емоційного інтелекту, розробці його концепції присвячені роботи західних учених: Д. Гоулмена [1], П. Саловей, Дж. Майєра, Г. Гарднера, Д. Карузо, Р. Бар-Она, С. Хейна, Р. Купера, А. Савафа [4]. В Україні вивченням феномену емоційного інтелекту займалися Е. Носенко, Г. Березюк, О. Власова, В. Оськін, О. Філатова [5-7]. Але сьогодні ще не сформовано загальний підхід щодо взаємозв'язку успіху фірми й реалізації управлінським персоналом свого емоційного потенціалу, залишаються дискусійними питання його вимірювання й оцінки.

Метою даної статті є визначення найбільш об'єктивної методики оцінювання емоційного інтелекту управлінського персоналу підприємства.

Дослідження Томаса Стенліхві [15] дозволили визначити найбільш важливі фактори успіху, які впливають на кар'єру та фінансове благополуччя сучасних бізнесменів. Так, серед основних п'яти чинників: чесність у відносинах із людьми, висока дисципліна, вміння знайти спільну мову з людьми, підтримка чоловіка (дружини), висока працездатність.

Усі ці фактори є відображенням емоційного інтелекту, тоді як когнітивні здатності, тобто IQ, перебувають на 21-му місці. Більше того, їх важливість для

успішної кар'єри підтвердили лише 20% мільйонерів, які виступали респондентами.

Таким чином, значущість емоційного інтелекту для сучасних топ-менеджерів і менеджерів середньої ланки потребує об'єктивного його вимірювання. Логічним буде навести визначення емоційного інтелекту одного з його засновників, Д. Гоулмена, який підкреслив, що «емоційний інтелект – це здатність усвідомлювати власні почуття, почуття інших людей, мотивувати самого себе та інших, керувати емоціями як наодинці з самим собою, так і стосовно інших. Він розраховується як сума показників семи здібностей: самоусвідомлення, самомотивування, стійкість до фрустрації, контроль за імпульсами, регуляція настрою, емпатія, оптимізм» [1].

Для оцінювання емоційного інтелекту використовують 9 основних методик, що засновані на самозвіті та виконанні функцій.

У таблиці 1 представлено деякі сучасні методики. Варто врахувати, що нові методики з'являються досить часто, причому більшість із них не має під собою глибоких наукових підстав.

Таблиця 1 – Характеристика основних методик для оцінки емоційного інтелекту (EI)

Назва	Загальна структура	Шкала	Зміст
1	2	3	4
Методики, засновані на самозвіті			
ECI (Emotional Competence Inventory-360)	Самосвідомість, управління власними емоціями, усвідомлення соціальних взаємодій, соціальні навички	19 факторів; 63 пункти	7-бальні шкали; самозвіт або оцінки експертів
EQ-i (Bar-On Emotional Quotient Inventory)	Внутрішньоособистісний EI, міжособистісний EI, адаптація, управління стресом, загальний настрій	15 факторів; 132 пункти	5-бальна шкала; самозвіт
SSRI (Schutte et al. Self-Report Index)	Ієрархічна модель EI, що містить 4 «гілки» (як у MSCEIT)	4 фактори; 33 пункти	5-бальна шкала; самозвіт
TEIQue (Trait Emotional Intelligence Questionnaire)	Сполучення структур EQ-i та MSCEIT	15 факторів; 144 пункти	5-бальні шкали; самозвіт
ЕмІн (питання на емоційний інтелект)	Два вимірювання: (1) міжособистісний і внутрішньоособистісний EI, (2) розуміння емоцій та управління ними	6 факторів; 40 пунктів	4-бальні шкали; самозвіт

Продовження таблиці 1

1	2	3	4
Методики, засновані на виконанні завдань			
MSCEIT (MayerSalovey-Caruso Emotional Intelligence Test)	4 «гілки»: ідентифікація емоцій, підвищення ефективності мислення, розуміння емоцій, управління емоціями	8 субтестів (по 2 на кожну «гілку»); 130 пунктів	Завдання з декількома варіантами відповіді; підрахунок балів на основі консенсусу або експертних оцінок
MEIS (Multi-factor Emotional Intelligence Test)	Ієрархічна модель EI, що складається з 4-х «гілок» (як у MSCEIT)	12 субтестів (по 2-4 на кожну «гілку»); більше 200 пунктів	Завдання з декількома варіантами відповіді; підрахунок балів на основі консенсусу, експертних оцінок або заданих стандартів
LEAS (Levels of Emotional Awareness)	Усвідомлення емоцій (базових і складних).	1 шкала: 20 сценаріїв	Вільні відповіді; 5 рівнів якісної оцінки
EARS (Emotional Accuracy Research Scale)	Розпізнавання емоцій (у міжособистісному контексті).	1 шкала: 8 сценаріїв з 12 завершеннями	Завдання з декількома варіантами відповіді; підрахунок балів на основі консенсусу або заданих стандартів

В основі цих методик не закладено єдиного організуючого принципу, на відміну, наприклад, від сучасних методів характеристики особистості. Кожна методика ґрунтується винятково на суб'єктивних поглядах її автора. Наприклад, Д. Гоулмен [1] припускає, що до емоційних здатностей належать, з одного боку, усвідомлення й розпізнавання емоцій, а з іншого, – регуляція емоцій і управління ними. При цьому емоційні здатності можуть бути спрямовані на власні або на чужі емоції. У рамках цього погляду EI включає самосвідомість, усвідомлення соціальних взаємодій, управління собою, управління відносинами – всі ці компоненти вимірюються питаннями ЕСІ [8]. На противагу цьому перелік питань Р. Бар-Она EQ-і складається з 15 первинних факторів, які поєднуються в 5 факторів другого порядку [9]. Питання Н. Шутте зі співавторами SSRI [10] спрямовані на вимір чотирьох «гілок» EI, описуваних моделлю Дж. Мейера, П. Селовея й Д. Карузо.

Найбільш розробленими щодо теоретичної частини є, на наш погляд, питання К. Петридеса та А. Фернхема TEIQue, що намагаються об'єднати ідеї, покладені в основу EQ-і і моделі EI як здатності [11]. Низка питань Д.В. Люсіна Емін складається із двох шкал (міжособистісного й внутрішньоособистісного EI), кожна з яких включає 3 субшкали, що відповідають здатностям, пов'язаним із розумінням емоцій і керуванням ними. Примітно, що шкали цих питань не дуже схожі одна на одну. Наприклад, EQ-і включає шкали, які відповідають усім кластерам ЕСІ, хоча усвідомлення соціальних взаємодій і соціальних на-

вичок поєднуються в один фактор міжособистісної компетентності. Три фактори SSRI відповідають кластерам ECI. Однак і EQ-і, і SSRI включають фактори, що не відповідають ані моделі Д. Гоулмена, ані один одному (наприклад, «адаптація» й «загальний настрій»).

Сьогодні з'являються емпіричні дослідження ступеня подібності груп цих питань, що може сприяти виникненню більш чітких змішаних моделей, однак поки змішані моделі недостатньо співвідносяться одна з одною [12].

Техніка конструювання питань добре відпрацьована, тому можна було б легко оцінити якість запропонованих методик. На жаль, необхідні дані є доступними далеко не завжди. Наприклад, Д. Гоулмен [1] під час опитування ECI часто посилається на неопубліковані дані. У главі підручника з EI, присвяченій ECI, згадуються труднощі з емпіричним відтворенням його гіпотетичних кластерів [8]. Нещодавній технічний звіт [13] відзначає задовільну внутрішню погодженість (середня α Кронбаха = 0,75), але невисоку ретестову надійність (середній коефіцієнт стабільності = 0,36). Таким чином, необхідна робота щодо зміни й удосконалення пунктів ECI. Стосовно EQ-і є більше інформації, хоча основні дані теж не опубліковані [9]. Внутрішня погодженість і ретестова надійність його шкал цілком задовільні. У той же час Дж. Метьюс із співавторами показали [14], що 80-90% дисперсії балів питань можна пояснити трьома факторами (тобто немає необхідності ані в 15 шкалах першого порядку, ані у факторах другого порядку). Аналогічні проблеми виникали й під час незалежної перевірки SSRI і TEIQue. Внутрішню погодженість шкал EmIna (α Кронбаха дорівнює 0,76 для шкали міжособистісного EI й 0,78 для шкали внутрішньоособистісного EI) можна оцінити як задовільну, однак внутрішня погодженість окремих субшкал виявляється нижче. У цілому надійність питань на EI виявляється більш-менш задовільною, однак обґрунтованість їхньої внутрішньої структури й точна інтерпретація шкал, як правило, не дуже ясні.

Разом із тим методики для виміру EI, засновані на самозвіті, демонструють гарну критеріальну валідність.

Підхід Р. Бар-Она [9] ґрунтується на ідеї, що EI має сприяти адаптації людини до реального життя. Дійсно, в дослідженнях показано, що його низка питань EQ-і позитивно корелює із пристосованістю, суб'єктивним благополуччям і соціальним успіхом. Високі бали EQ-і пов'язані також із більш частим використанням стратегій співволодіння, спрямованих на проблему, порівняно з використанням стратегій співволодіння, спрямованих на емоції. Однак результати цих досліджень актуалізують питання конструктивної валідності. Дослідження Р. Бар-Она свідчать про негативні кореляції між EQ-і та шкалою, що оцінює виразність психопатологічних симптомів. Можливо, EQ-і вимірює не стільки здатність, яка дозволяє переборювати життєві труднощі, скільки наслідки зустрічей із цими життєвими труднощами. Тісна кореляція зі психопатологічними симптомами може свідчити про проблеми з конструктивною валідністю, особливо якщо врахувати, що однією зі шкал питань є «загальний настрій».

Питання SSRI показують непогану критеріальну валідність. У першому дослідженні з використанням SSRI виявлені кореляції з оптимізмом, контролем спонукань, ясністю почуттів та інших показників емоційної адаптації [15]. У

наступних його дослідженнях виявлено зв'язки з навичками міжособистісного спілкування, схильністю до співробітництва, задоволеністю відносинами. Однак майже всі критеріальні показники були отримані за допомогою самозвітів і на занадто незначних вибірках (іноді менше 30 осіб). Із урахуванням цих обмежень сумнівним є те, що SSRI вимірює ЕІ як особливу індивідуальну характеристику, а не просто як набір особистісних рис.

Дослідження європейських науковців свідчать про те, що питання на ЕІ не корелюють із балами інтелектуальних тестів. Такі дані виходять на різноманітних вибірках із застосуванням різних методик. Так, EQ-і має близькі до нуля кореляції з тестом Векслера WAIS, прогресивними матрицями Равена й шкалою загальних розумових здібностей для дорослих [16]. Близькі до нуля кореляції були також отримані між SSRI, з одного боку, і скороченою шкалою інтелекту Векслера та SAT – з іншого. Кореляції між ЕІ й тестом щодо критичного мислення Уотсона-Глейзера виявилися низькими й негативними. Прийнято вважати, що будь-які когнітивні здатності мають помірковано позитивно корелювати з інтелектом. Відсутність таких кореляцій у питаннях стосовно ЕІ свідчить про їх низьку конвергентну валідність. У сукупності ці дані дозволяють порушити питання про те, чи вимірюють питання щодо ЕІ щось таке, що стосується інтелекту [12].

Разом із тим неодноразово показано, що питання щодо ЕІ корелюють із відомими особистісними рисами. Особливо істотним є перетинання цих методик із факторами моделі «Велика п'ятірка»: нейротизмом, екстраверсією, відкритістю досвіду, доброзичливістю, свідомістю. Найбільш сильний зв'язок спостерігається з нейротизмом; кореляції часто бувають настільки великі, наскільки дозволяють коефіцієнти надійності. У цих випадках стверджувати, що вимірюється емоційна стабільність, а не окремий новий конструкт [17]. Якщо питання помірковано пов'язані з нейротизмом, то вони часто дають високі кореляції з екстраверсією і/або відкритістю досвіду.

Зв'язки в різних наборах питань щодо ЕІ з особистісними рисами є досить різноманітними. Це свідчить про те, що вказані методики вимірюють різні аспекти ЕІ. Крім того, можна припустити, що питання щодо ЕІ вимірюють не що інше, як певну комбінацію особистісних рис.

Висновки. Наявність двох типів моделей ЕІ – змішаних і моделей здатностей – призводить до різних підходів до його виміру, причому ці підходи дають результати, що не корелюють один з одним. Вимір ЕІ за допомогою низки питань є досить надійним і має прийнятну критеріальну валідність. Однак результати таких питань важко відрізнити від результатів особистісних питань, що гостро ставить проблему їх інкрементної валідності. Вимірювання ЕІ за допомогою тестів краще в теоретичному плані, однак його критеріальна валідність недостатньо висока. На наш погляд, тести ЕІ вимірюють не стільки певну здатність, скільки відповідність уявлень випробуваного про емоції культурним нормам.

Перспективами подальших досліджень у цьому напрямку є адаптація зарубіжних методик оцінки емоційного інтелекту управлінського персоналу вітчизняних підприємств.

Список літератури

1. Goleman D. Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ / D. Goleman. – Bantam, 1994. – 354 p.
2. Неперов В.Я. Разговаривая с Ли Якоккой / В.Я. Непаров // Специалист. – 2000. – № 4. – С. 32-28.
3. О TriMetrix® Solutions [Электронный ресурс] // Диалог Менеджмент Консалтинг. – Режим доступа: <<http://www.competencies.ru/joom/content/view/37/55/>>.
4. Cooper R.K. EQ inteligencia emocionalna w organizacji i zarzadzaniu. / R.K. Cooper, A. Sawaf. – Warszawa, 2000. – 423 s.
5. Березюк Г. Емоційний інтелект як детермінанта внутрішньої свободи особистості / Г. Березюк // Психологічні студії Львівського ун-ту. – 2008. – С. 20-23.
6. Власова О.І. Теоретико-методичні засади дослідження емоційного інтелекту як інтраіндивідуальної властивості особистості / О.І. Власова, М.А. Березюк // Теоретичні і прикладні проблеми психології. – 2004. – № 2 (7). – С. 175-181.
7. Филатова О. Эмоциональный интеллект как показатель целостного развития личности / О. Филатова // Персонал. – 2000. – № 5. – С. 100-103.
8. Boyatzis R.E. Clustering competence in emotional intelligence: Insights from the Emotional Competence Inventory / R.E. Boyatzis, D. Goleman, K. Rhee // Handbook of emotional intelligence / R. Bar-On [eds.]. – San Francisco: Jossey-Bass, 2000. – P. 343-362.
9. Bar-On R. Emotional Intelligence Inventory (EQ-i): Technical Manual / R. Bar-On. – Toronto: Multi-Health Systems, 1997.
10. Development and validation of a measure of emotional intelligence. / N.S. Schutte [etc.] // Personality and Individual Differences. – 1998. – № 25. – P. 167-177.
11. Petrides K.V. Trait emotional intelligence: Psychometric investigation with reference to established trait taxonomies / K.V. Petrides A. Furnham // European Journal of Personality. – 2001. – № 15. – P. 425-448.
12. Matthews G. Seven myths about emotional intelligence / G. Matthews, R.D. Roberts, M. Zeidner // Psychological Inquiry. – 2004. – № 15. – P. 179-196.
13. Sala F. Emotional Competence Inventory: Technical manual. Hay Group, McClelland Center for Research and Innovation. Retrieved 2003, March, 31, from [Electronic resourced] / F. Sala. – Available from: <http://www.eiconsortium.org/research/ECI_Tech_Manual.pdf>.
14. Matthews G. Emotional intelligence: Science and myth / G. Matthews, M. Zeidner, R.D. Roberts. – Cambridge, MA: MIT Press, 2003.
15. Development and validation of a measure of emotional intelligence / N.S. Schutte [etc.] // Personality and Individual Differences. – 1998. – № 25. – P. 167-177.
16. Derksen J. Does a self-report measure for emotional intelligence assess something different than general intelligence? / J. Derksen, I. Kramer, M. Katzko // Personality and Individual Differences. – 2002. – № 32. – P. 37-48.
17. Newsome S. Assessing the predictive validity of emotional intelligence. Personality and Individual Differences / S. Newsome, A.L. Day, V.M. Catano. – 2000. – № 29. – P. 1005-1016.