

МОДЕЛІ ДОСЯГНЕННЯ УСПІХУ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ В
ЗАЛЕЖНОСТІ ВІД РІВНЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ (EQ).
МОДЕЛИ ДОСТИЖЕНИЯ УСПЕХА В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ЗАВИСИМОСТИ ОТ УРОВНЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО
ИНТЕЛЛЕКТА (EQ).
MODELS OF JOB SUCCESS ACCORDING TO LEVEL OF EMOTIONAL
INTELLIGENCE (EQ).

Стаття присвячена дослідженню взаємозв'язку між емоційним інтелектом та успіхом у професійній діяльності. Проведено факторний аналіз особистісних якостей необхідних для досягнення успіху, що дозволило виділити та надати характеристику моделей досягнення успіху у професійній діяльності в залежності від рівня емоційного інтелекту (EQ).

Статья посвящена исследованию взаимосвязи между эмоциональным интеллектом и успехом в профессиональной деятельности. Был проведен факторный анализ личностных качеств необходимых для достижения успеха, что позволило выделить и охарактеризовать модели достижения успеха в профессиональной деятельности в зависимости от уровня EQ.

The article deals with the correlation between emotional intelligence and job success. Factor analysis of personal qualities which are necessary for success was conducted. Then models of job success, depending on the level of EQ were formed and described.

Ключові слова: емоційний інтелект, успіх у професійній діяльності, емоційна праця, кластерний аналіз.

Ключевые слова: эмоциональный интеллект, успех в профессиональной деятельности, эмоциональная работа, кластерный анализ.

Key words: emotional intelligence, job success, emotional labor, cluster analysis.

С. Дж. Стейн, Говард І.Бук – автори науково-популярного бестселера «Емоційний інтелект та ваші успіхи» розуміють успіх як здатність визначати особистісні та професійні цілі та досягати їх [8, с.4]. Вони наголошують, що ті, кого ми називаємо успішними не завжди найбільш інтелектуально чи аналітично розвинуті особистості, переважно це індивіди з високими емоційними та соціальними здібностями.

Успіх, як важлива детермінанта соціального життя, привертає увагу соціологів: роботи Р. Ануфрієва, О. Балакиревой, О. Білько, Т. Васільєва, Е. Головахи, О. Голіков, І. Городняк, О. Гудзенко Л. В. Сохань переважно зосереджені на концептуалізації поняття «успіху» через наповнення його існуючими інтерпретаціями, розуміннями, зв'язку успіху із цінностями, життєвими орієнтаціями [3-5, 7].

Іноземні роботи здебільшого мають прикладну спрямованість, практично орієнтовані: пропонують певні методики для досягнення успіху, у тому числі за допомогою розвитку емоційного інтелекту[8, 10].

Автор вже намагався дослідити гендерну специфіку моделей досягнення успіху на основі аналізу гендерних ідентичностей, у результаті чого було виділено фемінінну модель досягнення успіху «соціальність» та маскулінну «індивідуальність». Що є пов'язані з розвитком різних складових емоційного інтелекту: особистісних (самосвідомість та самоконтроль) та соціальних (соціальна чуткість та управління відносинами)[6]. Гендерна специфіка емоційного інтелекту була окремо досліджена та продемонструвала андрогінну специфіку емоційного інтелекту[2].

Недослідженим залишилось запитання щодо поєднання концептів емоційного інтелекту та успіху в одній праці з метою перевірки гіпотези щодо наявності та змісту цього взаємозв'язку.

На погляд автора статті, найбільш відомою соціологічною теорією, що зосереджена на аналізі професійної діяльності в ракурсі емоцій є емоційний менеджмент А.Хохшильд. А.Хохшильд уводить поняття **емоційної праці**, під якою розуміємо управління емоціями для створення (конструювання) власних зовнішніх атрибутів (вираз обличчя, рухи тіла, інтонації та мовні засоби та ін.), задля створення бажаної реакції інших.

Згідно А.Хохшильд, емоційна праця можлива завдяки існуванню двох типів дій: поверхнева дія – коротко тривала здатність виражати емоції та глибока дія [9, с.37-38], яка передбачає не просто демонстрацію радості, інтересу, поваги чи іншої емоції, а вміння реально викликати у себе ці емоції. На наш погляд, глибока дія можлива тільки за умови розвинутого емоційного інтелекту. Професійний успіх, таким чином, обумовлений здатністю до глибокої дії.

Поверхнева дія, на думку А.Хохшильд, є результатом наслідування, у той час як до глибокої дії є 2 шляхи: 1) пряме переконання себе у певних почуттях; 2) непряма дія, що ґрунтується на тренуванні уяві [9, с.37]. Другий шлях до глибокої дії є подібним за механізмом до пам'яті тіла: коли ми мали певний досвід, тіло запам'ятало і у потрібний момент ми можемо підняти ці спогади. Відносно праці стюардес, А. Хохшильд наголошує, що емоційна праця передбачає стимулювання або пригнічення почуттів для того, щоб підтримувати зовнішній вигляд, що створює в пасажирів відчуття піклування, комфорту, безпеки. Важливим є той факт, що емоційна праця, згідно А.Хохшильд, потребує координації розуму та почуттів.

Будь-яка професійна діяльність вимагає демонстрації певних почуттів до клієнтів, колег, керівника. Що може стати причиною емоційного дисонансу, який полягає у напрузі в результаті різниці реальними почуттями та такими, що демонструються [9, с.90]. Дисонансу можна позбавитися зосередившись на почуттях іншого, зрозуміти причини його поведінки, тобто використовуючи здатність до емпатії, розвинений емоційний інтелект.

Основний фокус праці А.Хохшильд направлений на висвітлення групових емоцій, а саме емоцій стюардес та споживачів їх емоційної праці. Дослідниця наголошує існування колективної емоційної праці [9, с.115], досліджуючи як стюардеси спілкуються одна з одною, створюють команду. На наш погляд, вирішальний вплив у створенні команди мають складові емоційного інтелекту, які спрямовані назовні: емоційна чуйність та управління відносинами.

Наслідком створення команди є утворення групової солідарності, що, з одного боку, поліпшує бойовий дух, поліпшує моральне становище кожного члена команди, з іншого, запобігає поширенню невдоволення відносно пасажирів, в свою чергу, це удосконалює сервіс [9, с.115].

А.Хохшильд наголошує, що емоційна праця соціально диференційована: більш розповсюджена 1) серед представників вищих соціальних класів порівняно з нижчими, 2) серед жінок порівняно з чоловіками [9, с.162].

Таким чином, соціологічну теорію емоцій А.Хохшильд можна вважати за теоретичний базис дослідження взаємозв'язку між успіхом у професійній діяльності та емоційним інтелектом.

Мета статті: виділити та надати характеристику моделей досягнення успіху у професійній діяльності в залежності від рівня емоційного інтелекту (EQ).

Для цього автор планує: 1) виділити особистісні якості, які студенти вважають необхідними для досягнення успіху в професійній діяльності; 2) виділити моделі досягнення успіху у професійній діяльності в залежності від володіння особистісними якостями та рівня емоційного інтелекту (EQ).

Автор планує не тільки сформулювати зазначені моделі але й пов'язати їх з певним соціальним контекстом реалізації, таким чином продемонструвати багатогранність феномену успіху у професійній діяльності і як одну з гранів розглянути емоційний інтелект.

Вирішення поставленої мети стало можливим завдяки проведеним анкетуванням студентів випускних курсів щодо орієнтацій на досягнення успіху у

професійній діяльності та анкетування тих самих студентів з метою визначення рівня емоційного інтелекту. Опитування проведені за репрезентативною вибіркою (м.Харків, 2011, n=954 та n=750, вибірка квотна, критерії вибірки - стать, випускний курс навчання). Опитування на рівень EQ проведений за методикою Д.Гоулмана [більш детально див. 1]. Дані оброблено в пакеті SPSS 13.0.

По-перше, визначимо які особистісні якості необхідні для досягнення успіху в професійній діяльності, на думку самих студентів (див.табл.1.).

Таблиця 1

Особистісні якості, що необхідні для досягнення успіху в професійній діяльності

| | студенти з високим EQ | студенти з середнім EQ | студенти з низьким EQ |
|---|---|--|--|
| 1 | відповідальність | відповідальність | відповідальність |
| 2 | комунікабельність | комунікабельність | комунікабельність |
| 3 | організаторські здібності | організаторські здібності | здатність до швидкого засвоєння нової інформації |
| 4 | здатність до швидкого засвоєння нової інформації | здатність до швидкого засвоєння нової інформації | організаторські здібності |
| 5 | здатність прогнозувати результати розвитку події | здатність прогнозувати результати розвитку події | здатність прогнозувати результати розвитку події |
| 6 | готовність до ситуації ризику | загальнокультурна ерудиція | здатність самостійно поглиблювати знання |
| 7 | здатність до самостійної роботи над своєю особистістю | дисциплінованість | дисциплінованість |

Якщо ми порівняємо рейтинг особистісних якостей студентів з різним рівнем емоційного інтелекту (EQ), то побачимо, що п'ятірка найбільш важливих якостей така сама, шосте та сьоме місця у рейтингу відмінні. Студенти з високим EQ вважають, що успіху досягають такі, що здатні до саморозвитку, діяльності у кризових ситуаціях. Студенти з середнім EQ вважають важливими для досягнення успіху ерудицію та дисциплінованість, студенти з низьким EQ – дисциплінованість та здатність самостійно поглиблювати знання.

По-друге, розглянемо якою мірою студенти володіють якостями, що є, на їх думку, необхідними для досягнення успіху у професійній діяльності (див. табл. 2.). Таблиця демонструє значущі відмінності за володінням якостями в залежності від рівня емоційного інтелекту студентів, що підтверджує гіпотезу про тісний взаємозв'язок між успіхом та EQ.

Таблиця 2.

Якості, що притаманні студентам з різним рівнем EQ повною мірою (%)

| | | студенти з високим EQ | студенти з середнім EQ | студенти з низьким EQ |
|----|--|--------------------------|---------------------------|--------------------------|
| 1 | загальнокультурна ерудиція | 45,3 | 34,1 | 30,6 |
| 2 | здатність самостійно поглиблювати знання | 50 | 36 | 26,8 |
| 3 | організаторські здібності | 52,2 | 31,5 | 17,1 |
| 4 | творчі здібності | 46,9 | 32,6 | 19,6 |
| 5 | відповідальність | 70,8 | 73,8 | 61,6 |
| 6 | дисциплінованість | 62,9 | 66,2 | 52,2 |
| 7 | ініціативність | 49,4 | 27,7 | 18,9 |
| 8 | прагнення до самореалізації | 75,2 | 56,3 | 55,7 |
| 9 | комунікабельність | 68,6 | 49,1 | 34,6 |
| 10 | спрямованість на життєвий успіх | 81,1 | 65,7 | 65,9 |
| 11 | пунктуальність | 52,5 | 52,1 | 48,7 |
| 12 | математичні здібності | 31,3 | 27,3 | 20,9 |
| 13 | вербальний інтелект | 66 | 43,3 | 41,1 |
| 14 | здатність до лідерства | 48,1 | 26,3 | 21,5 |
| 15 | готовність до ситуації ризику | 48,1 | 21,1 | 15,7 |
| 16 | уважність | 48,1 | 42,2 | 30,8 |
| 17 | загальний рівень інтелекту | 68,8 | 50,9 | 37,3 |
| 18 | послідовність у діях | 47,2 | 29,4 | 26,6 |
| 19 | копіткість | 32,7 | 19,4 | 17,1 |
| 20 | абстрактність мислення | 42,5 | 23,6 | 16,6 |
| 21 | здатність моделювати ситуації | 48,4 | 27,3 | 17,8 |
| 22 | здатність прогнозувати результати розвитку подій | 54,4 | 30,8 | 19,6 |
| 23 | об'єктивність | 56,9 | 47,6 | 37,3 |

| | | | | |
|----|---|------|------|------|
| 24 | здатність до швидкого засвоєння нової інформації | 59,4 | 44,8 | 35,4 |
| 25 | здатність до самостійної роботи над своєю особистістю | 71,9 | 51,6 | 42,1 |

Оскільки особистісних якостей досить багато, ми вирішили об'єднати їх у групи, таке скорочення змінних є необхідним й перед проведенням наступного кластерного аналізу.

В результаті факторного аналізу особистих якостей студентів було виділено фактори (групи особистісних якостей), що впливають на досягнення успіху в професійній діяльності:

1 дисциплінований фактор – включає дисциплінованість, відповідальність, пунктуальність, уважність, копіткість, послідовність у діях, що представляє раціональний виконавський підхід до справи;

2 організаційний фактор містить якості з налагодження організації роботи колективу: організаторські здібності, здатність до лідерства, ініціативність, комунікабельність, спрямованість на досягнення життєвого успіху;

3 антикризовий складається з якостей, що допомагають швидко діяти в ситуації ризику, коли немає повної інформації для здійснення раціонального виваженого рішення: абстрактність мислення, здатність моделювати ситуації, здатність прогнозувати результати розвитку подій, готовність до ситуації ризику, творчі здібності;

4 фактор **саморозвитку** включає якості орієнтовані на самостійну роботу над собою: здатність самостійно поглиблювати знання, прагнення до самореалізації, здатність до самостійної роботи над своєю особистістю, здатність до швидкого засвоєння нової інформації, математичні здібності, спрямованість на життєвий успіх;

5 фактор розвиненого інтелекту містить: вербальний інтелект, загальнокультурну ерудицію, загальний рівень інтелекту, об'єктивність.

В залежності від того які фактори впливу на досягнення успіху у професійній діяльності превалюють та рівня розвитку EQ утворилися групи-моделі досягнення успіху у професійній діяльності. Це стало можливим завдяки проведеному кластерному аналізу методом k-середніх. При оцінці кластерних центрів слід пам'ятати, що мова йде про середнє значення факторів, що знаходяться приблизно від -4 до +4. Крім того, відповідно до кодування відповідей (5=притаманні повною мірою, 1=зовсім не притаманні) велике позитивне значення фактора сигналізує про притаманність повною мірою якостей, велике негативне значення про низьку ступінь прояву якостей.

Таблиця 3

Кластери (та відповідно моделі досягнення успіху у професійній діяльності) в залежності від особистих якостей та рівня EQ

| | Кластери | | | | |
|-----------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Фактор 1 дисциплінований | ,48572 | 1,42325 | -,21918 | -,54267 | -3,78237 |
| Фактор 2 організаційний | -3,64137 | -3,40734 | -,23286 | -,23644 | -4,16882 |
| Фактор 3 антикризовий | 1,05646 | -1,66745 | -3,75712 | 2,33383 | ,63206 |
| Фактор 4 саморозвитку | 4,04206 | -2,46915 | 2,14488 | -1,61377 | -4,81680 |
| Фактор 5 інтелекту | -3,78776 | 1,26447 | 1,33582 | -2,18304 | ,03637 |
| Рівень EQ* | 2,31 | 2,48 | 2,16 | 1,46 | 2,24 |

Перша модель- *інтравертна* – базується на особистісних навичках (таких, що визначають чи здатні ми управляти собою), а не соціальних (таких, що визначають як ми управляємо відносинами з іншими людьми), оскільки актори, що дотримуються такої моделі характеризуються найвищим серед усіх груп рівнем саморозвитку, досить високими антикризовими якостями, певною дисциплінованістю, але низьким рівнем емоційного інтелекту. Організаційний

* Інтерпретація рівня EQ: 1- високий, 2-середній, 3-низький

фактор та фактор розвиненого інтелекту не чинять впливу на дану модель. Можна передбачити, що така модель може бути адекватною для виконавців, що задіяні у сферах, які не потребують контактів з клієнтами та роботи з іншими людьми, натомість аналітичного мислення, креативності.

Друга модель – *інтелектуально-дисциплінована* - характеризується превалюванням дисциплінованого фактора та фактора розвиненого інтелекту, низьким рівнем емоційного інтелекту. Організаційний фактор, фактор саморозвитку та антикризовий фактор не впливають на дану модель. Модель придатна для виконавців здатних до широкого спектру завдань завдяки розвиненій ерудиції та інтелекту.

Третя модель – *інтелектуально- саморозвинута* – ґрунтується якостях, що орієнтовані на самостійну роботу над собою, ерудиції та інтелекту, використовується акторами з середнім рівнем емоційного інтелекту. Актори, яким притаманна така модель не здатні швидко діяти в ситуації ризику, абстрактно мислити, моделювати ситуації, прогнозувати результати розвитку подій, не мають творчих здібностей. Натомість за рахунок помірних організаційних та дисциплінованих здібностей модель може бути прийнятною як для менеджерів низької та середньої ланки (праця яких не вимагає стратегічного планування), так й для працівників, що спілкуються з клієнтами або виконують завдання, що потребують роботи над собою, інтелектуально виважених рішень.

Четверта модель – *емоційно-креативна* - характерна для індивідів з високим рівнем емоційного інтелекту, характеризується превалюванням антикризової складової. Такі актори творчі, соціально активні, здатні до емпатії, мають помірні організаційні здібності. Актори, що використовують таку модель є найкращими антикризовими менеджерами, оскільки характеризуються найліпшими серед усіх груп здібностями до моделювання ситуації та прогнозування подій, що передбачає паралельне використання раціональної та

емоційної дій. Модель є прийнятною для усіх типів завдань, що потребують соціальних навичок – управління відносинами з іншими людьми.

П'ята модель – *помірна* – не має вагомого специфічного підґрунтя для досягнення успіху у професійній діяльності. Актори, що використовують таку модель характеризуються помірними антикризовими та інтелектуальними якостями, середнім рівнем емоційного інтелекту. Фактори саморозвитку, організаційний та дисциплінований не чинять впливу на таку модель, тому можна передбачити, що її можна використовувати у сферах, що потребують контактів з людьми, але не виходять на рівень управління, організації, для яких неприциповими є дисциплінованість, відповідальність, пунктуальність, уважність, копіткість, послідовність у діях.

Моделі досягнення успіху у професійній діяльності диференційовані в залежності від рівня управління емоціями: власними, інших. Тобто різним ступенем використання емоційної праці.

Таким чином в статті отримав подальший розвиток взаємозв'язок емоційного інтелекту та успіху у професійній діяльності на основі даних кластерного аналізу з попереднім факторним аналізом особистісних якостей необхідних для досягнення успіху в професійній діяльності, що дозволило виділити та надати характеристику моделей досягнення успіху у професійній діяльності в залежності від рівня емоційного інтелекту (EQ): інтравертної, інтелектуально-дисциплінованої, інтелектуально- саморозвинутої, емоційно-креативної, помірної.

У подальшому було б доцільно спроектувати соціально-демографічний портрет студентів з різним рівнем емоційного інтелекту, зокрема таких, що відрізняються за моделями досягнення успіху у професійній діяльності.

Література:

1. Белікова Ю.В. Становлення та переваги емоційного лідерства / Ю. В. Белікова // Український соціум: науковий журнал. – Київ: Український інститут соціальних досліджень імені Олександра Яременка, 2012. №2(41). -С.7-16.
2. Белікова Ю.В. Андрогінність емоційного лідерства/ Ю. В. Белікова // Сучасні суспільні проблеми у вимірі соціології управління: збірник наукових праць ДонДУУ. Т.ХІІІ. Вип.217, серія «Соціологія».- Донецьк: ДонДУУ, 2012. – С.242-249.
3. Білько О.І. Життєвий успіх як елемент духовного світу українського студентства: одухотворяючи успіх чи раціоналізуючи духовність / О.І. Білько, Т.С. Васільєва, О. С. Голюков //Вісник ХНУ, 2011.- №948.-С.35-44.
4. Городняк І. Сучасні типи особистостей щодо досягнення успіху / І. Городняк // Соціальна психологія: укр. наук. журн. – Київ, 2008. - №6. – С.43-48.
5. Гудзенко О. Міжпоколінські відмінності уявлень про фактори досягнення життєвого успіху / О. Гудзенко // «Соціологія майбутнього»: науковий журнал з проблем соціології молоді та студентства. - Харків, 2010. - № 1.- С.106-113.
6. Лисиця Н.М. Гендерный анализ успеха в профессиональной деятельности / Н.М. Лисиця, Ю. В. Белікова // «Вестник Одесского национального университета. Выпуск «Социология, политические науки», Одеса, 2007.-С.239-245.
7. Сохань Л.В. Психология жизненного успеха. Опыт социально-психологического анализа преодоления критических ситуаций / За ред. Л. В. Сохань, Е. И. Головахи, Р. А. Ануфриева, О. Н. Балакиревой. - К.: Госуд. ин-т проблем семьи и молодежи, 1995. – 250 с.
8. Стейн С.Дж. Эмоциональный интеллект и ваши успехи / С.Дж. Стейн, Г.І. Бук ; пер. с англ. – Днепропетровск: Баланс Бизнес Букс, 2007.-384с.
9. Hochschild A. R. The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling / A. R. Hochschild. Berkeley, University of California Press, 2003. - 328 p.
10. Sternberg R.J. Successful intelligence: how practical and creative intelligence determine success in life /R. J. Sternberg.- Simon & Schuster, 1996. -304 P.