

ТЕОРЕТИЧНА МОДЕЛЬ ФУНКЦІОНУВАННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ В ХОДІ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПСИХОЛОГА

У статті розглядається концепція інструменталізації поняття «емоційний інтелект». Аналізуються основні етапи взаємодії психолога з клієнтом.

Ключові слова: емоційний інтелект, невербальний потік інформації, психологічна проблема клієнта, діалогічна взаємодія, інструменталізація прийомів емоційного інтелекту, підсвідомий рівень.

Амплеєва О. М. Теоретическая модель функционирования эмоционального интеллекта в ходе профессиональной деятельности психолога. В статье рассматривается концепция инструментализации понятия «эмоциональный интеллект». Анализируются основные этапы взаимодействия психолога с клиентом.

Ключевые слова: эмоциональный интеллект, невербальный поток информации, психологическая проблема клиента, диалогическое взаимодействие, инструментализация приемов эмоционального интеллекта, подсознательный уровень.

Ampliyeyeva O. M. Theoretical Model of Emotional Intelligence in the Professional Psychologist. The article deals with the concept of instrumentation concept of «emotional intelligence». Analysis of the main stages of the interaction of a psychologist with the client are represented.

Key words: emotional intelligence, nonverbal flow of information, psychological problem of the client, Dialogic interaction instrumentalization techniques of emotional intelligence, subconscious level.

Постановка наукової проблеми та її значення. Концепція інструменталізації емоційного інтелекту в професійній діяльності психологів – це огляд узагальненої стратегії доповнення наявного в практичних психологів комплексу комунікативних засобів із клієнтом на основі поглибленого розуміння сутності й механізмів функціонування власного емоційного інтелекту як системи сигналів невербального, частково вербального рівнів, емоційно-чуттєвих станів, які пов'язані із цими сигналами, та ймовірнісних моделей прийняття інтерпретаційних рішень психологом про зміст поточного стану проблем і їх чинників у клієнта, а також стратегій інтегрального особистісного впливу на психічне клієнта внаслідок генерування психологом у собі певних професійно необхідних станів, що здатні змі-

нювати психофізичний стан клієнта (наприклад, викликати ресурсний стан, сприятливий для самостійного вирішення проблем клієнтом), актуалізувати в нього стратегії раціональності, інтуїтивного осягнення витоків власних проблем вольової дії та ін. [1, 17].

Мета нашої статті – надання емоційному інтелекту якості інструменту внутрішнього моделювання проблеми клієнта для доповнення й уточнення раціональної лінії подальшої психологічної роботи. Інтуїтивне осягнення суті проблеми клієнта є саме допоміжним через те, що ключовий корекційний вплив здійснюється через вербальну взаємодію.

Виклад основного матеріалу й обґрунтування отриманих результатів дослідження. Ключова парадигмальна проблема розширення використання емоційного інтелекту у практичній діяльності психолога полягає в тенденції психології слідувати принципу об'єктивності, що виявляється в розробці і застосуванні зовнішніх (тести, пристрої, методики) засобів виміру й оцінки психічного, особистості, станів, процесів, структур, факторів тощо.

У межах об'єктивної традиції у психології реалізовано системну структурну модель прийняття інтерпретаційних суджень на основі зовнішніх, формалізованих (вимір у шкалах) засобів оцінки психічного: різні рівні шкал отримують якісні інтерпретації, на основі чого в подальшому здійснюються психотерапевтичні і консультативні процеси. Відповідно до сутності емоційного інтелекту, отримання психологом інформації про рівні властивостей психічного клієнта відбувається без об'єктивних зовнішніх засобів як інтуїтивне осягнення й оцінка людини за внутрішніми психологічними шкалами зі швидким переходом до використання такої «суб'єктивної» інформації для рішення поточних психологічних задач. Із точки зору принципу об'єктивності інформація у свідомості психолога з'являється «нізвідки», немає жодного об'єктивного підґрунтя, вона суб'єктивна (у негативному розумінні), що призводить до оцінки і трактовки моделі застосування емоційного інтелекту (як інструменту психолога), як мистецтва, необ'єктивного й антинаукового, такого, який не пояснює підґрунтя висновків про психічне. Таким чином, для інструменталізації підвищення трактовки емоційного інтелекту до такого рівня, що може відповідати рівню об'єктивності (принцип психології), необхідне поточне усвідомлення об'єктивних вербальних і

невербальних сигналів як підґрунтя (способу виміру психічних властивостей) та подальшої психологічної дії стосовно клієнта [2].

Об'єктивні і суб'єктивні засоби шкалювання стану психічних характеристик клієнта мають принципову відмінність в аспекті статичності й динаміки. У ході психологічної роботи з клієнтом часто немає часової можливості застосування тривалих, громістких зовнішніх методів (тестів, опитувальників, приладів) – динамічна природа комунікації в більшості випадків виключає застосування багатьох об'єктивних інструментів психології.

Іншою причиною неадекватності зовнішніх інструментів об'єктивізації психічних особливостей є те, що вимірювані ними базові риси і характеристики психічного є лише типовою тенденцією поведінки особистості на великих інтервалах часу, а реальна поведінка фактично складається із серій актів взаємодії із взаємних із відмінними психофункціональними й емоційно-чуттєвими станами, стратегіями, стилями та іншими особливостями, які часто є повною протилежністю базовим рисам особистості, вимірюваних об'єктивними тестами. Отже, динаміка змін особистісних станів, об'єму свідомості, якості переживань почуттів призводить до неадекватності ситуацій загальним зовнішнім методам «об'єктивного підходу» [3].

При застосуванні емоційного інтелекту проблема частих змін стану, стратегій і рис, що виявляються в кожний наступний момент взаємодії, вирішується таким чином. Спостерігач (психолог) у межах паузи вислуховування репліки співрозмовника (пауза власного мовчання в діалозі) мимовільно концентрується на невербальному потоці і динамічно формулює (відчуває та інтуїтивно складає) *гіпотезу* про поточний стан (і його зміни) у співрозмовника. У наступній власній репліці діалогу спостерігач-психолог модифікує зміст і форму вислову відповідно до фазової гіпотези, – перевіряє її вербально. Отже, на рівні мікродинаміки діалогу немає місця об'єктивним методам вимірів, а можлива лише миттєва узагальнена інтуїтивно-гіпотетична оцінка з перевіркою її правильності вербально, у чому й полягає єдиний можливий спосіб підвищення об'єктивності інтерпретаційних суджень психолога щодо елементів, механізмів і суті проблеми в ході професійної взаємодії психолога з клієнтом [7, 101].

Більшість особистісних проблем, що викликають психологічне страждання та розлади й тому потребують саме психотерапевтичної роботи, зумовлені недоступністю для свідомості клієнта накопичених

у підсвідомому емоційно-напружених ядер-проблем, які за своєю сутністю є невідреагованими незавершеними гештальтами, актуалізація яких на фоні невміння конструктивно їх відреагувати, призводить до особистісної дезорганізації, крайніх емоційних станів, психофізіологічних дисфункцій, різноманітних психосоматичних розладів, соціальної дезадаптації тощо. На схемі проблеми відображені не повним графом (вершини – елементи проблеми, ребра – зв'язки) у підсвідомому клієнта.

Окрема психологічна проблема містить у собі кілька ключових складників зазвичай недоступних для свідомості клієнта. Саме усвідомлення клієнтом цих складників проблеми, відреагування (наприклад катарсичне) її емоційності, раціональне осягнення способів оволодіння життєвою ситуацією та методу вирішення проблеми (розуміння способів уникнення страждання і дезорганізацій), а також певний тренінг конструктивного поведіння у відповідь на актуалізацію проблеми (наприклад депресивного стану) і є ключовим завданням практичного психолога у взаємодії [5].

Під час діалогічної взаємодії психолог поступово внутрішньо моделює проблему клієнта, уточнює її елементи, з'ясовує її грані (ребра графа), аналізує механізм виникнення розладів і страждань. Після дуже тривалого з'ясування складу проблеми (елементів, зв'язків, механізмів та розгортання) психолог визначає ключові об'єкти впливу на клієнта для усвідомлення ним реальної суті проблеми, що є умовою дієвості подальших способів самостійного її додання й удосконалення вмінь керувати її компонентами.

Сфера підсвідомості клієнта є частиною психічного, що містить хаотичні думки, образи, переживання, відображення елементів підсвідомої проблеми в безсистемному вигляді. Саме цей неупорядкований потік об'єктів підсвідомого є джерелом значущого для діагностики змісту у взаємодії клієнта із психологом. На рівні свідомості психолога із цих хаотичних фрагментів й елементів поступово вибудовується повна «картина» проблеми клієнта [9].

Цілісну сутність інформації в напрямі від клієнта до психолога можна поділити на три рівні (сповіді):

1) відкритий вербальний потік інформації у змісті звернення клієнта, що містить частину опису моделі підсвідомої проблеми;

2) частково усвідомлюваний символічний, метафоричний, аналоговий потік змістовних одиниць, які є образами та вербальними конструкціями підсвідомого та за своєю сутністю виступають як

специфічний раціонально-ірраціональний спосіб позначення складників підсвідомої проблеми із частковим усвідомленням переживань і зв'язків її елементів;

3) невербальний потік інформації, що супроводжує будь-який вербальний потік, але майже повністю не усвідомлюється, – сприймається як незначущий для здійснення психотерапевтичного процесу; невербальний потік є взаємодією підсвідомих рівнів клієнта і психолога, що відображується й усвідомлюється психологом як емпатичне співпереживання почуттів і станів клієнта.

Невербальний потік реалізується як, майже, щосекундний супровід вербального висловлювання клієнта (чи в моменти слухання) різноманітними поодинокими й комплексними сигналами тіла (жестами, мімікою, пантомімікою тощо) і модуляціями інтонування, які разом, умовно кажучи, «коментують» зміст свідомого мовою підсвідомого. Сутність такого невербального коментування полягає в маркуванні кожного змістового елементу вербального потоку оцінками сигналами їх значущості для сфери підсвідомого принаймні за такими критеріями: валідність (симпатія, антипатія), сила (рівень впливу об'єкта на цілісну конфігурацію елементів підсвідомого), енергія (потенціал активності при його актуалізації у свідомість і реалізації в дії), істинність чи її ступінь (жестові сигнали правди і брехні), якість переживання (якість зчеплених із вербальним об'єктом емоцій і почуттів) та ін.

Домінування раціональної традиції в сучасній психології призводить до надвеликої фільтрації невербального потоку свідомості психолога – у роботі використовуються лише такі невербальні сигнали, які мають словесне термінологічне вираження й однозначно асоційований зміст (наприклад, окремі жести мають точний однозначний сенс). Отже, рівень раціонального інтелекту в процесі професійної взаємодії психолога з клієнтом опирається на вербальний потік інформації та на окремі змісти відфільтрованих раціональним досвідом невербальних сигналів з однозначним змістом [6].

Інтерпретації та висновки раціонального інтелекту будуються за схемами формальної логіки з кількох посилок і кладуться в основу психокорекційних дій. Із набуттям практичного досвіду взаємодії з різними типами клієнтів та їх психологічними проблемами психолог невідворотно усвідомлює недостатність засобів раціонального інтелекту для виконання професійних дій, особливо у випадках складних і нетипових проблем клієнта. Саме із цього моменту починається

активне задіяння емоційного інтелекту як засобу отримання допоміжної інформації для реконструкції проблеми клієнта у всій її структурній складності. Одним з істотних чинників звернення психолога до технік емоційного інтелекту є високий темп зміни станів, змісту, висловів, невербального потоку – формально-логічний інтелектуальний спосіб міркування вже не встигає опрацьовувати потік інформації.

Із позицій послідовного системного підходу до розуміння процесу емоційного інтелекту важливо наголосити на тому, що емоційний інтелект є саме проміжним ланцюжком у серії актів спрацювання раціонального інтелекту на фазах від первісної діагностики до повної реалізації корекційних дій. Нехтування даним принциповим науковим положенням, як показує аналіз професійної інволюції окремих психологів-практиків, призводить до інвертації балансу раціонального й емоційного інтелекту. Професійна деградація такого типу принципово призводить до істотного зменшення раціональних фаз у потоці актів емоційного інтелекту, кінцевим результатом чого стає перехід на позиції містицизму, релігії, езотерики, магії та ін. На інструментальному рівні такі психологи майже повністю переходять в емоційно-інтуїтивну площину діагностування проблеми, перебільшене використання феномену віри, навіювання рішення, що призводить до «прив'язування» до особи клієнта його несамостійності, використання методів впливу, заснованих на ірраціональній вірі. Отже, дисбаланс професійної діяльності з акцентом на домінуючому використанні моделей і схем емоційного інтелекту призводить до недопустимого з наукової точки зору (тотальний суб'єктивізм) і неприйняттого із соціальної (залежність клієнта від терапевта) результату й має трактуватися як професійна інволюція [6].

Враховуючи певні небезпеки використання емоційного інтелекту для рівня професійності та практичної ефективності, у нашій концепції інструменталізацій моделей і схем психологічної роботи за підходами емоційного інтелекту як ключове положення визначається такий акцент у підготовці майбутніх психологів: задіяння емоційного інтелекту у професійній роботі відбувається як поступове все більш глибоке усвідомлення, вербалізація і побудова раціонально логічних інтерпретаційних конструкцій. Інакше кажучи, прийоми емоційного інтелекту «вводяться» у тканину потоку актів раціонального інтелекту, а не навпаки.

Такий процес є поступовим поширенням свідомості на сферу власної підсвідомості, а потім і частини підсвідомості, що супроводжується утворенням спільної термінологічної мови трьох рівнів психолога – нових семантичних об'єктів, які поєднують метафорично-образні емоційні й оцінні критерії та об'єкти підсвідомого й термінологічні конструкти наукової психології з пріоритетом та домінуванням останніх (наукових, раціональних, логічних семантичних одиниць). Отже, інструменталізація прийомів емоційного інтелекту – це вбудовування «мови» підсвідомого в «мову» наукового раціонального інтелекту [10].

Ключова відмінність процесів емоційного й раціонального інтелекту полягає в реалізації, відповідно, паралельного й послідовного способів отримання інтерпретувальних станів рішень клієнта. У межах процесів раціонального інтелекту присутні кілька усвідомлених елементів, що стають достатньою умовою для висновків, рішень і дій психолога. Лінійна логіка домінує через вербальний спосіб відображення проблеми клієнта – у кожну мить існує одна думка (семантичний об'єкт), а лінія таких думок і відображає (моделює) проблему клієнта.

Отже, можна зробити **висновок**, що для набуття методами емоційного інтелекту рівня надійного інструменту професійної психологічної діяльності необхідні «раціональне виявлення відсутніх ланцюжків», їхня вербалізація (принаймні внутрішня), що передбачає звернення до підсвідомо отримуваної інформації і трансляції її із символічно-метафоричної мови на наукову мову психології та психотерапії. Нехтування цією принциповою вимогою призводить психолога до переходу на позицію сліпої віри власній інтуїції, яка є професійно небажаною помилкою.

Література

1. Амплєєва О. М. Сутність та особливості емоційного інтелекту майбутніх психологів / О. М. Амплєєва // Актуальні проблеми практичної психології : зб. наук. пр. Ч. I. – Херсон : ПП Вишемирський В. С., 2010 р. – С. 17–19.
2. Березюк Г. Емоційний інтелект як детермінанта внутрішньої свободи особистості // Психол. студії Львів. ун-ту. – С. 20–23.
3. Изард К. Психология эмоций / К. Изард. – СПб. : Питер, 1999. – 464 с.
4. Ильин Е. П. Эмоции и чувства / Е. П. Ильин. – СПб. : Питер, 2002. – 752 с. (Сер. «Мастера психологии»).
5. Носенко Е. Л. Емоційний інтелект: концептуалізація феномена, основні функції / Е. Л. Носенко, Н. В. Коврига. – К. : Вища шк., 2003. – 126 с.

6. Старинська О. В. Ініціативність у контексті проблеми регуляції інтелекту / О. В. Старинська // Психол. науки : зб. наук. пр. – № 4. – Бердянськ : БДПУ, 2007. – С. 16–27.
7. Филатова О. Эмоциональный интеллект как показатель целостного развития личности / О. Филатова // Персонал. – № 5. – 2000. – С. 100–103.
8. Bar-on R. The emotional quotient inventory (EQI): Technical manual / R. Bar-on. – Toronto : Multy – health systems, 1997. – 340 p.
9. Deci E. L. A motivational approach to self: integration in personality / E. L. Deci, R. M. Ryan // Nebraska symposium on motivation 1990. Volume 38. University of Nebraska Press. Lincoln and London, 1991.
10. Gardner R. W. Personality organization in cognitive controls and intellectual abilities / R. W. Gardner, D. N. Jackson, S. J. Messick // Psychol. Iss.,16. Goleman D. Emotional intelligence. – N. Y. : Bantam Books, 1997. – 353 p.17. Robert K. Cooper, Ayman Sawaf. EQ inteligencia emocionalna w organizacji i zarzadzaniu. – Warszawa. – 2000. – 423 s.