

**ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ КОМПЕТЕНЦИЯ СОТРУДНИКА И ЕЕ ОЦЕНКА:
РОТТЕРДАМСКАЯ ШКАЛА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА (REIS)**

© 2018

Царева Наталья Александровна, кандидат политических наук,
доцент кафедры «Управление»

Ерохин Алексей Константинович, кандидат философских наук, доцент,
ведущий научный сотрудник

*Владивостокский государственный университет экономики и сервиса
(692760, Россия, Артем, ул. Кооперативная, 6, e-mail: alker@list.ru)*

Аннотация. Современное состояние рынка труда и постоянно меняющиеся условия трудовой деятельности, связанные с усложнением бизнес-процессов, выявили проблему несформированности эмоциональной компетенции сотрудников. Для изучения данной проблемы были изучены модели эмоционального интеллекта П. Сэловея, Дж. Мэйера; Р. Бар-Она; М. Зайднера, Дж. Мэттьюса, Р. Робертса и К. Маккана, проведен категориальный анализ терминов «эмоциональный интеллект», «эмоциональная компетентность», «эмоциональная компетенция», выявлены сходства и различия, позволяющие утверждать, что сформированная эмоциональная компетенция позволяет выстроить эффективное взаимодействие работников в ходе выполнения своих функциональных обязанностей и входит в совокупность компетенций как одна из составляющих профессиональной компетентности. Изучена новая методика оценки – Роттердамская Шкала эмоционального интеллекта К. Пекаа, А. Беккера, Д. ван де Линдена и М. Борна – для измерения эмоционального интеллекта, предложенная и апробированная голландскими учеными в 2017 г. Проведен опрос сотрудников российских компаний, с использованием новой методики, доказана возможность ее использования для оценки сформированности эмоциональной компетенции работников. Практическая значимость: основные выводы и положения статьи могут быть использованы при оценке сформированности эмоциональной компетенции сотрудника любой компании с применением Роттердамской Шкалы эмоционального интеллекта как составляющей профессиональной компетентности.

Ключевые слова: эмоциональная компетенция, эмоциональная компетентность, эмоциональный интеллект, Роттердамская Шкала эмоционального интеллекта, эмоция, идентификация эмоций, управление эмоциями, профессиональная компетентность

**EMOTIONAL COMPETENCY OF THE EMPLOYEE AND ITS ASSESSMENT:
ROTTERDAM SCALE OF EMOTIONAL INTELLIGENCE (REIS)**

© 2018

Tsareva Natalia Aleksandrovna, candidate of political science, associate professor
of the department «Management»

Erokhin Aleksey Konstantinovich, candidate of philosophical sciences,
associate professor, leader researcher

*Vladivostok State University of Economics and Service
(Russia, 692760, Artyom, Kooperativnaya street, 6, e-mail: alker@list.ru)*

Abstract. The current state of the labor market and constantly changing work conditions associated with the complexity of business processes have exposed a problem in the underdeveloped emotional competency of employees. To investigate this issue, models of emotional intelligence were studied – namely, those of P. Salovey and J. Mayer; R. Bar-On; M. Zeidner, J. Matthews, R. Roberts and C. MacCann. A categorical analysis conducted of the terms “emotional intelligence”, “emotional competence”, and “emotional competency” revealed similarities and differences, making it possible to assert that mature emotional competency allows employees to form effective work teams in the performance of their duties and is included in the overall set of competencies as one of the components of professional proficiency. A new assessment method – the Rotterdam Emotional Intelligence Scale developed by K. Pekaar, A. Bakker, D. van der Linden, and M. Born to measure emotional intelligence – was proposed and approved by Dutch scientists in 2017. A survey of employees of Russian companies, using the methodology, proved its capability in assessing the level of emotional competency in workers. Practical significance: the main conclusions and provisions of the article can be used in assessing the formation of emotional competency of an employee in any company, as a component of professional proficiency, using the Rotterdam Emotional Intelligence Scale.

Keywords: emotional competency, emotional competence, emotional intelligence, Rotterdam Emotional Intelligence Scale, emotion, identification of emotions, management of emotions, professional proficiency

В современных экономических условиях перед компаниями остро стоит вопрос привлечения и удержания высококвалифицированных специалистов. Особенно актуально при отборе и профессиональном росте сотрудника становится выявление и развитие у кандидатов и работников таких навыков как выстраивание эффективных взаимоотношений в коллективе, способность к командной работе, высокая адаптивность к меняющимся социальным ситуациям в связи с постоянными изменениями бизнес-процессов. Перечисленные навыки являются составляющими эмоциональной компетенции работников. В научных исследованиях более трех десятилетий обсуждаются различные теории эмоционального интеллекта. В 1983 г. психологом Г. Гарднером была предложена теория множественных интеллектов, он обосновал, что люди обладают восемью относительно автономными интеллектами, включая внутриличностный и межличностный [1]. В последние годы постоянно растет научный интерес к исследованию эмоционального интеллекта как компетенции эффективно оценивать и

управлять своими эмоциями, регулировать социальное взаимодействие и эмоциональное поведение как свое собственное, так и другого человека [2–4].

П. Сэловея и Дж. Мэйера предложили определение эмоционального интеллекта как «способность контролировать собственные эмоции, идентифицировать свои эмоции и эмоции других людей, использовать полученную информацию для определения дальнейших своих действий» [3]. Первоначально модель П. Сэловея и Дж. Мэйера отражала только когнитивные способности, связанные с переработкой информации об эмоциях. Модель включала три категории адаптивных способностей: оценка и выражение эмоций, регулирование эмоций и использование эмоций в решении проблем. Позже это определение было усовершенствовано и включило четыре составляющих, которые характеризуют эмоциональный интеллект: идентификация, понимание, управление и использование эмоций для достижения поставленной цели [5]. Согласно этой модели, первый и второй компоненты соотносятся с областью эмоцио-

нального интеллекта, в то время как третий и четвертый компоненты относятся к стратегической области эмоционального интеллекта. Авторами был создан первый тест «Эмоциональный интеллект» (MSCEIT – Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence), в ходе которого оценивалась способность в идентификации эмоции в лицах, культурных экспонатах, а также определять собственные эмоции посредством выполнения заданий. Ученые предлагали следующую трактовку «эмоционального интеллекта» – это ряд взаимосвязанных навыков, позволяющих людям эффективно обрабатывать эмоционально релевантную информацию [6]. В результате, человек с развитым эмоциональным интеллектом может использовать эмоции, даже отрицательные, и управлять ими для достижения поставленных целей. Д. Гулман в 1995 г. внес изменения в базовую модель П. Сэловея и Дж. Мэйера, дополнив ее такими характеристиками как энтузиазм, настойчивость и социальные навыки [7]. Р. Бар-Он в 1997 г. ввел термин «коэффициент эмоциональности» и разработал Опросник EQ-i (Emotional Quotient Inventory) для его определения [8]. В рамках Модели Р. Бар-Она эмоциональный интеллект рассматривался как многофакторная конструкция, где эмоциональные, личные и социальные компетенции сходятся и определяют способы, посредством которых человек выстраивает отношения с другими людьми [9]. Эмоциональный интеллект, утверждал Р. Бар-Он, развивается со временем, изменяется и может быть улучшен при освоении различных обучающих программ. Данная модель иерархическая и включает измерение эмоционального интеллекта (далее – ЭИ) на пяти основных уровнях:

- 1) глубоко личный ЭИ: осознание собственных эмоций и способности выразить собственные чувства (самоуважение, эмоциональное самосознание, самоуверенность, независимость и самореализация);
- 2) межличностный ЭИ: способность устанавливать конструктивные взаимоотношения и понимать чувства других (сочувствие, социальная ответственность и межличностные отношения);
- 3) управление эмоциями в стрессовых ситуациях;
- 4) адаптируемость: способность использовать эмоции для осуществления гибкого и эффективного решения проблем;
- 5) общее настроение: способность быть оптимистичным, чувствовать и выражать положительные эмоции, транслируя их другим.

М. Зайднер, Дж. Мэттьюс, Р. Робертс и К. Маккан в рамках разработанной Модели способностей, лежащих в основе эмоционального интеллекта, выделили: ЭИ как темперамент, ЭИ как сознательная регуляция эмоций, ЭИ как система навыков [10]. Именно последняя составляющая переключается с «эмоциональной компетентностью». В последние годы все больше зарубежных и российских исследователей акцентируют внимание на том, что понятие «эмоциональный интеллект» соотносится, прежде всего, с лидерством, управлением стрессом, в то время как термин «эмоциональная компетентность», через которую и определяется ЭИ, более точно отражает взаимодействие работников в ходе выполнения текущих задач [11]. Ученые отмечают, что знание и идентификация эмоций не всегда соотносится с умением использовать данные знания на практике, в то время как эмоциональная компетентность еще в 1998 г. была определена Д. Гулманом как «приобретенная способность на основе ЭИ как результат выдающихся показателей работы» [12]. Р. Боядис говоря о компетентности, отмечал, что это основная характеристика человека, позволяющая ему осуществлять эффективную деятельность [13]. Эмоциональная компетентность определяется В. Юсуповой как группа развивающихся способностей к саморегуляции и регуляции интерперсональных отношений путем понимания собственных эмоций и эмоций окружающих [14]. В то же время российские

ученые определяют компетентность – как овладение работником ряда компетенций, включая эмоциональную. В контексте нашего исследования термин «компетенция» более точно отражает сущность вопроса, поскольку компетенция определяется как способность работника к применению приобретенных умений и навыков в профессиональной деятельности [15; 16]. На психологическом уровне выраженная эмоциональная компетентность обеспечивает более высокую самооценку, удовлетворенность жизнью, в меньшей степени подверженность профессиональному выгоранию [17]. На социальном уровне сформированная эмоциональная компетентность позволяет создать эффективные социальные взаимодействия, в том числе обеспечивать высокое качество выполненных работ, в первую очередь работникам сферы услуг [18,19]. Одним из способов «job crafting» - переосмысление отношений – предполагает пересмотр социальных отношений, которые существуют на рабочем месте, путем изменения уровня или характера взаимодействий с коллегами и их перестроение в позитивном ключе [20]. Без сформированной эмоциональной компетенции работника невозможно переосмысление отношений в трудовом коллективе для его эффективного выстраивания с целью обеспечения максимальной результативности бизнес-процессов.

Таким образом, сформированная эмоциональная компетентность сотрудников позволяет более эффективно взаимодействовать в ходе выполнения своих функциональных обязанностей: повышая производительность труда, структурируя результативное социальное взаимодействие на рабочем месте, предотвращая профессиональное выгорание. Для работодателя важно оценить уровень сформированности эмоциональной компетенции сотрудника и в случае ее несформированности содействовать ее развитию. Для этого ученые за два десятилетия разработали различные тесты и опросники. Тесты в первую очередь позволяют определить уровень развития эмоционального интеллекта, опросники включают утверждения, позволяющие судить об эмоциональной компетенции работника. Кроме названных выше методик, исследователями были предложены SSRI (Schutte et al. Self-Report Index), TEIQue (Trait Emotional Intelligence Questionnaire), WLEIS (Wang and Law Emotional Intelligence Scale), ЭИИн (опросник на эмоциональный интеллект, разработанный Д.В. Люсиным) [21].

В 2017 г. голландскими учеными была разработана Роттердамская Шкала эмоционального интеллекта (REIS) [22]. К. Пекаа, А. Беккер, Д. ван де Линден и М. Борн предложили методику оценки для измерения эмоционального интеллекта, учитывая четыре его составляющие: идентификация собственных эмоций, понимание эмоций других людей, управление и использование эмоций для достижения поставленной цели. Третий и четвертый блок утверждений позволяет оценить сформированность эмоциональной компетенции сотрудника (см. Приложение). Апробация методики была проведена при опросе 393 человек. В результате которой количество утверждений сократилось до 28 по 7 утверждений в каждом блоке, относящемся к составляющей эмоциональной компетентности. Участники по шкале Лайкерта определяли от 1 (абсолютно не согласен) до 5 (полностью согласен) отношение к предложенным утверждениям в опроснике. Окончательно сформированная методика была предложена 2728 сотрудникам голландских компаний, главным образом осуществляющих свою деятельность в здравоохранении, образовании, сфере услуг. Коэффициент альфа Кронбаха по каждому из четырех блоков составил 0,82; 0,85; 0,80; 0,82.

Авторами был проведен опрос сотрудников российских компаний по методике Роттердамская Шкала эмоционального интеллекта (REIS). В исследовании приняло участие 189 человек, из них 73 мужчин (39 %), 116 женщин (61 %); с высшим образованием – 67,2 %, с

неоконченным высшим образованием – 9,5%, средне профессиональным – 21,2 %, средним образованием – 2,1 %. Возраст респондентов до 35 лет – 67 %, старше 36 лет – 33 %. Стаж работы от 1 года до 3 лет – 16,4 %, от 4 до 10 лет – 47,1 %, более 10 лет – 36,5 %. Сфера деятельности: производство – 20,6 %, коммуникации – 19,6 %, здравоохранение – 16 %, услуги – 15 %, торговля – 12,7 %, общественное питание – 9,5 % и др. Результаты исследования отобраны в таблице 1.

Таблица 1 - Результаты опроса по методике Роттердамская Шкала эмоционального интеллекта (REIS)

Номер вопроса	Идентификация эмоций	Номер вопроса	Понимание эмоций	Номер вопроса	Управление эмоциями	Номер вопроса	Использование эмоций для достижения поставленной цели
1.	3,73	8.	3,30	15.	3,45	22.	2,91
2.	3,87	9.	3,17	16.	3,20	23.	3,05
3.	3,83	10.	3,30	17.	3,35	24.	3,08
4.	3,81	11.	3,83	18.	3,27	25.	2,91
5.	3,77	12.	3,35	19.	3,33	26.	3,43
6.	3,83	13.	3,31	20.	3,29	27.	3,13
7.	3,33	14.	3,24	21.	3,34	28.	3,43
Среднее значение	3,77		3,36		3,32		3,19

По результатам проведенного авторами исследования - самый высокий показатель среднего значения – идентификация собственных эмоций, самый низкий - использование эмоций для достижения поставленной цели. Что отражает недостаточную сформированность эмоциональной компетенции у сотрудников в целом. Отметим, что данные показатели значительно выше у работников здравоохранения и сферы услуг. Максимальное значение в первом блоке у утверждения «Я могу идентифицировать свои собственные эмоции», во втором – «Я могу сочувствовать людям окружающим меня», в третьем – «Я контролирую свои собственные эмоции», в четвертом – «Я знаю, что сделать, чтобы улучшить настроение людей» и «Я в состоянии успокоить других». Использование данной методики позволит оценить эмоциональную компетентность работников, выявив несформированные составляющие эмоционального интеллекта: идентификация, понимание, управление и использование эмоций для достижения поставленной цели.

Таким образом, изменяющиеся условия работы, ее интенсивность и напряженность, практически во всех сферах деятельности, предъявляет новые требования к профессиональной компетенции сотрудников. Одной из важнейшей составляющей которой становится эмоциональная компетенция работника, позволяющая сотруднику использовать знания о своих эмоциях и окружающих не только для управления эмоциями, но и выстраивания социального взаимодействия для достижения обозначенных целей. Профессиональную компетентность необходимо развивать каждому сотруднику, овладевая эмоциональной компетенцией. Диагностика уровня компетентности сотрудника с использованием, в том числе Роттердамской Шкалы эмоционального интеллекта (REIS), позволяет учесть несформированные составляющие эмоциональной компетенции и обеспечить соответствующее обучение своим сотрудникам.

Приложение

Роттердамская Шкала эмоционального интеллекта (REIS)

(К. Пекаа, А. Беккер, Д. ван де Линден и М. Борн, 2018)

1. Я всегда знаю, какие эмоции испытываю
2. Я могу идентифицировать свои собственные эмоции
3. Я знаю о своих собственных эмоциях
4. Я понимаю, почему испытываю данные эмоции
5. Я понимаю, какие эмоции испытываю
6. В основном, я в состоянии точно объяснить, как я себя чувствую
7. Я могу судить правильно, если события затрагивают меня эмоционально

8. Я знаю об эмоциях людей, окружающих меня
9. Я знаю, какие чувства испытывают другие
10. Когда я смотрю на других людей, я вижу, что они чувствуют

11. Я могу сочувствовать людям окружающим меня
12. Я понимаю, почему другие люди испытывают те или иные чувства

13. Я могу различить эмоции других людей
14. Я могу судить, если события затрагивают других эмоционально

15. Я контролирую свои собственные эмоции
16. Я могу легко подавить свои эмоции
17. Я не позволяю своим эмоциям выйти наружу
18. Я показываю свои эмоции, только когда это требуется

19. Даже когда я сердит, я могу оставаться спокойным

20. Если я хочу, я могу не демонстрировать никаких эмоций

21. Я управляю своими эмоциями при необходимости

22. Я могу заставить кого-то чувствовать по-другому

23. Я могу изменить эмоциональное состояние другого человека

24. Я могу повысить или снизить накал эмоций других

25. Я оказываю сильное влияние на то, как другие себя чувствуют

26. Я знаю, что сделать, чтобы улучшить настроение людей

27. Я знаю, как влиять на людей эмоционально

28. Я в состоянии успокоить других

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Gardner H. Frames of mind: The theory of multiple intelligences. New York: Basic Books. 1983.
2. Petrides K.V. Ability and trait emotional intelligence. In T. Chamorro-Premuzic, A. Furnham, & S. von Stumm (Eds.). The Blackwell-Wiley handbook of individual differences. New York: Wiley. 2011. pp. 656–678
3. Salovey P., & Mayer J.D. Emotional intelligence. Imagination, Cognition, and Personality. 1990. 9. P.185–211.
4. Zeidner M., Roberts R.D., & Matthews, G. The science of emotional intelligence: Current consensus and controversies // European Psychologist. 2008. 13. P.64–78.
5. Mayer J.D., Salovey P. What is emotional intelligence? // P. Salovey, D. Sluyter (eds.). Emotional development and EI: Educational implications. New York: Basic Books. 1997. P. 3–34.
6. Mayer J.D., Caruso D.R., Salovey P. Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence // Intelligence. 1999. 27. P. 267–298.
7. Гоулман Д. Эмоциональное лидерство: Искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта / Д. Гоулман, Р. Бояцис, Э. Макки; пер. с англ. А. Лисицкой; науч. ред. В. Ионов. – 4-е изд. – М.: Альпина Паблишерз, 2010. – 301 с.
8. Bar-On R. Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Technical manual. Toronto, Canada: Multi-Health Systems. 1997.
9. Bar-On R. The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). Psicothema. 2006. 18. P. 13–25.
10. Zeidner M., Matthews G., Roberts R.D., McCann C. Development of emotional intelligence: Towards a multi-level investment model // Human Development. 2003. 46. P. 69–96.
11. Cherniss C. Emotional intelligence: Toward clarification of a concept // Industrial and Organizational Psychology. Volume 3. Issue 2. June 2010. P. 110–126.
12. Goleman D. Working with Emotional Intelligence, Bantam Books, New York, NY. 1998.
13. Boyatzis R.E. Competencies in the 21st century // Journal of Management Development. 27(1). January 2008. P. 5–12.

14. Юсупова Г.В. Коэффициент эмоциональности как условие успешности в бизнесе // Балтийский гуманитарный журнал. – 2014. – № 1. – С. 76–79.

15. Балакирева Е.И., Малышева А.В., Коновалова Е.Ю. Профессиональная компетентность: сущностные характеристики и условия развития // Балтийский гуманитарный журнал. – 2016. Т.5. – № 4. – С. 154–158.

16. Якимова З.В., Николаева В.И. Оценка компетенций: профессиональная среда и вуз // Высшее образование в России – 2012. – № 12. – С. 13–22.

17. Brasseur S., Grégoire J., Bourdu R. & Mikolajczak M. The profile of emotional competence (PEC): Development and validation of a self-reported measure that fits dimensions of emotional competence theory // Plos One. 2013. 8(5). e62635.

18. Nelis D, Quoidbach J, Hansenne M, Weytens F, Dupuis P, et al. Increasing Emotional Competence Improves Psychological and Physical Well-Being, Social Relationships, and Employability. 2011. Emotion 11: 354–366.

19. Kotsou I, Nelis D, Grégoire J, Mikolajczak M. Emotional plasticity: Conditions of improving emotional competence in adulthood // Journal of Applied Psychology. 2011. 96: 827–839.

20. Царева Н.А. Инновационный подход к управлению человеческими ресурсами: концепция «job crafting intervention» // Азимут научных исследований: экономика и управление. 2017. № 2(19). С. 295–298.

21. Люсин Д.В. Новая методика для измерения эмоционального интеллекта: опросник ЭмИн // Психологическая диагностика. 2006. № 4. С. 3–22.

22. Pekaar K.A., Bakker A.B., D. van der Linden & Born M. Ph. Self- and other-focused emotional intelligence: Development and validation of the Rotterdam Emotional Intelligence Scale (REIS) // Personality and Individual Differences 120. 2018. P. 222–233.

Статья поступила в редакцию 21.04.2018

Статья принята к публикации 27.06.2018