

ПРОЯВЛЕНИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОЙ ИНТЕЛЛИГЕНЦИИ СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ В ОБЩИНЕ

Expression of Emotional Intelligence in Activities of Community Social Worker

Irena Leliūgienė

Mykolas Romeris University, Lithuania

Angelė Kaušylienė

Lithuanian University of Educational Sciences, Lithuania

Daiva Veikšrienė

Mykolas Romeris University, Lithuania

Abstract. Referring to scientific literature, the article aims to define definition and model Emotional intelligence (EI). Emotional intelligence (EI), the term first used in 1966, is still considered a new area of science. The increase in requirements for social workers and their personal and professional qualities made it important to know their own emotions and those of the others and manage them. Personal qualities – self-awareness, motivation, flexibility, interpersonal skills, the ability to adapt to change, to understand and recognize emotions is very important to the social worker's activities. Management of emotional intelligence in the personal and interpersonal community social worker activities is one of the main acts in relations with others. Expression of emotional intelligence in activities of community social worker is the object of this paper. The theoretical part of the work substantiates the theory of emotional intelligence expression in activities of community social worker after discussing emotional intelligence. The research empirically investigated social workers opinions about the expression of emotional intelligence community. The study uses the following methods: analysis of documents, scientific and methodological literature, websites, quantitative research method, questionnaire survey. The study was carried out in questionnaire method, interviewing 212 respondents in 44 institutions. Results of the study confirmed the hypothesis that community social worker activities is worth to foster through self-improvement of emotional intelligence expression.

Keywords: emotional intelligence, expression, social worker, community.

Введение

Introduction

Актуальность данной статьи обусловлена ростом потребностей к социальным услугам разнообразного характера, изменившим требования к социальным работникам и их личным качествам. Современная социальная работа, как профессиональная деятельность, требует от профессионала

неких специфических знаний, навыков и личностных свойств, без которых осуществление задач социальной помощи становится невозможным.

Зарубежный автор (Day, 1999) обращает внимание на то, что особенно важно познать свои и чужие эмоции, уметь ими управлять при обслуживании своих клиентов. Такие личные свойства как самосознание, мотивация, гибкость, навыки межличностного общения, умение приспособиться к переменам, опознание эмоций – все эти деловые профессиональные качества являются особенно важными в деятельности социального работника.

Следуя другому автору (Bardovskij, 2012), деятельность социального работника, независимо от разновидности предлагаемых услуг, принадлежит к профессии высокой моральной ответственности, которая несёт ответственность за социальную безопасность, здоровье и жизнь как отдельных лиц, так и общины, как первоначальной группы общества. По словам I. Leliūgienė (Leliūgienė, 2003), моральные и гуманистические принципы социальной работы являются компасом для социального работника.

Изучение авторами данного исследования множества научных источников об эмоциональной интеллигенции позволяет утверждать, что термин «эмоциональная интеллигенция» был впервые использован в 1966 году, т.е. является достаточно новой отраслью научных исследований.

Следуя L. Rudaitienė (Rudaitienė, 2004, 2008), учёные западных стран до сих пор уделяют много внимания понятийной категории и анализу эмоциональной интеллигенции, проблемам их дименсий, также вопросам соотношения эмоциональной интеллигенции с потенциалом IQ.

Управление эмоциональной интеллигенцией в личной и межличностной деятельности общинного социального работника является одним из основных способов деятельности в общении с другими.

Проблема и тематика изучения проявления эмоциональной интеллигенции в деятельности общинного социального работника мало анализирована.

Научная проблема данного исследования спровоцировала поиск ответа на вопрос – какими характеристиками отмечается проявление эмоциональной интеллигенции в деятельности социального работника в общине.

Цель этой статьи – раскрыть проявление эмоциональной интеллигенции в деятельности социального работника общины, опираясь на теоретические модели и результаты эмпирического исследования.

Научной новизной данной статьи является факт, что впервые в эмпирическом исследовании литовских учёных, авторы попытались

проанализировать проявление эмоциональной интеллигенции, особенно в деятельности социального работника общины.

Для конкретизации в данной статье термина «община», авторы на сей случай выбрали дефиницию Е. Wenger (Wenger, 2003) – *communities of practice*, т.е. общины практической деятельности. По словам Е. Wenger, деятельность существует в человеческих общинах и в отношениях обоюдного участия. Участвовать в общинной деятельности – как обязательное условие – быть вовлечённым в ту деятельность, которая является значимой. Участники такой действующей общины свою уникальность зачастую проявляют последствием эмоций. Следуя автору (Wenger, 2003), общая деятельность объединяет участников и сплачивает их даже при сложных взаимоотношениях.

Теоретическое обоснование эмоциональной интеллигенции.

Theoretical Framework of Emotional Intelligence

Понятие эмоциональной интеллигенции и ее проявление в деятельности работников/волонтеров в центрах добрососедства (общин).

P. Salovey, J. Mayer (Salovey, Mayer, 1990) первыми представили термин эмоциональной интеллигенции (далее – ЭИ) и описали его как «способность опознать и регулировать свои и чужие чувства, эмоции, оценивать их и пользоваться полученной информацией при мышлении и развитии деятельности».

ЭИ описывается в контексте интеллигенции, потому что она связана с переработкой информации, является более близка аффекту и охватывает более глубокие внутренние свои личности, которые обуславливают деятельность, исключительное внимание уделяя развитию эмоциональных способностей. По мнению учёных (Salovey, Mayer, 1997, 2000) ЭИ объединяет эмоции и мышление.

Другой зарубежный автор (Bar-On, 1999) ЭИ представляет в контексте теории личности. Его модель охватывает 5 сфер специфических способностей. Автор эмоциональную интеллигенцию описывает как «совокупность социальных и эмоциональных знаний, навыков, оказывающих влияние на наши общие навыки эффективно справляться со средой выдвигаемых потребностей».

«ЭИ способности самомотивации и умение не поддаться отчаянию, способность контролировать импульсы и отложить удовлетворение успехом; регулировать свое настроение и не допускать отчаяния, способность контролировать импульсы, мешающие подавлять мышление, быть эмпатическим и иметь надежду» (Goleman, 1995).

S. Cole, P. Lopez, P. Salovey (Cole, Lopez, Salovey, 2006) утверждают, что ЭИ связана с четырьмя способностями – понять эмоции, сообразить и выразить эмоции, использовать эмоции как информацию, манипулировать своими и чужими эмоциями.

Следуя литовскому психологу (Paškus, 2009), большинство людей сперва что-то импульсивно делают, а потом думают и сожалеют по поводу такого своего поступка, потому что совестью управляют воля и разум.

По исследованиям зарубежных учёных (Goleman, 2009), (Mount, Fabio, Boyalzis, 2006) выделены способности, свойственные лицам, отличающимся высоким уровнем эмоциональной интеллигенции: умение мотивировать людей, побуждая положительные эмоциональные состояния у других и поощряя на достижение цели; умение отождествляться с другим человеком по отношению его выдержки, тембру голоса, выражению лица, настроению, мышлению; умение сдерживаться от негативных эмоций помогают легче вникнуть в чувства другого человека, избежать конфликта и понять чувства другого человека в разнообразных ситуациях, выражать чувства эмпатии.

Исследованиями доказано, что эмоционально интеллигентные люди легче переносят стрессовые ситуации, являются более самостоятельными, способны легче предотвращать конфликтные ситуации в общине. D. Goleman (Goleman, 1995) отмечает, что ЭИ содержит два понятия интеллекта:

1. Внутренний личный интеллект (самосознание, понятие своих целей, решений, реакций и поведение, понятие личного внутреннего мира и удовлетворение своих потребностей). См. рисунок 1.

2. Межличностный интеллект (понятие чувств других людей и отношения между ними, удовлетворение их потребностей). См. рисунок 1.

Mayer, J.D., Salovey, P., Caruso, D.R. [2000] представляют модель эмоциональной интеллигентности, состоящую из четырех компонентов (см. рис. 2).

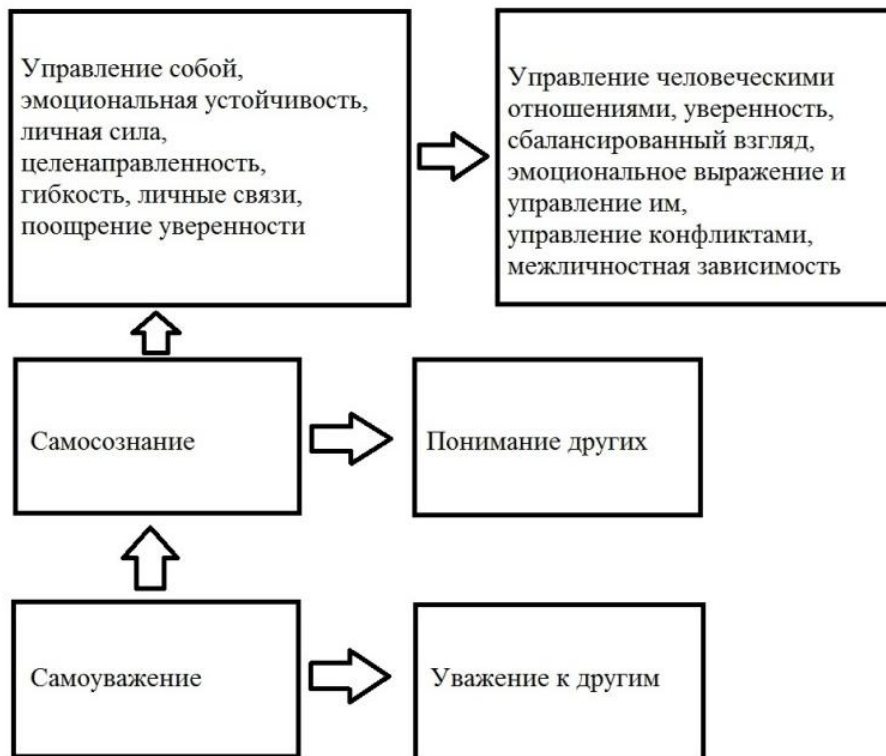


Рисунок 1. Связь внутреннего и межличностного интеллекта с эмоциональной интеллигенцией

Fig.1 Relationship of intrapersonal and interpersonal intelligence with emotional intelligence [Goleman, 1995]

Глядя на представленную модель и суждения (Neale, 2008) воспитание эмоциональной интеллигенции может быть полезно для лучших бесконфликтных отношений и общения с многонациональными общинами, с соседями разных религиозных убеждений.

Известный аналитик эмоциональной (Goleman, 2009) интеллигенции, подчеркивает важность эмоционального интеллекта. Автор подчеркивает, что лицо, неспособное опознать свои чувства в конкретной конфликтной ситуации, вряд ли поймет другого человека и он является не способным приспособиться к определенной ситуации.

Предотвращая конфликты в общине социальным работникам, владеющими эмоциональной компетенцией (интеллигенцией), помогает человеку научиться справляться с собой и помочь другим в непредвиденных деструктивных, травмирующих людей ситуациях.



Рисунок 2. Модели эмоциональной интеллигенции
 Fig 2 Models of Emotional Intelligence [Mayer, Salovey, Caruso, 2000]

J. Sadauskas, I. Leliūgienė, следуя исследованиям (Gerulaitis, 2007) отмечают, что выдержав нейтральность между двумя конфликтующими сторонами, особенно в случае, когда один свою проблему объясняет четко и ясно и владеет твердой силой, успех зависит от того, как работник социальной общины, владеющий различными способностями раскрыть суть проблемы спора и положение заинтересованных сторон, зависит от того на сколько он почувствует изменения настроений участников процесса, на сколько он овладел культурой диалога, разговора, как он умеет обобщать мысли. Решение конфликтов в общине зависит от творческого подхода социального работника, поощряя участников конфликта помириться.

Обобщая сказанное, становится ясно, что положительное и эффективное предотвращение конфликтов в общинах, предъявляющих социальные услуги, в большинстве зависит от эмоциональной интеллигентности самых тружеников, т.е. социальных работников.

Эмоциональная интеллигенция обязывает к личной и социальной ответственности, чувству доброты и справедливости, самоуважению и помощи другому человеку, к толерантности, честности, эмоциональному мышлению, осторожнее поучиться на своих ошибках.

Результаты исследования проявления эмоциональной компетенции в деятельности социального работника общины
Study Results on the Expression of Emotional Competence in the Work of Community Social Worker

Для получения ответов на проблемные вопросы был подобран инструмент количественного исследования и метод статистического анализа данных. Следуя авторам (Žukauskienė, 2008), (Kardelis, 2002) методология количественных исследований опирается на позитивистический взгляд, когда социальная реальность обоснована объективистической позицией. Следуя R. Žukauskienė (Žukauskienė, 2008) основное назначение количественных исследований – объяснение и прогнозирование признаков объекта – т.е. стремление статистически обосновать основные признаки объекта, причины связи явлений, факторы их функционирования. Собираемые данные структурирования, статистический анализ данных представлены в виде количественных показателей.

Проблемой исследования является обращение внимания на необходимость совокупности знаний для проявления эмоциональной интеллигентности в деятельности социального работника общины. Проведение данного исследования было обусловлено недостатком научных данных об эмоциональной интеллигенции социальных работников общины, поэтому авторы данной статьи решили хотя бы частично заполнить этот вакуум.

Метод исследования – целевой отбор группы респондентов – социальных работников общин. Для получения данных выбран количественный сбор информации, т.е. анкетирование. Вопросы респондентам сформулированы на основе теоретического анализа научных трудов по исследованию эмоциональной компетенции в работе социального работника. Подготовлена анонимная анкета (вопросник). Респонденты опрошены при прямом общении и с помощью интернета. Первая группа вопросов представляет демографические данные социальных работников; второй группой вопросов исследователи стремились узнать мнение респондентов о важности эмоциональной интеллигенции в трудовой деятельности социального работника; третьей группой вопросов было важно собрать эмпирические данные о проявлении

эмоциональной интеллигенции каждого социального работника и в работе трудового коллектива учреждений разнообразных социальных услуг; четвертым блоком вопросов исследователи стремились выявить фактор собственного достоинства в сложных ситуациях должностной деятельности. Всего было предложено ответить на 15 вопросов, из которых один – открытый, пять – полузакрытые, девять – закрытые. Респонденты имели возможность подобрать для них приемлемый тезис, утверждение, фразу.

В исследовании 2014-2015 г. участвовало 212 социальных работников из 44 институций, предлагающих социальные услуги в одном окружном регионе Литвы.

При проведении исследования авторы строго придерживались принципов этики: анонимности, добровольности, конфиденциальности и честности. Было разослано 300 анкет, но возвратилось правильно заполненных 212.

Данные обработаны методом описания статистических данных. Для анализа количественных данных были использованы программные пакеты S PSS 12.0 (Statistic Package for Social Science).

Полученные данные исследования в этой статье представлены в процентном выражении и средними данными.

Далее в концентрированном формате авторы статьи представляют основные данные и тенденции исследования.

Портрет респондентов: 86,8 % женщин; средний возраст – 40 лет; в опросе участвовало 43,4 % дипломированных социальных работников (далее – СР); 17 % старших СР; 2,8 % СР экспертов; 26,4 % других должностных лиц – помощников СР, руководителей учреждений, спец. педагогов и др. Средний стаж социальной работы с 6 – 10 лет. Меньше чем один год работали 3,8 % опрошенных. К участникам была предьявлена просьба – оценить по пятибалльной шкале важность эмоциональной интеллигенции в работе с клиентами. Абсолютное большинство – 90,6 % респондентов считают, что эмоциональная интеллигенция в повседневной деятельности очень важна. Статистически значимых различий ответов на этот вопрос в демографическом аспекте незамечено.

Исследование показало, что социальные работники в возрасте 36 – 45 лет чаще, чем другие подтвердили тезис, что положительные эмоции помогают лучше планировать интервенцию в ситуацию клиента, создавать новые ситуации, альтернативные подходы в решении проблем.

Социальные работники отметили, что 60,4 % из них очень часто выражают (демонстрируют) свою эмоциональную интеллигенцию познавая окружение клиента и оказывая влияние на его внешнюю среду: раскрывая интересы и предвидя результаты (47,2), опознавая свои чувства

(55,7), опознавая чувства своих клиентов (68,9), понимая и управляя своими эмоциями (69,8), понимая и управляя эмоциями своих клиентов.

Эмоциональная интеллигенция раскрывается в решении проблем клиентов (92,5), выполняя самоконтроль (87,2), преодолевая стресс (85,8), общаясь и выражая чувства (90,6), оценивая удачу и неудачи других (78,3).

Социальные работники пришли к выводу, что эмоциональная интеллигенция – это совокупность эмоций, социальных знаний (79,2), умение мотивировать себя и не поддаваться отчаянию (80,2), умение контролировать свои импульсы и не спешить заранее радоваться своим достижениям (66,1), умение контролировать свое настроение и не допускать влиять настроению на мышление (81,1), управление эмоциями (90,6), понятие эмоции (65,6), самоконтроль (94,3), упорство (60,4), навыки самомотивации (73,6), эмпатия (83,6).

Социальные работники общины высказали мнение о том, что наиболее актуальными факторами проявления эмоциональной интеллигенции в повседневной деятельности является: решение проблем (88,7), проявление чести (86,8), эмоциональное самосознание (85,8), эмпатия (85,8), социальная ответственность (84,9), гибкость (84,6), общее настроение (74,4), выражение чувств, мыслей, защита своих прав (71,7), межличностные отношения (69,8), самоактуализация (67,0).

Социальные работники отметили, что умеют радоваться успеху своих коллег (49,1), умеют управлять своими эмоциями во время работы (61,3), опознают внутреннее состояние души своих коллег (49,1), плохо чувствуют себя возле людей, которые не умеют управлять своими эмоциями (43,4), эмоции мешают мышлению (50,9), эмоции помогают принять решение (35,6), охватывает паника когда деятельность идет по другим принятому решению (41,5), не хватает терпения при общении с клиентами (50,3).

Социальные работники признались, что в некоторых случаях или ситуациях, не умеют выражать положительные эмоции. Это проявляется таким образом: не способность радоваться результатам деятельности (21,7), прислушиваясь к бедам других (19,8), познавая и принимая эмоции других (18,9), заглушая свои эмоции (17,8), низкое доверие к себе (17,9), общаясь, когда защищается свое мнение (17,9), познавая свои эмоции (16,0), оценивая свои социально-эмоциональные умения (15,1), способность познать и оценить себя (14,2), недовольство своей деятельностью (12,3), управляя и контролируя свои эмоции (10,4).

Социальные работники общины высказали свое мнение о том, как они себя ведут с клиентами, несклонными к изменениям, не принимающими советов либо помощи (86,8) терпеливо ведет разговор, несколько раз (67,9)

похвалят, скажут комплимент, поинтересуются о его семье (34,9), обнимают (32,2).

Выводы **Conclusions**

Теоретический анализ понятийного аппарата эмоциональной интеллигенции позволил раскрыть, что эмоциональная интеллигенция – это умение понять, опознать и управлять эмоциями, как личным так и социальным аспектом, балансируя формирование личности. Выделяются три основные теории эмоциональной интеллигенции, в которых актуализируются навыки и характеристики личности, а эмоциональная интеллигенция очеркивается в контексте теории деятельности.

Результаты количественного исследования –, т.е. анкетный опрос 220 общинных социальных работников, показал важность проявления эмоциональной интеллигенции при решении социальных проблем, всякого рода конфликтов в повседневном общении с жителями общины, нуждающимися в социальной помощи.

Полученные данные показали, что трудности в проявлении эмоциональной интеллигенции возникают у социальных работников с низким уровнем собственного достоинства, неуверенностью в себе, отсутствием чувства радости.

Молодым социальным работникам не хватает знаний по управлению своими эмоциями в профессиональной деятельности.

Исследование показало, что социальные работники правильно оценивают важность и практическое исследование эмоциональной интеллигенции в повседневной практике, управление своими эмоциями, своевременное опознание чувств своих клиентов.

Исследованием установлено, что проявление позитивной эмоциональной интеллигенции во многом зависит от воспитанности самой личности социального работника.

Summary

Theoretical analysis of the concept of emotional intelligence helps to characterize emotional intelligence as a person's ability to understand, identify and manage emotions, both in personal and social aspects, balancing the development of a personality. There are three predominant theories of emotional intelligence in which personality skills and characteristics are actualized and emotional intelligence is defined in the context of work.

The results of this quantitative study through the survey of 220 community social workers, showed the importance of expression of emotional intelligence in the solution of

social problems and different conflicts in daily communication with the community residents who are in need of social help.

The study data show that the difficulties in the expression of emotional intelligence by social workers arise due to low self-esteem and lack of self-confidence and contentment.

Young social workers lack knowledge how to manage their emotions in their professional work.

The study showed that social workers realize the importance and practical application of emotional intelligence in daily work, management of emotions, and timely identification of emotions in their clients.

The study results suggest that the expression of positive emotional intelligence largely depends on the development of personality by a social worker.

Литература References

- Bar-On, R. (1999). *The Emotional Inventory (EQ-I): Technical Manual*. Toronto: Multi-Health Systems.
- Bar-On, R., Brown, J. M., Kirkcaldy, B. D., & Thome, E.P. (2000). *Emotional Expression and implications for occupational stress: an application of the Emotional Quotient Inventory (EQ-i)*. *Personality and Individual Differences*, 28.
- Bar-on R., Fund S., & Handley R. (2006). *Linking emotional intelligence and performance at work. The impact of emotional intelligence on performance*. London: Mahwah New Jersey.
- Cole, S., Lopes, P., & Salovey, P. (2006). *Linking emotional intelligence and performance at work. An ability model of emotional intelligence: implications for assessment and training*. London: Mahwah New Jersey.
- Day, Ch. (1999). *Developing Teachers: The Challenges of Learning*. UK, USA: Falmer Press.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Goleman, D. (2009) *Emocinis intelektas*. Presvika.
- Goleman, D. (2009) *Visuomeninis intelektas*. Presvika.
- Jim, I. (2000) *School of Social Work and Social Policy*, Curtin University of Technology, Perth Western Australia, Australia.
- Kardelis, K. (2007). *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai*. Vadovėlis. Šiauliai: Lucilijus Leliūgienė, I., & Sadauskas, J. (2011). *Bendruomenės sampratos traktuotės ir tipologija. Socialinių mokslų studijos Nr. 3 (4)*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.
- Mayer, J. D., (2001). *A Field Guide to Emotional Intelligence*. In J.Ciarrochi, J.P. Forgas & J.D. Mayer (Eds), *Emotional Intelligence in Everyday Life: A Scientific Inquiry*. Philadelphia: Psychology Press.
- Mayer, J. D., Salovey, P., Caruso, D. R., & Sitarenios, G. (2001). *Emotional Intelligence As a Standard Intelligence*. — *Emotion*.
- Mayer, J.D., Salovey, P., & Caruso, D.R. (2000a). *Models of Emotional Intelligence*. In R. J. Sternberg (Ed.), *Handbook of Intelligence*. Cambridge: Cambridge University Press, 396- 420.
- Mayer, J.D., Salovey, P., & Caruso, D.R. (2002). *The Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT): User's manual*. Toronto: Multi-Health Systems.
- Neale, S., Spencer-Arnell, L., & Wilson, L. (2008). *Emocinis intelektas ir ugdymas: efektyviausiam vadovų, ugdymo konsultantų ir personalo specialistų darbui*. Vilnius: Verslo žinios.

- Raudeliūnaitė, R. (2007). *Sutrikusio regėjimo paauglių socialiniai įgūdžiai ir jų ugdymo pedagoginės prielaidos*. Šiaulių universiteto leidykla.
- Rudaitienė, L., & Vyšniauskienė, D. (2002). *Emocinė inteligencija kaip edukacinių pokyčių prielaida*. Vilnius: Socialiniai mokslai Nr. 4 (36).
- Rudaitienė, L., (2004), *Dėstytojo emocinės kompetencijos raiškos ypatumai*. <www.etalpykla.lituanistikadb.lt/fedora/objects/LT-LDB-0001:J.../content> [žiūrėta: 2014-10-17].
- Rudaiteinė L., (2008). *Emocinė dėstytojo inteligencija*. Kaunas: Technologija.
- Ruškus, J., & Mažeikis, G. (2007). *Neigalimas ir socialinis dalyvavimas. Kritinė patirties ir galimybių Lietuvoje refleksija: monografija*. Šiauliai: VšĮ Šiaulių universiteto leidykla.
- Sadauskas, J., (2013). *Socialinių darbuotojų kompetencijos veikti bendruomenėje ugdymas universitetinių studijų praktikos metu. Daktaro disertacija*. Kaunas: Kauno technologijos universitetas.
- Sadauskas, J., & Leliūgienė, I. (2010). Socialinio darbuotojo kompetencijos veikti bendruomenėje struktūra. *Socialinis darbas Nr. 9 (20)*.
- Šinkūnienė J.R. (2011). Kūrybiškumo aspektai socialiniame darbe. *Socialinis darbas. Mokslo darbai. Nr. 10 (1)*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, Socialinės politikos fakultetas.
- Younghusband, E. (1964). *Social Work and Social Change*, London, George Allen and Unwin (published with kind permission of the President of the International Association of the Schools of Social Work, Professor Lena Dominelli).
- Žukauskienė, R. (2008). *Kokybiniai ir kiekybiniai metodai*. <rzukausk.home.mruni.eu/wp.../kokybiniai-ir-kiekybiniai-tyrimai> [žiūrėta 2014-04 -23].
- Wenger, E.,(2004). *Community of Practice*. Cambridge University Press.
- Бордовский, В. А., (2012). *Роль эмоционального интеллекта в формировании субъективного образа «значимого другого» в помогающих профессиях*. Россия. <<http://sibac.info/index.php/2009-07-01-10-21-16/5859--l-r->> [žiūrėta 2014-10-14].