

ИНОВАЦИОНЕН ПОДХОД И МОДЕЛИ ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ЕМОЦИОНАЛНАТА И СОЦИАЛНА ИНТЕЛИГЕНТНОСТ

Докторант Ирина Василева Костадинова
Катедра „Мениджмънт и бизнес развитие“
Русенски университет „Ангел Кънчев“ – Русе

Резюме: Представени са три концептуални модели, всеки от които може да бъде използван като инструмент за оценка и управление на човешката резултативност и успех в живота. За целта на бъдещата емпирична работа, свързана с оценяване икономическата, социалната и терапевтична резултативност на лекарския труд, авторът обосновава изборът на смесения модел за управление на емоционалната и социална интелигентност на Даниел Голман и предлаганите от него оценъчни инструменти. Конкретните задачи, които са изпълнени в изложението са: анализ на концептуални модели за ролята на емоционалната и социална интелигентност; избор на инструментален апарат за оценка на тяхното влияние върху професионалните умения и компетенции; съставяне на принципен адаптиран модел за повишаване на резултативността на труда чрез определяне на универсални лични и професионални компетенции с отчитане влиянието на емоционалната и социална интелигентност.

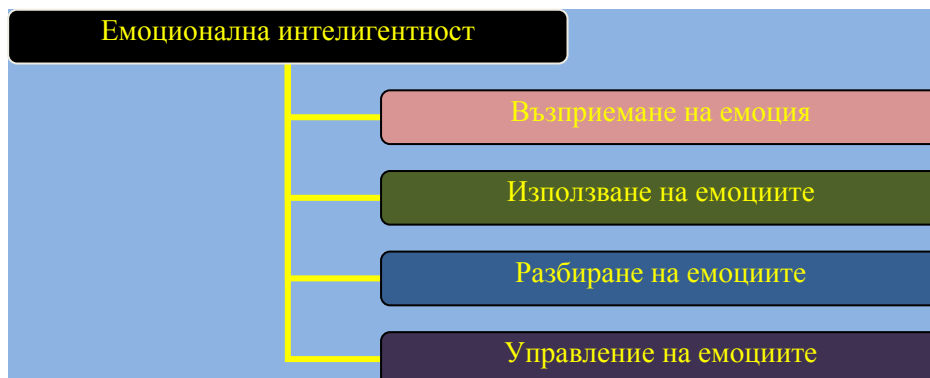
Ключови думи: способностен модел, личностна характеристика, смесен модел на емоционална и социална интелигентност.
JEL:

Въведение

Разработването на статията е свързано с търсенето на подходящи модели за увеличаване на производителността на лекарския труд въз основа на теза на изследвателя, развивана в други негови публикации (4, 2013, с. 85-90), че емоционалната (ЕИ) и социалната интелигентност (СИ) могат да влияят върху резултативността на лекарския труд в икономически, социален и терапевтичен аспект. **Целта** на разработката е да се анализират съществуващи концептуални модели и се избере подходящият за бъдеща работа и изследвания. В настоящата работа са използвани **методите** на сравнението и на абстракцията. Основната **задача** е да се намери подходящ инструментариум за изследване резултативността на професионалната дейност в браншови контекст.

Полемиката за моделите на ЕИ

Изследователите на ЕИ обособяват три основни групи модели в зависимост от базата, на която се изграждат. До края на 1980-те години, психолози, еволюционни биолози, психиатри, компютърни специалисти идентифицират редица човешки способности, касаещи установяването и разбирането на емоциите. През деветдесетте Mayer и Salovey (15, 1997, р.9-16) излагат тезата за четири способности, които принадлежат на единна емоционална интелигентност (фиг. 1). Така се появява и **първият модел**, разглеждащ ЕИ като система от четири когнитивни способности и умения, които обхващат много от страните на ЕИ. Това, днес се нарича **способностен модел на емоционална интелигентност**.



Фигура 1. Четиристълбов (способностен) модел на Mayer и Salovey(1997)

Друг теоретичен модел е този на Petrides и Furnham, които разглеждат ЕИ като система от личностни черти и е съставен от 15 специфични елементи (табл. 1).

Таблица 1.

Специфични елементи на ЕИ като система от личностни черти според модела на Petrides и Furnham

Личностни черти	Хората с високи нива на емоционална интелигентност се възприемат като...
Приспособимост	... гъвкави и инициативни за промени и приспособяване към нови условия;
Асертивност	... прями, настойчиви, откровени и с желание да представят и отстояват своите гледни точки и мнения;
Изявяване на емоции	... способни в контактите си с другите хора да споделят и предават собствените си чувства;
Управление на емоции	... емоционално сигурни и убедени, че влияят върху чувствата на другите хора;
Възприемане на емоции (собствени и на другите)	... имати точна представа, както за собствените си чувства, така и за тези на другите хора;
Емоционална регулация	... способни да контролират собствените си чувства и емоционални състояния за определен период от време (кратък, умерен и дълготраен);
Импулсивност (ниска)	... рефлексивни и склонни да проявяват рисково и импулсивно поведение (при висока импулсивност); ... ниска склонност към рисково и импулсивно поведение (при ниска импулсивност);
Взаимоотношения (умения)	... способни да поддържат пълноценни личностни взаимоотношения;

Самоуважение	... уверени в личния успех, убедени в качеството на личните постижения, добро самочувствие и позитивна оценка за себе си;
Самомотивация	...мотивирани и упорити в преследване на целите си, малко вероятно да не могат да се справят при неблагоприятни събития;
Социално съзнание	... успешни при изпълнението на различни професионални роли, независимо от характера на конкретната дейност или мястото на позицията в йерархичната структура на организацията; ... общителни, енергични и успешно поддържащи социални мрежи чрез комуникативни умения;
Управление на стреса	... изпълнени с увереност, че могат да се справят с напрежение и да регулират стреса;
Емпатия	...съпричастни към чувства и състояния на другите - разбират и приемат чуждите гледни точки;
Щастие	... ентузиазирани и с позитивно емоционално състояние, доволни от водения в момента от тях живот;
Оптимизъм	... уверени и склонни "да гледат откъм светлата страна" на живота.
Диспозиции	
Благополучие	<i>Комбинация от димензиите:</i> Самоуважение, Щастие, Оптимизъм
Самоконтрол	<i>Комбинация от димензиите:</i> Емоционална регулация, Управление на стреса, Ниска импулсивност
Емоционалност	<i>Комбинация от димензиите:</i> Възприемане на емоции, Изразяване на емоции, Емпатия, Взаимоотношения
Общителност	<i>Комбинация от димензиите:</i> Социално съзнание, Управление на емоции, Асертивност
Глобална емоционална интелигентност	Съвкупност от всички 15 дименсии

Източник: Petrides и Furnham (19, 2001, pp.425-448)

В теоретичен план Petrides и Furnham (12, 2003, pp.815-823) защитават тезата, че емоционалната интелигентност не е способност. Авторите водят продължителна полемика с Mayer и Salovey, а появилият се по това време модел на Голман (който може да се разглежда

като следваща алтернативна концепция за емоционалната интелигентност), просто отхвърлят с аргумент, че не отговаря на научните изисквания и липсват необходимите експериментални доказателства и емпирични данни (табл.2).

Таблица 2.

Сравнение на конструктите в трите модела на ЕИ (Адаптирано по Petrides и Furnham)

Конструкт	ЕИ като личностна характеристика	ЕИ като когнитивна способност	„Смесени“ модели на ЕИ
Представители	Petrides и Furnham,	Mayer и Salovey	Бар-Он, Голман
Измерване	Чрез самооценъчни тестове	Тестове изградени на база изпълнение на зададен проблем	Самооценъчни тестове, ситуационни тестове
Концептуализация	Личностна характеристика	Когнитивна способност	Способност, която може да се придобива и личностна характеристика(качества), която може да се развива с времето
Очаквани взаимоотношения	Ортогонални, нямат съществено значение за валидността на конструкта.	От средна до силна връзка. Изключително важна за валидността на конструкта.	От малка до силна връзка. Важна за валидността на конструкта.
Валидност	Съответствия с модели от дифенциалната психология. Конкурентна и предсказуема валидност с много критерии.	Несъответстващ с моделите от диференциалната психология. Неясни оценъчни процедури, ограничена конкурентна и предсказуема валидност.	Несъответстващ на съществуващите модели.
Основни тестове	TEIQue	MSCEIT	EQ-I; ESCI

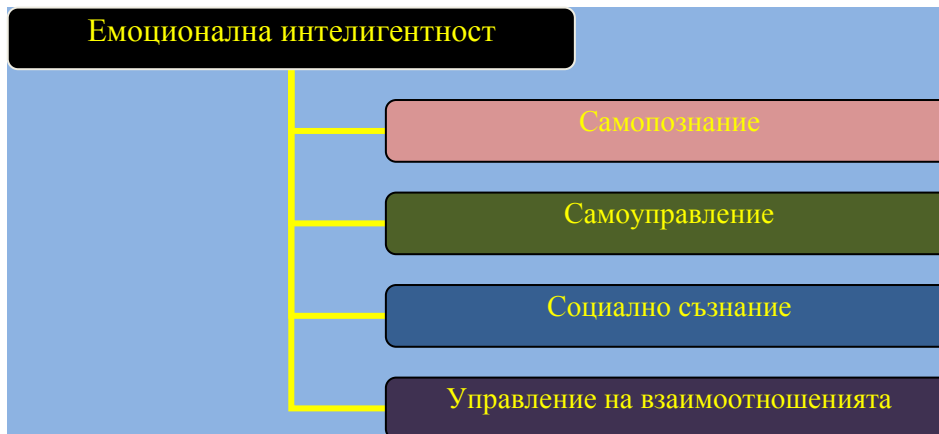
Източник: Petrides и Furnham, (12, 2003, p.p.815-823); (18, 2007, pp. 151-164)

Третата форма на емоционалната интелигентност (представена за пръв път в таб. 2) включва така наречените „смесени модели за ЕИ“ на Д. Голман и Р. Бар-Он.

Двамата учени разглеждат като компоненти на емоционалната интелигентност не само когнитивни

способности и емоционални състояния, но и различни компетентности, невербални диспозиции, личностни черти и личностни и социални умения.

Според Д. Голман, ЕИ не е вродена дарба, а подлежи на обучение, култивиране и тренинг (Фиг. 2).



Фигура 2. Смесен модел на Голман (2006)

Теоретичният му модел се развива през годините, първата версия се състои от пет компонента: самопознание, управление на собствените емоции, саморегулиране и самоконтрол, емпатия – разпознаване и разбиране на емоциите на другите хора; социални умения - управление на връзките; мотивация и самотивация (2, 2011, с.65-120) , които той впоследствие редуцира на четири (фиг.2).

Трябва да се подчертае, че възгледът на Голман поражда множество дискусии и спорове сред научните среди.

Някои автори определят книгата „Emotional intelligence” (1995), като повратен момент, други остро критикуват неговата „ненаучна” интерпретация на емоционалната интелигентност и обясняват успеха на автора с изключително добър PR. За да бъде съпоставена гледната точка на Голман и близкият до него възглед на Бар-Он с позициите на опонентите, Mayer и Salovey правят сравнителен анализ на трите модела. (Табл.3).

Таблица 3.
Сравнителен анализ на трите модела - Mayer и Salovey

Видове модели	Когнитивна способност според модел на Майер и Саловеи	Смесен модел на Бар-он	Смесен модел на Голман
Определение	„ЕИ е съвкупност от умения и способности, чрез които се откриват и генерират емоции. Способностите едновременно подпомагат мисленето и емоционалното познание, като благоприятстват емоционалната регулация.” „ЕИ се отнася до способността да се признае значението на емоциите и техните взаимоотношения, както и да се разсъждава и да се решават проблеми въз основа на тях. ЕИ е включена в способността да се възприемат емоциите, асимилират емоции, свързани с чувства, да се разбира информацията на тези емоции и да се управляват, както нашите емоции, така и тези на другите.”	„ЕИ е съвкупност (списък) от некогнитивни способности, компетенции и умения, които влияят на способността ни да се справим със стреса и изискванията на заобикалящата ни среда.“	ЕИ е съвкупност и от способности, към които се включват уменията за „... самоконтрол, стремеж и упоритост, и способността да се самотивираш“ като съвкупност от качества - „старание, упорство и постоянство“ и допълва, че „... съществува старомодна дума за сбор от умения, които ЕИ символизира: това е характерът“
Основни области на приложение на уменията и конкретни примери	<ol style="list-style-type: none"> Възприемане и изразяване на емоции: <ul style="list-style-type: none"> Идентифициране и изразяване на емоции за собственото ни физическо състояние, чувства и мисли; Идентифициране и изразяване на емоции открити у другите хора, художествени произведения и др. Асимилиране на емоцията в мисъл: <ul style="list-style-type: none"> Емоциите приоритизират продуктивното мислене; Емоциите, като подпомагащ инструмент на разсъдък и паметта. Разбиране и анализ на емоцията: <ul style="list-style-type: none"> Способност за разпознаване на емоциите, включително сложните емоции и спонтанните чувства; Способност за разбиране на връзките при смяна на емоцията. 	<ol style="list-style-type: none"> Интраперсонални умения: <ul style="list-style-type: none"> Емоционална самоосъзнатост; Асертивност (настойчивост) – Себеуважение. Интерперсонални умения: <ul style="list-style-type: none"> Интерперсонални взаимоотношения; Социална отговорност; Емпатия. Оценка на адаптивността: <ul style="list-style-type: none"> Решаване на проблеми. Тестиране на реалното състояние Гъвкавост. 	<ol style="list-style-type: none"> Познаване на собствените емоции: <ul style="list-style-type: none"> Разпознаване на чувство, когато се появява; Наблюдаване на чувствата през различните фази. Управление на емоциите: <ul style="list-style-type: none"> Справяне с чувствата по подходящ начин; Способност да се самоуспокояваш; Способност да се отърсиш от тревожността, мрачните настроения, раздразнителността. Самотивация: <ul style="list-style-type: none"> Овластяване на емоциите за постигане на дадена цел; Отлагане на удовлетворението и потискане на импулсивността;

	<p>4. Рефлексивна регулация на емоциите:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Способността да бъдеш отворен към чувствата; - Способността да наблюдаваш и регулираш емоциите, едновременно да се подпомагат мисленето и емоционалното познание, които благоприятстват емоционалната регулация. Така се насърчава личността към емоционален и интелектуален растеж. 	<p>4. Скала за управление на стреса:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Стресова толерантност; - Контрол върху импулсите. <p>5. Основни настроения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Щастие; - Оптимизъм. 	<ul style="list-style-type: none"> - Да бъдеш способен да влезеш в състояние на „поток“. <p>4. Разпознаване на емоциите у другите:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Емпатична осъзнатост; - Фина настройка към нуждите и желанията на другите. <p>5. Взаимоотношения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Умения за управление на чуждите емоции; - Умения за установяване на лесен контакт с другите.
--	--	---	--

Източник: Mayer J., P. Salovey, D. Caruzo Models of Emotional Intelligence, 2000, Chapter 18, p. 401

Както е видно от таблица 3 „смесеният модел за ЕИ“ на R. Bar-On, подобно на Голман, е организиран в система от пет компонента: интраперсонални и интерперсонални умения, оценка за адаптивност, умения за управление на стреса и качества на личността, които поддържат щастието и оптимизма (7, 2006, pp.13-25). Според учения „ЕИ и СИ са една съвкупност от емоционални и социални компетентности, които определят колко ефективно ние разбираме и изразяваме себе си и доколко разбираме другите и осъществяваме връзка с тях, справяме се с ежедневните нужди, предизвикателства и стрес“ (6, 2004, pp.111-142). Методът на Bar-On има много предимства и е използван като основа за развитието на други методи за измерване (9, 2007, pp.2-29). В същото време той също поражда спорове, като основната полемика се води между привържениците на емоционалната интелигентност като **черта** и тези, подкрепящи тезата, че тя е **способност**. Първите смятат, че емоционалната интелигентност като личностна черта задължително трябва да се измерва чрез самооценъчни тестове. Вторите са защитници на тестови инструменти, които оценяват максималното представяне на личността и измерват основно когнитивни способности подобно на IQ тестовете (8, 2006, pp. 3-19).

Двойственият характер на СИ

През 2006 г. Голман доразвива идеята за връзката между ЕИ и СИ в книгата си „Новата социална интелигентност“, където разглежда СИ в два основни аспекта: **социално съзнание** и **социални умения**.

Важни части на **социалното съзнание**, представено като първи аспект са: първичната емпатия, емпатичната акуратност, изслушването и социалното познание.

При **първичната емпатия** имаме „... сливане с индивидуалното психично пространство на другия, но още няма реално съпреживяване на неговите мисли и чувства“ (1, 2010, с.122). Голман предлага за оценка на първичната емпатия да бъде използван PONS¹ (Profile of nonverbal sensitivity)тест (1, 2010, с.426) (стандартно средство за измерване на междуличностната чувствителност), както и „тест на очите“ на С. Барън-Коем.

Емпатичната акуратност, според Голман, позоваващ се на мненията на редица психолози (William Ickes; Robert Levenson; Anna Reuf; Judit Hall), е най-висша проява на социалната интелигентност. Тя надгражда първичната емпатия, прибавяйки към нея още един важен нюанс: съзнателно разбиране на чувствата и мислите на другия. Тя може да бъде измерена с помощта на ситуационни тестове.

Изслушването е насочване на цялото внимание на индивида към другия, с цел той да бъде разбран. Това умение е особено важно за лекарите, които трябва непрекъснато да го

поддържат и развиват в своята професия, ако установят, че имат някакви проблеми в това отношение. Както подчертава Голман „... за да се настроиш на нужната вълна не е достатъчно само да слушаш - трябва и да задаваш въпроси. По-важно е да разбереш как другият се е озовал в несправедлива ситуация, а не просто да определиш непосредствения проблем и да ... поставиш диагноза“ (1, 2010, с.127).

Социалното познание се изразява в практически знания за функционирането на социалния свят. Чрез него Голман смята, че *ние навигираме по-умело сред подмолните и променливи течения в интерперсоналния свят, а също и да осмисляме социални явления*. Това умение помага за по-бързо адаптиране към нова културна среда. Учените от десетилетия признават междуличностното общуване като една от съставните единици на СИ. Много от тях обаче се фокусират само върху знанието за интерперсоналния свят, без да обръщат внимание какво всъщност правим при нашите взаимодействия, т.е. добрите социални познания не гарантират добри комуникативни умения. Голман предлага за оценка на различните части на социалното съзнание отново да бъдат използвани PONS тест или неговите модификации.

Вторият основен аспект от модела на Голман са **социалните умения**. Важни негови части са: синхронизация, самопредставяне, влияние и загриженост.

Синхронизацията е основна предпоставка за развиване на социални умения. Самата способност е заложена в някои системи, използващи „заобиколни“, „селски“ пътища като осцилаторите и огледалните неврони. (1, 2010, сс.127-138) Тук особено важно е разчитането на невербалните послания. Хората, които имат проблеми с усвояването на това умение, трудно „разкодират“ послания и много често ставаме свидетели на асоциално поведение. Голман препоръчва на всички, които искат да подобрят това си умение да използват програмите на Ст. Новицки за справяне с „дисемията“ („трудности с рецептивната и/или експресивната невербална комуникация“ Някои невролози използват този термин да характеризират процес на емоционални и социални разстройства (17, 2002).

Самопредставянето е особено важно за професиите на политика, актьора, оратора, а при лекарите – за психиатри, хирурзи, диагностичи. Понякога умението да се контролират и прикриват емоциите се оказва много важно за доброто представяне.

Влиянието, ако се прилага конструктивно, може да бъде много ефикасна тактика при разрешаването (в това число и избягването) на конфликти. Конструктивно влияние е и това, да изразиш позицията си така, че да постигнеш желания социален ефект. Така при съществуваща заплаха най-добрата реакция идва от съчетаването на самообладание с емпатия и социално познание.

Активна съпричастност показва дали сме способни на състрадание. Тя трябва да бъде и основен импулс за работещите в сферата на здравеопазването. Нашата загриженост е пряко зависима от способността ни да

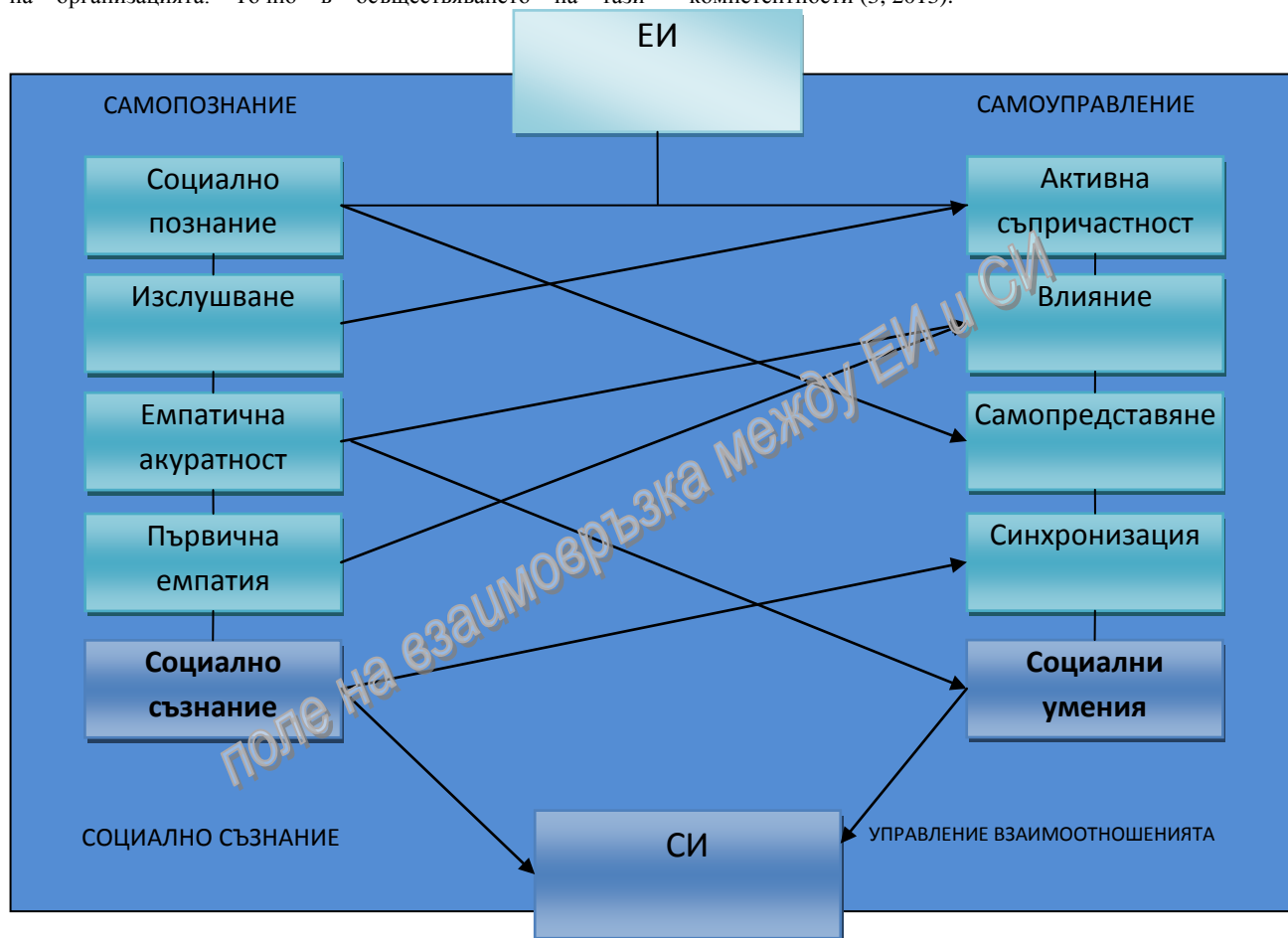
¹ Лекарите показали високи резултати на този тест са много по-добре възприемани от пациентите.

емпатизираме. Както казва Голман „... *загрижеността би трябвало да е основният импулс, за онези, които работят в сферата на здравеопазването*“. Тук той предлага да се използват тестовете на П. Екман (subtle expression training tool-SETT и micro expression training tool - METT).

На фигура 3 е показано полето на взаимовръзка между ЕИ и СИ по повод определяне на резултативността на човешките ресурси чрез наблюдаваното поведение.

Един от основните проблеми на управлението на ЧР е как на база извършено изследване да бъде прогнозирано бъдещото поведение на служителите и как това да се свърже с тяхното обучение и развитие за да се постигне желаното поведение (ниво на компетентност), съответстващо на целите на организацията. Точно в осъществяването на тази

обусловеност се предлага да се използва “полето на взаимовръзка между ЕИ и СИ“, представено като адаптация на „смесения модел“ на Голман, което е ключов момент, обединяващ двете области. Докато за знанията и уменията е ясно как могат да се изследват и развиват, за мотивацията и личностните характеристики е много по-трудно да се оценят и развият успешно за целите на организацията. И тук се вижда възможност за приложение на представеният модел, в унисон и с приетата Национална квалификационна рамка за четири универсални лични и професионални компетентности, като резултати от обучението: самостоятелност и отговорност; компетентности за учене; комуникативни и социални компетентности; професионални компетентности (3, 2013).



Фигура 3. Поле на взаимовръзката между ЕИ и СИ (адаптирано по „смесения модел“ за ЕИ на Голман, 2006)

На фиг. 4 е демонстрирано как Пирамидалният модел на компетенциите на SelleX може да бъде използван в две посоки: (1) за анализирани данни получени от изследване влиянието на ЕИ върху резултативността на дейностите, осъществявани от човешките ресурси, и в частност на проявленията на проблемите, свързани с конкретен вид труд и (2) какви резултати ще бъдат получени за състоянието на СИ и връзката ѝ с резултативността на разглеждания човешки ресурс, на база на извършената трансформация.

Според Goleman ЕИ е „способността за разпознаване на нашите собствени чувства и тези на другите, способността за самомотивация, за добро управление, както

на нашите емоции така и на другите в нашите взаимоотношения“. А емоционалната компетентност е „придобита способност, следствие на обучение, изградена на базата на ЕИ, водеща до изключителни постижения в работата“ (13, 2001, pp. 27-45).

ЕИ като способност е необходима, но не достатъчна за да се прояви компетентия в някой от четирите представени домейна. Може да се каже, че ЕИ определя потенциала на индивидите за усвояване на тези практически умения, а емоционалната компетентност (ЕК) показва каква част от този потенциал може да се реализира чрез обучаване и усъвършенстване на умения при трансформирането на интелигентността в нови способности за работа.



Фигура 4. Приложение на „смесения модел“ на Голман и Пирамидата на компетенциите на SelleX (8, 2013) за определяне на универсални лични и професионални компетенции

Група инструменти, които ще бъдат използвани в процеса на бъдеща работа са тестовите (METT/SETT) на Paul Ekman (10, 2013).

На всяка емоция съответства група от микро експресии. Трябва да се отбележи, че докато основните лицеви емоции са лесно разпознаваеми (изключение правят хората с медицински отклонения), то микроекспресиите са трудни за откриване и разпознаване от необучен човек. Емпирично доказано е, че повишаването на тяхната разпознаваемост (чрез METT/SETT) значително повишава способността за сключването на успешна бизнес сделка, да се предложи качествена адвокатска или медицинска услуга.

Едни от най-важните стъпки, които трябва да се предприемат за да се подобри ЕИ и СИ е да се развият умения за разпознаване и разбиране на лицевите изражения. За разлика от езика, човешкото лице е универсална сигнална система, която отразява на момента настъпващите промени в чувствата на човек. Тези умения помагат да се разпознават, както собствените емоции, така и тези на другите и представляват основание за повишаване ефикасността на извършваните дейности, а именно:

1. Увеличаване на емпатичните способности.

Емоциите играят основна роля във всички наши взаимодействия с околната среда. Макро експресиите на лицето могат да не отразяват точно нашите емоции. Но когато човек започне да различава и разпознава микро експресиите, той става по-чувствителен към емоциите на другите. Благодарение на METT теста индивидът може да придобие умения да „чете“ по лицето на своя събеседник - кога започва да чувства нещо, опитва се да се скрие някаква емоция или просто не се осъзнава типа на чувството.

Когато някой се опитва да прикрие истинските си емоции, информацията за това може да се получи от лицето му. Това „изпускане“ може да бъде ограничено само в една част на лицето (мини експресия) или може да бъде много бърза микро експресия, преминаваща през цялото лице. Хората, не могат да откриват тези различия, но с обучение (METT, SETT), човек може да се научи да разпознава кога се появяват тези два вида експресии.

2. Подобряване на взаимоотношенията.

Лицето ни предоставя най-добрата възможност да разберем, как се чувстват другите. Чрез подобряване на способността да се разпознават чуждите емоции, може да се подобри интимността и разбирането при общуването с други хора. Проучванията (14, 2012, pp.1280-86) също доказват, че хората способни да разчитат микро експресиите са по-харесвани от своите колеги.

3. Разбиране на емоциите в другите.

Изследванията на Ekman доказват, че лицевите експресии, които противоречат на вербално изреченото, много често се пропускат от хората, а те са важни. Освен това микро експресиите са универсална система, всеки ги притежава. И когато човек се научи да ги разпознава може да прилага уменията си навсякъде от приятели и семейство до колеги и непознати на улицата. Дори спрямо хора от различни култури, с които няма друг общ език.(5, 2005, с. 335)

4. Разпознаване и управление на собствените емоции.

Обучението в разпознаване на лицевите експресии на различните емоции спомага за идентифициране на собствените емоции. Изследванията на Ekman, доказват, че имитиране на емоция чрез манипулиране на собственото лице ще доведе до съответния физиологичен процес, отговарящ на тази емоция у нас. Когато човек съзнателно се научи да свързва изражението на лицето със съответното вътрешно преживяване, може да се каже, че е навлязъл в етап на самообучение. И същевременно вече е готов да разпознава зараждането на съответните емоции още в самото им начало, а това от своя страна му дава достъп до по-лесен контрол.

5. Развитие на социални умения.

Много големи подобрения следствие на работата с тестовите (основно SETT) показват хора с аутизъм и други подобни проблеми. Изследване, проведено от Tamara Russell установява, че обучението с METT помага на хората с шизофренични проблеми да разпознават емоциите в другите, еднакво добре като останалите хора.(10, 2013)

Друг инструмент, който е подходящ за бъдещото изследване е 360° оценка на Goleman. Тя може да се използва, както за преценка на началното състояние на емоционалната интелигентност, така и за повишаване на ЕИ

на индивидите и организацията като цяло - като се подобри интерпсоналната ефективност и развият лидерски умения. Този инструмент е ценен с това, че позволява на индивидите да осъзнаят своите силни и слаби страни, да видят огледалния си образ и в същото време да установят нивото на влияние, което имат чрез получената информация от своите ръководители, колеги, екип и потребители. Те ще имат възможността да видят частта, която наистина е важна за организацията, а именно тяхното реално влияние, а не собствените им намерения и личностно позициониране.

В заключение може да се обобщи, че и трите основни концептуални модела на ЕИ, представени в изложението имат една обединяваща ги характеристика, а именно работата на индивида със собствените мисли и чувства при изграждането на т.нар. глобална идентичност, докато СИ акцентира върху част от същите елементи, но показва взаимодействието им със заобикалящата среда и как това се отразява върху различни страни на професионалния живот.

➤ Разгледаните концептуални модели показват разностранните гледни точки на авторите им. Според нас най-полезен за нуждите на изследванията ни е моделът на Голман. Наред с основните му достойнства, представени в изложението, вече може да се прибави и факта, че има представени доказателства² за ефективността на методиките в различни сфери на управлението на професионалната дейност.

➤ Предложен е принципен адаптиран модел за повишаване на резултативността на труда чрез определяне на универсални лични и професионални компетенции с отчитане влиянието на емоционалната и социална интелигентност, на базата на смесения модел на Голман и пирамидата на SelleX.

➤ Отчитайки браншовата специфика и областта на приложение, подходящият методически средствен апарат ще бъде адаптиран, за да бъде установено как и в каква степен ЕИ и СИ влияят върху икономическата, социалната и терапевтичната резултативност на лекарския труд.

➤ Чрез представеният инструментариум ще може да се прогнозира ЕИ§СИ на ЧР, а като следствие на получените резултати и да се управлява развиването на емоционалната и социална компетентност. Въвеждането на тези практики ще доведе до по-добро управление на познанието вътре в организацията с насоченост към резултативността на професионалната дейност в браншови контекст.

Използвана литература

1. Голман Д., Новата социална интелигентност, Изток – Запад, София 2010, с. 164-426.
2. Голман Д., Емоционалната интелигентност, ИЗТОК–ЗАПАД, София 2011, с.65-120
3. Информационна система за оценка на компетенциите, адрес на сайта:<http://mycompetence.bg/static/index/id/9>, последно посетен на 10.11.2013
4. Костадинова И., Дефиниране на категориите „емоционална и социална интелигентност“ за целите на практикоприложни изследвания, НК-Русе, 2013г.52, с.85-90
5. Мерлеведе П.,Д.Бриду, Р.Вандам, Седемте стъпки към емоционалната интелигентност, „Класика – стил“, София, 2005, с.335
6. Bar-On, R. The Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Rationale, description, and summery of psychometric properties. In Glen Geher (Ed.),

Measuring emotional intelligence: Common ground and controversy. Hauppauge, NY: Nova Science Publishers, 2004, pp.111-142

7. Bar-On, R. The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 18, supl.2006, pp. 13-25.
8. Bar-On, R., R. Handley, S. Fund. The impact of emotional and social intelligence on performance. In V. Druskat, F. Sala, and G. Mount (Eds.), *Linking emotional intelligence and performance at work : Currentt research evidence*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum, 2006, pp. 3-19.
9. Bharwaney G., R. Bar-On, A. MacKinlay, EQ and the bottom line: Emotional intelligence increases individual occupational performance, leadership and organizational productivity, Ei World Limited, 2007, pp.2-29
10. Ekman, P. Why Are Micro Expressions Important? адрес на сайта: <http://www.paulekman.com/micro-expressions/why-are-micro-expressions-important/>, последно посетен на 02.12.2013
11. Entalentbg,“Пирамиден модел на компетенциите“, адрес на сайта:<http://entalent.wordpress.com/2011/05/15>, последно посетен на 15.10.2013
12. Furnham, A., K.V. Petrides. Trait emotional intelligence and happiness. *Social Behavior and Personality*, 31, 2003pp. 815–823
13. Goleman D., C. Chermis, The emotionally intelligent work place, Jossey-Bass, 2001, pp. 27-45
14. Helen Riess, John M.Kelley, Robert W.Bailley, Emily J. Dunn, Margot Philips, *Journal of General Internal Medicine* 2012 (10),pp. 1280–1286
15. Mayer J., P. Salovey What is Emotional Intelligence., in *Emotional Development and Emotional Intelligence*, Chapter 1,1997 pp. 9-16
16. Mayer J., P. Salovey, D.Caruzo Models of Emotional Intelligence, 2000, Chapter 18, p. 401
17. Nowicky St., P.Marshall, Will I ever fit in? The diagnostic analysis of nonverbal accuracy, New York: Free press, 2002
18. Petrides K., A. Furnham, and St. Mavroveli, Trait Emotional Intelligence,“Moving Forward in the Field of EI”, 2007, pp. 151-164.
19. Petrides, K. V., A. Furnham. Trait emotional intelligence: Psychometric investigation with reference to established trait taxonomies. *European Journal of Personality*, 15, 2001, pp. 425–448.

² Pfizer Inc., Carlyle Group, Harvard Business School, Guardian Life Insurance, Great American Financial Resources