

*Н. Ю. Подольчак,
д. е. н., професор, завідувач кафедри адміністративного та фінансового менеджменту,
Національний університет "Львівська політехніка"*

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-0284-9601>

О. Г. Сокіл,

*д. е. н., професор, професор кафедри адміністративного та фінансового менеджменту,
Національний університет "Львівська політехніка"*

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-3121-826X>

А. О. Гачкевич,

*к. ю. н., доцент, доцент кафедри міжнародної інформації, Національний університет
"Львівська політехніка"*

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-8494-1937>

М. К. Весоловська,

*PhD, доцент кафедри адміністративного і фінансового менеджменту, Національний
університет "Львівська політехніка"*

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-3151-6435>

DOI: 10.32702/2306-6814.2023.16.156

УДОСКОНАЛЕННЯ ТЕСТУ MSCEIT ДЛЯ ОЦІНКИ РІВНЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ

N. Podolchak,
Doctor of Economic Sciences, Professor,
Head of the Department of Administrative and Financial Management, Lviv Polytechnic National University

O. Sokil,
Doctor of Economic Sciences, Professor,
Professor of the Department of Administrative and Financial Management, Lviv Polytechnic National University

A. Hachkevych,
PhD in Law, Associate Professor,
Associate Professor of the Department of International Information, Lviv Polytechnic National University

M. Vesolovska,
PhD in Public Administration, Associate Professor of the Department of Administrative and Financial Management,
Lviv Polytechnic National University

SUGGESTIONS FOR IMPROVING THE MSCEIT TEST TO MEASURE LEVELS OF EMOTIONAL INTELLIGENCE

Стаття присвячена проблемі вдосконалення оцінки рівня емоційного інтелекту, яка досліджується з фокусом уваги на пристосування концепції MSCEIT до потреб сфери державного управління. Проводиться комплексний аналіз тесту, розробленого на основі теоретичної конструкції Дж. Майера та П. Саловея, за допомогою трьохкомпонентної системи — модель-методика-завдання. Показано, що об'єктом засадничої моделі є когнітивні здібності, які розрізняються за сферами та ступенем складності. Охарактеризовано структуру тесту у вигляді різних типів завдань, спрямованих на пошук рішень. Визначено фактори для вибору найбільш оптимального інструменту оцінювання, зокрема валідність, економічність, зрозумілість. Автори конкретизують особливості методики MSCEIT та пропонують використовувати їх для оцінки рівня

емоційного інтелекту державних службовців або осіб, які претендують на посади у державній службі. Наводяться приклади можливих завдань для перевірки здатностей розуміти емоції та управляти ними. Відзначаються шляхи вдосконалення MSCEIT в умовах зростання попиту на подібні тести та наявності великої кількості альтернатив, включаючи безкоштовні.

This article is devoted to the problem of improving emotional intelligence assessment. It focuses on adapting the conception of the Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test to the needs of the public sector. A comprehensive analysis of this test developed on the basis of the theoretical construction of J. Mayer and P. Salovey is carried out by a three-component system. It includes the description of the original model, exploring the MSCEIT method and generalization of tasks (model-method-tasks). The authors explain that differing in areas cognitive abilities lie at the core of the MSCEIT model of emotional intelligence. The latter correspond to the degrees of skills complexity and competencies related to own emotions and the emotions of others. The elements of the MSCEIT are characterized as different types of tasks from recognizing emotions to choosing the best strategy aimed at finding solutions. The authors indicate factors for comparing emotional intelligence assessment tools and choosing the most optimal one, including validity, test-retest reliability, economy, accessibility, translation into native language and comprehensibility. The features of the MSCEIT method are specified and suggested to be used to measure levels of emotional intelligence of civil servants and those applying for jobs in the public sector. Examples of possible tasks for assessing the ability to understand and manage emotions in oneself and others elaborated on the grounds of the methodological principles of the MSCEIT are given. The authors outline ways to improve this test in the context of the growing demand for similar tests and the availability of a large number of popular alternatives for example N. Hall's and D. Goleman's, including free ones. The results of this research might be valuable for the preparation of new tests intended for the public sector, taking into account the most effective developments. This article contributes to the improvement both of the efficiency of civil servants and of the reputation of public agencies, as well as to the strengthening of trust between the government and the people.

Ключові слова: емоційний інтелект, оцінка рівня емоційного інтелекту, емоційний інтелект державних службовців, модель Дж. Майера та П. Саловея, тест MSCEIT, методика MSCEIT, розуміння емоцій, управління емоціями.

Key words: emotional intelligence, EI assessment, measuring levels of emotional intelligence, emotional intelligence of civil servants, model of J. Mayer and P. Salovey, the MSCEIT test, the MSCEIT methodology, understanding of emotions, management of emotions.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ У ЗАГАЛЬНОМУ ВИГЛЯДІ ТА ЇЇ ЗВ'ЯЗОК ІЗ ВАЖЛИВИМИ НАУКОВИМИ ЧИ ПРАКТИЧНИМИ ЗАВДАННЯМИ

Тест емоційного інтелекту Дж. Майера, П. Саловея та Д. Карузо (Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test, далі — MSCEIT) розглядається сьогодні єдиним стандартизованим тестом з емоційного інтелекту [1, с. 329]. В його основі лежить авторська модель Дж. Майера та П. Саловея, а оцінювання когнітивних здібностей проводиться за 4 сферами. Разом з тим, ряд аспектів, пов'язаних з якістю MSCEIT та забезпеченням валідності, досі викликає жваві наукові дискусії. А сам тест має альтернативи, побудовані на інших підходах до емоційного інтелекту. Наше дослідження порушує проблему вдосконалення оцінки рівня емоційного інтелекту, взявши за основу MSCEIT.

Емоційний інтелект як теоретична конструкція залишається на науковому порядку денному від початку XXI століття, хоча цей термін увійшов до вжитку набагато раніше — після оприлюднення у 1986 р. дисертації В. Пейна

[2]. До цього часу немає одностайності з приводу того, в чому полягає його суть — в здібностях, пов'язаних з емоціями, чи в рисах особистості, які впливають на успішність в роботі та в житті. Від цього залежить й вибір інструментів для визначення його рівня, а також способів підвищення. Водночас, обґрунтовувалась спорідненість з соціальним інтелектом, а також необхідність розглядати IQ окремо від EQ, названого "найбільш потрібним словом року" в 1995 р. Американським діалектним товариством [3, с. 1822].

Наявні тести, розроблені на основі авторських моделей, викликають особливий дослідницький інтерес. Предметом вивчення часто стають їхні методики, а також критерії якості, зокрема валідність (точність у вимірюванні того, для чого вони призначались), ретестова надійність (однаковість результатів першого та наступних проходжень) та ін.

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ ТА ПУБЛІКАЦІЙ

Не винятком в цьому плані є й MSCEIT, навіть більше того, якість цього тесту обговорюється найчастіше в по-



Рис. 1. Сфери емоційного інтелекту

Джерело: перекладено та сформовано на основі [13, с. 513].

рівнянні з іншими на сторінках авторитетних журналів. Результати обговорень, в яких беруть участь й самі розробники, формує підґрунтя для вдосконалення цього та підготовки нових тестів. MSCEIT підлягає ретельному вивченню в цілях можливого пристосування його методики до потреб державних службовців, рівень емоційного інтелекту яких впливає на ефективність діяльності, репутацію органів державної влади, а також зміцнення довіри між державою як організацією та населенням.

Серед вітчизняних вчених тести для оцінки рівня емоційного інтелекту особистості, зокрема MSCEIT, розглядалися у дослідженнях: М. Августюк, В. Барка, Л. Колісник, Я. Куценко, Ю. Мединської, П. Олешка, В. Остаповича, Ю. Широн тощо. Зауважимо, що емоційному інтелекту державних службовців України присвячено ряд праць, опублікованих останнім часом з-поміж інших такими авторами: О. Білик, М. Веселовською, В. Карковською, Н. Подольчаком, Н. Цигилик [4; 5], Ю. Асєвою, К. Коваль, І. Мельничук, О. Тринчук, А. Фурманом [6], Т. Рєпновою [7].

Разом з тим, в українській науці ми не знайшли спроб обґрунтування шляхів вдосконалення MSCEIT, особливо з врахуванням потреб державних службовців. У зв'язку з цим, ми провели комплексний аналіз тесту у трьохкомпонентній системі — модель-методика-завдання — з наміром охарактеризувати окремі аспекти, які впливають на вибір інструменту для визначення рівня емоційного інтелекту. Вважаємо, що ідея розробки нового тесту, більш придатного для системи державної управління, як і скороченої та недорогої версії MSCEIT має право на життя та набуває нових обрисів в умовах, коли стрімко зростає попит на оцінювання такого роду та наявні інші тести, що не вимагають оплати.

Сьогодні стає очевидним, що тематики співбесід з претендентами на посади у державній службі, а також завдання для проходження конкурсу державними службовцями повинні враховувати визначення рівня емоційного інтелекту, додатково до професійної компетентності [8].

ФОРМУЛЮВАННЯ ЦІЛЕЙ СТАТТІ (ПОСТАНОВКА ЗАВДАННЯ)

Мета нашого дослідження полягає у виокремленні шляхів удосконалення MSCEIT з врахуванням системного підходу, який полягає в тому, що цей тест як інстру-

мент оцінки рівня емоційного інтелекту вивчається комплексно. По-перше, конкретизовано модель, що слугувала для його підготовки. По-друге, розкрито суть методики, що включає інтерпретацію результатів. По-третє, узагальнено види завдань, об'єднані у категорії за структурою моделі. Фокус уваги зосереджено на оцінюванні осіб, які працюють у сфері державного управління або є претендентами на посади державних службовців.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ ДОСЛІДЖЕННЯ

Під моделлю емоційного інтелекту в цілях дослідження розуміємо теоретичну конструкцію, узагальнену та спрощену до вигляду логічної схеми, що описує явище емоційного інтелекту. Суть моделі здебільшого полягає в описі та співвідношенні між собою складових емоційного інтелекту як набору здібностей та/або рис особистості, а отже має позитивний характер. Водночас, її змістове наповнення може бути значно ширшим. Невипадково деякі вчені включають також окремі механізми та процеси, що активізують емоційні складові, характерні для розвинених в цьому плані людей [9, с. 8].

Перед тим, як конкретизувати модель Дж. Майера та П. Саловея, відзначимо, що серед можливих талантів людини вміння розпізнавати та виражати емоції, свої та чужі, а також управляти ними у 1980-их роках помітив Г. Гарднер. Він запропонував теорію множинних інтелектів, в тому числі логіко-математичного, просторового, музичного та лінгвістичного, що допомагають людям вирішувати повсякденні задачі [10]. У переліку також знаходимо міжособистісний та внутрішньоособистісний інтелекти, які перегукуються зі сферами емоційного інтелекту у MSCEIT. Впровадження теорії Г. Гарднера у практику під час співбесід з претендентами на посади у державній службі та при підготовці завдань для проходження конкурсу державними службовцями дозволяє зробити попередні більш повні висновки щодо того, до яких видів діяльності особа має задатки.

Модель Дж. Майера та П. Саловея, на якій зосереджена наша головна увага, була вперше представлена в 1990 р. як "підмножина соціального інтелекту, що включає в себе здатність спостерігати за своїми емоціями та емоціями інших, розрізняти їх і використовувати цю інформацію, щоб керувати власними думками та діями" (тут і далі — авторський переклад) [11, с. 189]. В подальшому автори розвинули свою концепцію та перелічили набір здібностей емоційного інтелекту:

- (1) сприймати вірно емоції в собі та інших, оцінювати та виражати їх;
- (2) мати контакт з почуттями та/або викликати їхню появу за умови, коли це сприятиме мисленню;
- (3) розуміти емоцію та знання про емоції;
- (4) здатність регулювати емоції для того, щоб вони сприяли емоційному та інтелектуальному зростанню [12, с. 10].

В оновленому вигляді модель описує явище емоційного інтелекту в 4 сферах (рисунок 1). Вони формують логічну структуру, що пояснює, чому для ефективності у вищих за порядком потрібно володіти здібностями нижчих. Так, "сприйняття емоцій" — це найпростіші у

СПРИЙНЯТТЯ ЕМОЦІЙ

- Визначати оманливі або нещирі прояви емоцій
- Розрізняти точне та неточне вираження емоцій
- Розуміти, як відображаються емоції залежно від контексту та культури
- Виразити емоції точно, коли це потрібно
- Сприймати емоційне наповнення навколишнього середовища, образотворчого мистецтва та музики
- Сприймати емоції інших людей через їхні голосові сигнали, вираз обличчя, мову та поведінку
- Визначати емоції у власному фізичному стані, почуттях і думках
- Визнавати культурні відмінності в оцінці емоцій
- Зрозуміти, як людина може почуватися надалі або за певних умов (афективне прогнозування)
- Визнавати можливі переходи між емоціями, наприклад, від гніву до задоволення
- Розуміти складні та змішані емоції
- Розрізняти настрої та емоції
- Оцінювати ситуації, які можуть викликати емоції
- Визначати передумови, значення та наслідки емоцій
- Позначати емоції та розрізнявати зв'язки між ними

ВИКОРИСТАННЯ У МИСЛЕННІ

- Вибирати проблеми на основі того, як поточний емоційний стан людини може сприяти мисленню
- Використовувати перепади настрою, щоб створювати різні когнітивні перспективи
- Пріоритизувати мислення, спрямовуючи увагу відповідно до поточних відчуттів
- Викликати появу емоції для зв'язку з досвідом іншої людини
- Викликати появу емоції як допомогу для формування суджень та пам'яті
- Ефективно керувати емоціями інших, щоб досягти бажаного результату
- Ефективно керувати власними емоціями для досягнення бажаного результату
- Оцінювати стратегії підтримки, зменшення або посилення емоційної реакції
- Відстежувати емоційні реакції, щоб визначити їх обґрунтованість
- Використовувати емоції, якщо вони корисні, інакше – не використовувати
- Бути відкритими до приємних і неприємних відчуттів, якщо це необхідно, і до інформації, яку вони передають

РОЗУМІННЯ ЕМОЦІЙ

УПРАВЛІННЯ ЕМОЦІЯМИ

Рис. 2. Модель Дж. Майера та П. Саловея

Джерело: перекладено та систематизовано на основі [15, с. 5].

реалізації, тоді як "управління емоціями" — найскладніші, що гарантуються належним рівнем розвитку усіх інших. Підтвердженням ефективності в останній сфері є вміння перебувати в гарному настрої та підтримувати хороші відносини з іншими людьми у несприятливих обставинах.

Припускаємо, що високий рівень емоційного інтелекту згідно з моделлю Дж. Майера та П. Саловея дозволяє державним службовцям уникати ситуацій, які викликають негативні переживання у професійній діяльності. Зауважимо, що їхні "болючі проблеми" у своїй більшості мають емоційне походження. Відповідний перелік визначень на підставі опитування за участю закладів освіти, соціологів з Інституту економіки та прогнозування НАН України, міжнародних організацій, експертних кіл та громадських активістів [14].

Залежно від розуміння емоційного інтелекту, яке впливає на вибір інструментів для визначення його рівня, підходи вчених, концептуалізовані у формі моделей, поділяються на три види.

По-перше, моделі здібностей (ability models), побудовані на переконанні, що емоційний інтелект — це окремі індивідуально-психологічні особливості у вигляді навичок та вмінь, пов'язаних з емоціями, завдяки яким людина здатна бути ефективною у своїй діяльності. Найвідомішим і чи не єдиним широко вивченим прикладом моделей здібностей є модель Дж. Майера та П. Саловея (рисунок 2).

По-друге, моделі, квінтесенцією яких є розуміння емоційного інтелекту як рис особистості (trait models). На відміну від моделей здібностей та їхнього акценту на навички та вміння, в даному випадку йдеться про пояснення глибинних психічних властивостей, що підлягають суб'єктивному оцінюванню та обумовлюють поведінку людини — "наборів стійких характеристик, що стосуються того, як людина переживає, виражає та розуміє емоції" [16, с. 1]. У моделі К. Петріде-са емоційний інтелект представлений як сукупність рис, умовно поділених на 4 групи: емоційність, комунікабельність, благополуччя, самоконтроль [17, с. 25].

По-третє, змішані моделі, в яких поєднано обидва розуміння (mixed models). Серед них дуже популярною є модель емоційних компетентностей Д. Гоулмана. З одного боку, вона відображає здібності, спрямовані на розуміння власних емоцій та управління ними, а також пов'язані з чужими емоціями. З

іншого боку, охоплює такі стійкі характеристики особистості, як: цілеспрямованість, ініціативність, адаптивність та інші [18, с. 28].

Кожна з моделей є самостійною теоретичною конструкцією, що демонструє авторське розуміння емоційного інтелекту. Разом з тим, велику цінність моделі мають й як першооснови визначення його рівня. Для них характерна своя методика оцінки, вибір якої залежить від того, чи емоційний інтелект ототожнюється зі здібностями чи з рисами особистості. Відзначимо наявність двох засобів, призначених для його вимірювання: опитувальники (другий та третій види моделей), завдання, спрямовані на пошук рішень (перший вид).

Хоча розробники MSCEIT наголошують на тому, що неправильних відповідей немає, під час проходження тесту може скластись враження, що існують еталони належного, правильного способу дій — він дуже схожий на тести з оцінювання IQ [19, с. 421]. Відповідаючи на питання, особа може обирати не ті стратегії поведінки, до яких вона б вдавалась, а лише ті, які є найбільш соціально прийнятними або ефективними з раціональної точки зору. Більш детально види завдань, об'єднані у категорії за структурою моделі Дж. Майера та П. Саловея, розглядаються далі.

Опитувальник застосовується у тесті ECI 2.0 (Emotional Competence Inventory 2.0), розробленому на основі моделі Д. Гоулмана. Він призначений для працівників організацій на предмет оцінювання їхніх 18 со-

Таблиця 1. Тестування за методикою MSCEIT

Сфери	Завдання	Структура	Витрачений час (30-45 хв.)
I (A,E)	20 + 30	4 (по 5), 6 (по 5)	50/141 10-16
II (B,F)	15 + 15	5 (по 3), 5 (по 3)	30/141 7-10
III (C,G)	20 + 12	20, 12	32/141 7-10
IV (D,H)	20 + 9	5 (по 4), 3 (по 3)	29/141 6-9

Джерело: узагальнено та згруповано за даними [5].

ціальних та індивідуальних емоційних компетентностей [20, с. 19—21]. Пропонуються 72 питання, щоб поставити собі бал від 1 до 5 — "ніколи" — "постійно" — або відповісти "не знаю". Безумовно, інколи проявляється схильність до завищування оцінки власних якостей. Разом з тим, ЕСІ 2.0 використовує методику 360°, яка передбачає участь в процедурі інших осіб — співробітників різного статусу, які так само відповідають на ці питання про колегу. Приклади тверджень з тесту, які слугують оцінюванню компетентності оптимізму: "має переважно позитивні очікування", "вірить в те, що майбутнє буде кращим за минуле", "залишається на позитиві, незважаючи на невдачі", "вчиться на невдачах" [21, с. 18].

Обидва способи мають свої переваги та недоліки, значення яких посилюється у зв'язку з тим, хто і для чого визначає рівень емоційного інтелекту. Не можемо не погодитись з позицією, неодноразово відзначеною в українській науці, щодо доцільності їхнього синтезу.

На нашу думку, важливими факторами порівняння інструментів оцінки рівня емоційного інтелекту з метою вибору найбільш оптимального є:

а) показники валідності та ретестової надійності, забезпечення яких гарантує якість та передбачає те, що результатам тесту можна довіряти (хоча в нашому дослідженні ці показники не вивчаються детально, існує велика кількість публікацій з цього питання щодо MSCEIT, наприклад [22]);

б) економічність, яка полягає в мінімізації ресурсів, насамперед часу та фінансових витрат, адже сьогодні все менше тестів залишаються у вільному доступі (SEIS — The Schutte Emotional Intelligence Scale — охарактеризовано одним з небагатьох безкоштовних інструментів та відзначено його зв'язок з моделлю Дж. Майєра та П. Саловея [20, с. 23]);

в) наявність офіційних версій зрозумілими для особи мовами (для того, щоб адаптувати MSCEIT українською мовою, потрібно узгодити усі питання з правовласником, компанією Multi-Health Systems, та забезпечити переклад, який вважатиметься належним, якщо зворотний переклад на англійську мову буде ідентичним за змістом оригінальному тексту [23, с. 44]);

г) цілі тестування, які варіюють від необхідності зрозуміти причини та знайти шляхи вирішення особистісної проблеми до підвищення успішності в роботі та в житті, а також мають різний ступінь самомотивації, яка, до речі, також належить до сфери емоційного інтелекту в деяких моделях (модель К. Петрідеса);

д) доступність, що залежить від того, наскільки легко людині, яка цікавиться, знайти той чи інший тест та пройти його (найпопулярнішими за пошуковими запитами Google тестами на момент написання статті серед україномовного населення були: тест на основі моделі Н. Холла, описаний у [5], MSCEIT, а також тест, пов'язаний з теоретичною конструкцією Д. Гоулмана);

е) зрозумілість тесту, тобто легкість для сприймання інструкцій, питань та завдань.

Відзначаємо, що окремі фактори складають інтерес з теоретико-дослідницької точки зору, в першу чергу показники валідності та ретестової надійності, тоді як деякі з них цікавлять в практично-діагностичному контексті безвідносно до теоретичної конструкції емоційного інтелекту, першооснови тесту, та особливостей методики.

Модель Дж. Майєра та П. Саловея лежить в основі MSCEIT, розробка котрого здійснювалась авторами моделі та Д. Карузо, який приєднався до них в середині 1990-их рр. Процедура тестування є самостійною — вона проводиться онлайн або у спеціальній програмі (адміністрування та оцінювання є зовнішніми). Завдання можна поділити на 4 категорії відповідно до сфер моделі:

(1) сприйняття емоцій — розпізнати емоції на обличчі (20), а також розпізнати емоції у творах мистецтва та пейзажах (30);

(2) використання емоцій у мисленні — оцінити, наскільки сприятливим для діяльності є даний настрій (15), асоціювати між собою окремі емоції та відчуття (15);

(3) розуміння емоцій — розпізнати емоції, які народжуються у динаміці (20), називати поєднання різних емоцій у складніші форми (12);

(4) управління емоціями — обрати варіанти поведінки для того, щоб перебувати в гарному настрої (20), щоб зберегти бажані відносини (9).

Виконання завдань MSCEIT в середньому займає від 30 до 45 хв. Вважаємо, що для сфери державного управління такі витрати часу на проходження тесту можуть стати надмірними. Разом з тим, до цієї кількості потрібно додати час на підготовку, а також на ознайомлення з результатами. Тривала процедура, що вимагає концентрації уваги та розумового навантаження, навряд чи сприятиме появі інтересу в подальшому до способів розвитку емоційного інтелекту. І навіть більше, тест, можливо, не буде завершено. Тому, ймовірно скорочення часу до 10—20 хв. та полегшення процедури може вплинути на вибір видозміни MSCEIT як оптимального інструменту.

Припустивши, що завдання вимагають однакових витрат часу, ми визначили, що в середньому на кожне відводиться 13—19 секунд зі загальної тривалістю — 30—45 хв. Далі ми встановили інтервали, потрібні для виконання завдань кожної зі сфер.

Отримані розрахунки показують, що скорочення процедури проходження при збереженні часу на одне завдання у 13—19 секунд можливе двома шляхами (таблиця 1):

— зменшити пропорційно кількість завдань, наскільки це допустимо, щоб забезпечувалась валідність;

— обрати для оцінки рівня емоційного інтелекту 2 сфери, зважаючи на пріоритетність для цілей тестування (якому ми надаємо перевагу).

Обравши для оцінки емоційного інтелекту дві сфери з найскладнішими у реалізації здібностями (розуміння емоцій та управління емоціями), ми підготували приклади завдань, що враховують контекст державної служби (сфери I—II, секції A-F не беремо до уваги). В жодному разі не йдеться про створення нової версії те-

Приклад завдання 1.

Оберіть продовження, яке найбільше підходить до опису переживання.

1. Олег розпочав робочий день з ентузіазмом. Напередодні йому доручили реалізацію цікавого проєкту. Разом з тим, на обідню перерву він пішов з відчуттям безпорадності та відчаю. Що могло статись перед тим?

(А) Його викликали до начальника відділу та повідомили про те, що він більше не відповідає за реалізацію проєкту.

(Б) Він не встиг зробити нічого з того, що запланував на першу половину дня.

(В) Стало відомо, що партнером у проєкті буде колишній колега, з яким у нього був серйозний конфлікт.

(Г) Він не зміг придбати каву в магазині через те, що не працював безготівковий розрахунок.

(Д) З ним не привітався приятель з університету, якого він зустрів на першому поверсі своєї установи.

сту MSCEIT, а лише про те, як можна використати його методику для підготовки окремих завдань на перевірку важливих для державних службовців навичок та вмінь (за окремими сферами).

Секція (С) складається з 20 людських переживань, які описуються у причинно-наслідковому зв'язку між подією, що відбулась, та емоцією. Секція має на меті перевірити, чи людина вміє відслідковувати емоції у динаміці, враховуючи вплив різних факторів на їхню силу. Обирається один варіант серед п'яти, завдання 1.

Секція (G) містить 12 тверджень, які виявляють наскільки людина розуміє значення емоцій і здатна оці-

нити поєднання емоцій в одному почутті. Завдання секції не прив'язані до якогось контексту, тому можуть використовуватись і для потреб системи державного управління.

Сфера управління емоцій представлена завданнями у секціях (D) та (H). Відповідні здібності свідчать про найвищий рівень емоційного інтелекту відповідно до моделі Дж. Майєра та П. Селовея. (D) складається з 5 проблемних ситуацій, по кожній з яких пропонують оцінити ефективність 4 дій для того, щоб перебувати в гарному настрої, за п'ятибальною шкалою (дуже не ефективно — дуже ефективно), завдання 2.

Приклад завдання 2.

На основі нового розпорядження Оксані, головному спеціалісту відділу, встановили додаткові посадові обов'язки, які раніше виконували працівники іншого відділу. Вона відчуває обурення, адже це сталось вже втретє за останній час і керівник попереднього разу запевняв, що більше таке не станеться.

Оцініть те, наскільки кожен з варіантів поведінки сприятиме підвищенню настрою?

1. Домовитись про зустріч з керівником та висловити йому своє обурення через невиконання обіцянок.

2. Подзвонити подрузі та розповісти про несправедливе відношення до себе.

3. Зачинитись у своїй кімнаті та подумати про те, що в такий спосіб вона отримує більше визнання як успішний та цінний працівник.

4. Відпроситись з роботи до кінця дня та піти на шопінг у супермаркет.

Приклад завдання 3.

Коли начальник відділу Анатолій готувався з тривогою до дуже важливої зустрічі, до нього в кабінет зайшов негативно налаштований чоловік. Він скаржився на підлеглого Анатолія, який затягував оформлення документів.

Наскільки ефективним, на Вашу думку, буде кожен з варіантів поведінки, щоб залагодити конфлікт?

1. Попросити чоловіка вийти з кімнати, аргументувавши це неприйомним часом, для того, щоб заспокоїтись перед зустріччю.
2. Пояснити чоловіку, що є кілька хвилин на цю проблему. За цей час з холодним розумом вислухати претензії та записати їх коротко, визнавши, що потрібен час розібратись.
3. Вибачитись перед чоловіком, що так сталося, та доброзичливо гарантувати швидке оформлення документів. Після цього дати вказівку підлеглому позитивно вирішити питання.

Секція (Н) включає 3 ситуації, що описують історії взаємовідносин та очікують певних дій для залагодження непорозуміння та підтримання бажаних стосунків. Для оцінювання кожного з 3 способів реагування призначена та сама п'ятибальна шкала (дуже неефективно — дуже ефективно), завдання 3.

Інтерпретація MSCEIT здійснюється на базі еталонів, визначених опитуванням великої кількості людей — понад 2000, включаючи представників населення США, ПАР, Індії, Філіппін, Великобританії, Шотландії та Канади (метод консенсусу), а також підтверджених експертами з емоційного інтелекту. Зауважимо, що й справді неправильних відповідей немає, а кожен з обраних варіантів отримує свою частку в загальних оцінках емоційного інтелекту. Метод консенсусу та метод експертних оцінок, для якого залучено 21 спеціаліста з Міжнародного товариства дослідження емоцій (ISRE) [24, с. 98—99], відображають підхід, який застосовується в цьому тесті для того, щоб виміряти рівень емоційного інтелекту в 15 категоріях: загальний бал, експериментальний (I—II) та стратегічний (III-IV) емоційний інтелект, 4 сфери, 8 (кожен тип завдань).

Формуючи нові завдання для потреб системи державного управління за аналогією з MSCEIT, необхідно застосовувати обидва методи, щоб виявити, які варіанти відповідей підтверджують високий рівень здібностей емоційного інтелекту. В такий спосіб компенсуються можливі ризики недостатнього опрацювання формулювань.

ВИСНОВКИ З ДАНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ І ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ РОЗВІДОК У ДАНОМУ НАПРЯМІ

Проблема вдосконалення оцінки рівня емоційного інтелекту полягає в розробці нових інструментів та пристосуванні наявних до потреб різних категорій населення. Взавши за основу MSCEIT, який є найбільш обговорюваним тестом з емоційного інтелекту в науковій літе-

ратурі, ми розглянули трьохкомпонентну систему — модель-методика-завдання. У результаті комплексного аналізу можна зробити висновки щодо наявності кількох особливостей MSCEIT:

— тест призначений для вимірювання рівня емоційного інтелекту відповідно до чотирьохкомпонентної моделі ієрархічного порядку, яка складається з таких сфер, як: сприйняття та розуміння емоцій, управління емоціями та використання їх у мисленні;

— в класифікації моделей вона належить до моделей здібностей, що оцінюють навички та вміння за допомогою завдань, спрямованих на пошук рішень, а не традиційних опитувальників;

— відповідно до методики для інтерпретації результатів використано метод консенсусу, тобто формування еталонів проходженням тесту великими групами людей, які претендують на репрезентативність, а також метод експертних оцінок, для якого залучено спеціалістів з вивчення емоцій;

— вміння та навички емоційного інтелекту підлягають перевірці за допомогою різних видів завдань, починаючи від розпізнавання емоцій на обличчі на сприйняття емоцій, завершуючи встановленням ефективності способу реагування в конкретній ситуації для залагодження непорозуміння та підтримання бажаних стосунків — управління емоціями.

Хоча розробку MSCEIT ретельно здійснювали автори моделі, а також вони брали та продовжують брати активну участь в обговоренні якості тесту на сторінках авторитетних журналів, ми виявили декілька фактів, що можуть спонукати україномовну людину обрати один з альтернативних інструментів оцінки рівня емоційного інтелекту, якщо проходження саме цього тесту не є вказівкою.

По-перше, станом на сьогоднішній день MSCEIT не є безкоштовним. Водночас, правласник за умови погодження дозволяє використати тест для наукових досліджень. Він не розміщується у відкритому доступі.

По-друге, ми не знайшли відомостей про україномовну адаптацію. На прикладі підготовки іспаномовної адаптації, згаданому вище, можемо побачити, наскільки ресурсозатратним є цей процес не тільки через подвійний переклад, а й необхідність формування еталонів. Потретьє, завдання тесту забирають досить багато часу та вимагають автоматизованої процедури виконання (онлайн або спеціальне програмне забезпечення). По-четверте, доступними для користувачів Інтернету є інші тести, більш зрозумілі як інструмент оцінювання для нефахівця з психодіагностики.

Разом з тим, варто ще раз наголосити, що якість MSCEIT як тесту з емоційного інтелекту є дуже високою, а принципи його методики, що стали предметом вивчення нашої статті, можна взяти за основу для розробки завдань, що будуть використовуватись під час співбесід з претендентами на посади в системі державного управління та для проходження конкурсу державними службовцями.

Робота виконана в межах проєкту, що фінансується Національним фондом досліджень України: "Оцінка наслідків впливу пандемії Covid-19 на кадровий потенціал України та визначення шляхів їх подолання". Реєстраційний номер 2021.01/0433.

Література:

1. Fiori M., Antonakis J. The ability model of emotional intelligence: Searching for valid measures. *Personality and Individual Differences*. Volume 50, Issue 3. 2011. Pp. 329—334. DOI: //doi.org/10.1016/j.paid.2010.10.010
2. Wayne P. A Study of Emotion. *Developing Emotional Intelligence; Self-Integration; Relating to Fear, Pain and Desire (Theory, Structure of Reality, Problem-Solving, Contraction/Expansion, Tuning In/Coming Out/Letting Go)*. Cincinnati, OH: The Union Institute. 1985. 498 p.
3. Soanes D., Sungoh S. Influence of Emotional Intelligence on Teacher Effectiveness of Science Teachers. *Psychology*. 10. 2019. Pp. 1819—1831. DOI: //doi.org/10.4236/psych.2019.1013118
4. Podolchak N., Bilyk O., Karkovska V., Tsygylyk N. and Vesolovska M. Methods for assessing emotional intelligence: Prospects for application in public administration in Ukraine. *Problems and Perspectives in Management*. 21 (2). 2023. Pp. 503—516. DOI: //dx.doi.org/10.21511/ppm.21(2).2023.47
5. Подольчак Н., Карковська В., Білик О., Цигилик, Н. Оцінювання емоційного інтелекту державних службовців України: порівняльний аналіз методик MSCEIT, Холла, EQ-I. *Проблеми сучасних трансформацій. Серія: право, публічне управління та адміністрування*. № 3. 2022. DOI: //doi.org/10.54929/2786-5746-2022-3-02-01
6. Asieieva Y., Trynchuk O., Furman A., Melnichuk I., and Koval K. Emotional intelligence peculiarities of civil servants of Ukraine. *Amazonia Investiga*. Vol. 10. No. 48. 2021. Pp. 129—137. DOI: //doi.org/10.34069/AI/2021.48.12.14
7. Рєпнова Т. Емоційний інтелект у становленні професійно-особистісних компетенцій лідерів публічної служби. *Психологія: реальність і перспективи. Збірник наукових праць РДГУ*. № 16. 2021. С. 173—179.
8. Моделі компетенцій державних службовців: наук. розроб. / І. Клименко, Е. Афонін, А. Журавльов, Є. Нужний, В. Гриненко. Київ: НАДУ. 2012. 71 с.
9. Fernandez-Berrocal P., Extremera N. Emotional intelligence: A theoretical and empirical review of its first 15 years of history. *Psicothema*. Vol. 18. 2006. Pp. 7—12.
10. Gardner H. *Multiple Intelligences: The Theory in Practice*. New York: Basic Books. 1993. 320 p.
11. Salovey P., Mayer J. Emotional intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*. 9. 1990. Pp. 185—211.
12. Mayer J., Salovey P. What is emotional intelligence? In *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications* / P. Salovey, D. Sluyter (eds.). New York: Basic Books. 1997. Pp. 3—31.
13. Mayer J., Roberts R., Barsade S. Human Abilities: Emotional Intelligence. *The Annual Review of Psychology*. 59. 2008. Pp. 507—536. DOI: //dx.doi.org/10.1146/annurev.psych.59.103006.093646
14. Огризко О. Більше, ніж зарплати. Чому потрібна нова організаційна культура державної служби? *Українська правда*. 5 лютого 2020 р. URL: //https://www.pravda.com.ua/columns/2020/02/5/7239425/
15. Mayer J., Caruso D., Salovey P. The ability model of emotional intelligence: Principles and updates. *Emotion Review*. 8. 2016. Pp. 1—11. DOI: //doi.org/10.1177/1754073916639667
16. Sambol S., Suleyman E., Scarfo J., Ball M. Distinguishing between trait emotional intelligence and the five-factor model of personality: additive predictive validity of emotional intelligence for negative emotional states. *Heliyon*. 8 (2). 2022. DOI: //doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e08882
17. Petrides K., Mavroveli S. Theory and applications of trait emotional intelligence. *Psychology: The Journal of the Hellenic Psychological Society*. 23 (1). 2018. Pp. 24—36.
18. Goleman D. An EI-Based Theory of Performance. In *The Emotionally Intelligent Workplace* / C. Cherniss, D. Goleman (eds.). San Francisco, CA: Jossey-Bass. 2001. Pp. 27—44.
19. Куценко Я. Емоційний інтелект: проблеми діагностики. *Проблеми сучасної психології*. Випуск 14. 2011. С. 417—426.
20. Iliev I. Emotional intelligence measurement selecting. *Journal of Management Sciences and Applications*. 1. 2022. Pp. 18—29.
21. Boyatzis R., Goleman D. *Emotional Competence Inventory*. Boston, MA: Hay Resources Direct. 2002. 30 p.
22. Maul A. The validity of the Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT) as a measure of emotional intelligence. *Emotion Review*. 4 (4). 2012. Pp. 394—402. DOI: //doi.org/10.1177/1754073912445811
23. Extremera N., Fernandez-Berrocal P., Salovey P. Spanish version of the Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT). Version 2.0: Reliabilities, age and gender differences. *Psicothema*. 18. 2006. Pp. 42—48.
24. Mayer J., Salovey P., Caruso D., Sitarenios G. Measuring Emotional Intelligence with the MSCEIT V2.0. *Emotion*. 3. 2003. Pp. 97—105. DOI: //doi.org/10.1037/1528-3542.3.1.97

References:

1. Fiori, M. and Antonakis, J. (2011), "The ability model of emotional intelligence: Searching for valid measures", *Personality and Individual Differences*, vol. 50, no. 3, pp. 329—334.
2. Wayne, P. (1985), *A Study of Emotion. Developing Emotional Intelligence; Self-Integration; Relating to Fear, Pain and Desire (Theory, Structure of Reality, Problem-Solving, Contraction/Expansion, Tuning In/Coming Out/Letting Go)*, The Union Institute, Cincinnati, United States.
3. Soanes, D. and Sungoh, S. (2019), "Influence of Emotional Intelligence on Teacher Effectiveness of Science Teachers", *Psychology*, vol. 10, pp. 1819—1831.
4. Podolchak, N., Bilyk, O., Karkovska, V., Tsygulyk, N. and Vesolovska, M. (2023), "Methods for assessing emotional intelligence: Prospects for application in public administration in Ukraine", *Problems and Perspectives in Management*, vol. 21, pp. 503—516.
5. Podolchak, N., Karkovska, V., Bilyk, O. and Tsygulyk, N. (2022), "Assessment of emotional intelligence of civil servants of Ukraine: comparative analysis of MSCEIT, Hall, EQ-i methods", *Problemy suchasnykh transformatsij. Seriya: pravo, publichne upravlinnia ta administruvannia*, [Online], vol. 3, available at: <http://reicst.com.ua> (Accessed 1 Aug 2023).
6. Asieieva, Y., Trynchuk, O., Furman, A., Melnichuk, I., and Koval, K. (2021), "Emotional intelligence peculiarities of civil servants of Ukraine", *Amazonia Investiga*, vol. 10, no. 48, pp. 129—137.
7. Riepnova, T. (2021), "Emotional intelligence as a basis of professional and personal competences in public service leadership", *Psykhologhiia: real'nist' i perspektyvy. Zbirnyk naukovykh prats' RDHU*, vol. 16, pp. 173—179.
8. Klymenko, I., Afonin, E., Zhurav'ov, A., Nuzhnyj, Ye. and Hrynenko, V. (2012), *Modeli kompetentsij derzhavnykh sluzhbovtziv [Models of state officials' competencies]*, NADU, Kyiv, Ukraine.
9. Fernandez-Berrocal, P. and Extremera, N. (2006), "Emotional intelligence: A theoretical and empirical review of its first 15 years of history", *Psicothema*, vol. 18, pp. 7—12.
10. Gardner, H. (1993), *Multiple Intelligences: The Theory in Practice*, Basic Books, New York, United States.
11. Salovey, P. and Mayer, J. (1990), "Emotional intelligence", *Imagination, Cognition, and Personality*, vol. 9, pp. 185—211.
12. Mayer, J. and Salovey, P. (1997), "What is emotional intelligence?", *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications*, Basic Books, New York, United States, pp. 3—31.
13. Mayer, J., Roberts, R. and Barsade, S. (2008), "Human Abilities: Emotional Intelligence", *The Annual Review of Psychology*, vol. 59, pp. 507—536.
14. Ohryzko, O. (2020), "More than salaries. Why is a new organizational culture of the state service needed?", *Ukrains'ka pravda*, available at: [URL: //https://www.pravda.com.ua/columns/2020/02/5/7239425/](https://www.pravda.com.ua/columns/2020/02/5/7239425/) (Accessed 1 Aug 2023).
15. Mayer, J., Caruso, D. and Salovey, P. (2016), "The ability model of emotional intelligence: Principles and updates", *Emotion Review*, vol. 8, pp. 1—11.
16. Sambol, S., Suleyman, E., Scarfo, J. and Ball, M. (2022), "Distinguishing between trait emotional intelligence and the five-factor model of personality: additive predictive validity of emotional intelligence for negative emotional states", *Heliyon*, [Online], vol. 8, available at: <https://www.cell.com/heliyon/home> (Accessed 1 Aug 2023).
17. Petrides, K. and Mavroveli, S. (2018), "Theory and applications of trait emotional intelligence", *Psychology: The Journal of the Hellenic Psychological Society*, vol. 23, pp. 24—36.
18. Goleman, D. (2001), *"An EI-Based Theory of Performance", The Emotionally Intelligent Workplace*, Jossey-Bass, San-Francisco, pp. 27—44.
19. Kutsenko, Ya. (2011), "Emotional intelligence: problems of diagnosing", *Problemy suchasnoi psykhologii*, vol. 14, pp. 417—426.
20. Iliev, I. (2022), "Emotional intelligence measurement selecting", *Journal of Management Sciences and Applications*, vol. 1, pp. 18—29.
21. Boyatzis, R. and Goleman, D. (2002), *Emotional Competence Inventory*, Hay Resources Direct, Boston, United States.
22. Maul, A. (2012), "The validity of the Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT) as a measure of emotional intelligence", *Emotion Review*, vol. 4, pp. 394—402.
23. Extremera, N., Fernandez-Berrocal, P. and Salovey, P. (2006), "Spanish version of the Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT). Version 2.0: Reliabilities, age and gender differences", *Psicothema*, vol. 18, pp. 42—48.
24. Mayer, J., Salovey, P., Caruso, D. and Sitarenios, G. (2003), "Measuring Emotional Intelligence with the MSCEIT V2.0", *Emotion*, vol. 3, pp. 97—105.

Стаття надійшла до редакції 09.08.2023 р.

<https://nayka.com.ua>

Електронне фахове видання

ДЕРЖАВНЕ УПРАВЛІННЯ
удосконалення та розвиток

Виходить 12 разів на рік

включено до переліку наукових фахових видань України
з питань **ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ**
(Категорія «Б»)

Наказ Міністерства освіти і науки України
від 28.12.2019 №1643

Спеціальність 281

e-mail: economy_2008@ukr.net



viber: +38 050 3820663