

УДК 331.446.4

А. В. Жмай,

преподаватель кафедры экономики и управления
Одесского национального университета имени И. И. Мечникова
Французский бульвар 24/26, г. Одесса, 65044, Украина,
e-mail: saschagmai@gmail.com

Т. Е. Сорокова,

администратор ІС-бухгалтерии компании «Дом кухни»
ул. Маршала Бабаджаняна 25Б, г. Одесса, 04210, Украина,
e-mail: tatyana.sorokova@gmail.com

СРАВНИТЕЛЬНАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ТЕСТОВ ДЛЯ ОПРЕДЕЛЕНИЯ УРОВНЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА (EQ) СОГЛАСНО ТЕОРИЯМ ХОЛЛА И ЛЮСИНА

В статье рассмотрено понятие эмоционального интеллекта и различные методы его оценки. Изучено понятие эмоционального интеллекта в целом, а также его аспекты. Рассмотрены подходы к оценке и измерению уровня эмоционального интеллекта и его отдельных элементов. Приведена сравнительная характеристика двух практических методов измерения данного показателя и даны рекомендации для получения максимального объема информации, необходимого для получения объективных результатов касательно данных методов.

Ключевые слова: эмоциональный интеллект (EQ), интеллект, межличностные отношения, психологический интеллект, восприятие информации, внутриличностные черты, характер, психология, экспрессия, эмпатия, эмоции, самомотивация, менеджмент, самоменеджмент.

Постановка проблемы в общем виде. Об эмоциональном интеллекте сегодня говорят часто и много. Необходимость развивать эмоциональный интеллект не раз доказана учеными и различными примерами из жизни и бизнеса.

Очевидно, что человек, у которого уровень эмоционального интеллекта выше, более адекватно воспринимает реальность и гораздо эффективнее реагирует на нее и взаимодействует с ней. Это касается почти всех коммуникаций – и межличностных, и социальных; субъективных и объективных переживаний; абстрактных и конкретных понятий. Таким образом, эмоциональный интеллект стал одним из новых инструментов для управления бизнесом, построения эффективных коммуникаций и управления.

Анализ последних исследований и публикаций. Данное понятие введено в научный обиход П. Саловеем и Дж. Майером. Первые концепции эмоционального интеллекта возникли в 1990 году, с тех пор разные авторы трактуют это понятие весьма разнообразно. По определению Дж. Мейера, П. Сэловея и Д. Карузо, это группа ментальных способностей, которые способствуют осознанию и пониманию собственных эмоций и эмоций окружающих (модель способностей).

Идея эмоционального интеллекта развилась из понятия социального интеллекта, которое разрабатывалась такими авторами, как Эдуард Торндайк, Джой Гилфорд, Ганс Айзенк [7]. В развитии когнитивной науки в определенный период времени слишком много внимания уделялось информационным, «компьютеробразным» моделям интеллекта, а чувственная составляющая мышления была на вторых ролях.

Постановка задания. На сегодняшний день существуют различные подходы и методики анализа уровня эмоционального интеллекта. При этом следует отметить, что и показатели, и источники для их определения разнятся в зависимости от той или иной концепции. Поэтому крайне важной является необходимость проследить взаимозависимость различных подходов к определению способностей человека работать с эмоциями и чувствами.

Изложение основного материала исследования. Коэффициент эмоциональности (Emotionality Quotient, EQ) – относительно недавно появившийся показатель эмоциональной развитости человека, используемый как альтернатива коэффициенту интеллекта (IQ), точнее, как дополнение к последнему, так как эти два показателя явным образом не связаны. По мнению многих психологов, высокий EQ в жизни гораздо важнее высокого IQ [5].

Эмоциональный интеллект (англ. Emotional intelligence, EI) – способность эффективно разбираться в эмоциональном аспекте жизни человека: распознавать эмоции и эмоциональный подтекст отношений, управлять своими эмоциями для решения задач, связанных с взаимоотношениями и поведением.

Восприятие информации происходит через сенсорные системы. При этом сначала действуют ключевые области мозга, а потом идут реакции вегетативной нервной, мышечной и других систем. Взаимодействие с информацией, с самим собой и окружающим миром строится в зависимости от степени развития ключевых драйверов эмоционального интеллекта: осознанности, самооценки, мотивации, адаптивности.

Драйверы фактически содержат в себе основные особенности личности, но они не являются неизменными и могут развиваться.

Каждый драйвер можно раскрыть через четыре навыка:

1. осознанность через осознанность своих мыслей и эмоций, своего тела и поведения;
2. самооценка через позитивное восприятие мира и решительность, а также через принятие и асертивность (способность человека не зависеть от внешних влияний и оценок, самостоятельно регулировать собственное поведение и отвечать за него);
3. мотивация через стремление к самоактуализации и детерминации, а также через открытое восприятие нового, крепкое целеполагание и объективное переживание неудач;
4. адаптивность через осознанное сопереживание другому человеку – эмпатию, стрессоустойчивость, принятие решений и коммуникабельность.

В целом можно выделить два основных подхода к измерению ЭИ. Вокруг каждого из них ведутся активные споры, так как одни ученые придерживаются одного метода и считают его исключительно верным, другие же предпочитают второй. Критики использования «объективных» тестов, состоящих из заданий с одним исключительно правильным ответом по аналогии с традиционными тестами интеллекта, отмечают, что основная трудность такого подхода состоит в отсутствии убедительных оснований для определения правильного ответа. Мы не можем быть уверены, что выбрали именно то, что нужно. Не существует уверенности в том, что выбранный нами ответ в полной мере отразит действительное положение дел [2].

Например, на основании чего можно делать вывод о том, какую эмоцию испытывает персонаж рассказа или человек, изображённый на фотографии или рисунке? Для получения ответа на вопросы подобного рода предлагается использовать следующие подходы:

1) оценки экспертов (но многие авторы утверждают, что нет убедительного критерия для отбора экспертов в той или иной области – так как нет критериев оценки «осведомленности»);

2) оценки большинства испытуемых (но это противоречит самой идее тестов интеллекта и способностей, особенно в случае сложных комплексных заданий, с которыми должна справляться меньшая часть выборки);

3) мнение разработчиков тестовых заданий, например, актёров, имитирующих эмоции при создании тестового материала, или художников,

создающих изображения с теми или иными эмоциями (но возникает сомнение, что актёры или художники достаточно точно изображают эмоции, кроме того, высока вероятность, что они их утрируют и стереотипизируют, что снижает экологическую валидность тестового материала либо выражают скорее «своё» выражение той или иной эмоции, что не является объективным изображением эмоционального состояния всех людей).

Проблема выбора правильного ответа остаётся не решённой, при этом разные способы одного и того же теста нередко дают результаты, плохо согласующиеся друг с другом – часто результаты не дополняют друг друга, а наоборот противоречат друг другу.

Другой методологический подход к измерению EQ состоит в использовании опросников с открытыми ответами. Главный его недостаток – опора на самоотчёт, что входит в противоречие с попыткой измерять ЭИ как один из видов интеллектуальных способностей. Одна из проблем использования опросников на EQ состоит в том, что они, как правило, слабо коррелируются с интеллектуальными тестами и значительно более тесно – с личностными опросниками. В связи с этим критиками высказывается предположение, что опросники на EQ измеряют скорее личные интересы и склонности человека, нежели некоторую комбинацию личностных черт.

Более подробный анализ психометрических и психологических свойств методик, представляющих два эти подхода к измерению EQ, показывает, что они слабо коррелируются друг с другом, а паттерны их корреляций с методиками, измеряющими другие конструкты, совпадают недостаточно. К сожалению, не выработан процесс дополнения и взаимодействия между ними. Следовательно, можно предположить, что эти два типа методик измеряют либо вообще довольно разные конструкты, либо, в лучшем случае, разные стороны EQ. Представляется, что в сложившейся ситуации оптимальным является использование в практической и исследовательской работе одновременно разных методических подходов для оценки EQ для получения полноценной картины [10].

Разработано несколько многошкальных тестов, большинство из которых являются коммерческими продуктами, используемыми в рамках тренингов и программах развития эмоционального интеллекта. Подавляющее большинство из них разработаны за рубежом, в нашей стране это направление пока не столь популярно у исследователей и разработчиков психодиагностических методик. Результаты данных тестов используются при назначении работников на должности, составлении

штатного расписания, прием на работу. Многие компании сейчас вводят данные тесты в обязательную программу собеседования.

Наиболее широко используется методика М. Холла, которую представил Е. П. Ильин. Методика предложена для выявления способности понимания отношений личности, репрезентируемые в эмоциях, и управления эмоциональной сферой на основе принятия решений. Она состоит из 30 утверждений и содержит 5 шкал:

- эмоциональная осведомленность;
- управление своими эмоциями (скорее эмоциональная отходчивость, эмоциональная неригидность);
- самомотивация (скорее как раз произвольное управление своими эмоциями, исключая пункт 14);
- эмпатия;
- распознавание эмоций других людей (скорее умение воздействовать на эмоциональное состояние других людей).

Уровни парциального эмоционального интеллекта в соответствии со знаком результатов:

- 14 и более – высокий;
- 8-13 – средний;
- 7 и менее – низкий.

Интегративный уровень эмоционального интеллекта с учетом доминирующего знака определяется по следующим количественным показателям:

- 70 и более – высокий;
- 40 - 69 – средний;
- 39 и менее – низкий.

Ответ на каждое утверждение предполагает 6-балльную шкалу: от -3 – «полностью не согласен» до +3 – «полностью согласен». Однако существует некоторое несовпадение смысловой нагрузки с названием шкал. Мы рассматриваем управление своими эмоциями как эмоциональную гибкость, самомотивацию – как произвольное управление своими эмоциями, распознавание эмоций других людей – как способность воздействовать на эмоциональное состояние других людей. Также стоит отметить отсутствие какой-либо информации по психометрике данного теста, как при его создании, так и при переводе. Это лишает права рассматривать данную методику как адекватное и валидное средство измерения эмоционального интеллекта. С данной позиции удивляет ее широкое распространение и применение повсеместно [3].

Вторая крайне популярная методика – тест ЭМИн Д. Люсина опирается на собственную модель эмоционального интеллекта, разработанную автором. Эмоциональный интеллект определяется как способность к пониманию своих и чужих эмоций и управлению ими. Как способность к пониманию, так и способность к управлению эмоциями может быть направлена и на собственные эмоции, и на эмоции других людей. Таким образом, автор вводит понятие внутриличностного и межличностного эмоционального интеллекта, которые предполагают актуализацию разных когнитивных процессов и навыков, но должны быть связаны друг с другом. Правда, определение, предложенное Д. Люсиным, перекликается с моделью Х. Гарднера, который полагал, что эмоциональный интеллект является частью социального интеллекта. Личностный интеллект разделен на интерличностный и интраперсональный, что предполагает знание о себе и других.

Автор методики исходил из определения эмоционального интеллекта как способности к пониманию и управлению эмоциями, как своими собственными, так и чужими. Представляется, что эмоциональный интеллект лучше трактовать именно как когнитивную способность и не включать в него (как это делается в некоторых моделях) личностные черты, которые могут способствовать лучшему или худшему пониманию эмоций, но вместе с тем сами не являются компонентами ЭИ. Здесь уместна аналогия с личностными чертами, которые могут влиять на результаты тестов общего интеллекта (например, настойчивость, оптимизм), но тем не менее не входят в структуру интеллектуальных способностей.

На основании такой модели предлагается тест, состоящий из 40 вопросов с ответами по 4-балльной шкале, которые группируются в 6 факторов [8]:

1. Межличностный эмоциональный интеллект:
 1. Шкала М1. Интуитивное понимание чужих эмоций,
 2. Шкала М2. Понимание чужих эмоций через экспрессию,
 3. Шкала М3. Общая способность к пониманию чужих эмоций.
2. Внутриличностный эмоциональный интеллект:
 1. Шкала В1. Осознание своих эмоций,
 2. Шкала В2. Управление своими эмоциями,
 3. Шкала В3. Контроль экспрессии.

Описание основных шкал и субшкал опросника ЭМИн:

Шкала МЭИ (межличностный ЭИ). Способность к пониманию эмоций других людей и управлению ими.

Шкала ВЭИ (внутриличностный ЭИ). Способность к пониманию собственных эмоций и управлению ими.

Шкала ПЭ (понимание эмоций). Способность к пониманию своих и чужих эмоций.

Шкала УЭ (управление эмоциями). Способность к управлению своими и чужими эмоциями.

Субшкала МП (понимание чужих эмоций). Способность понимать эмоциональное состояние человека на основе внешних проявлений эмоций (мимика, жестикация, звучание голоса) и/или интуитивно; чуткость к внутренним состояниям других людей.

Субшкала МУ (управление чужими эмоциями). Способность вызывать у других людей те или иные эмоции, снижать интенсивность нежелательных эмоций. Возможно, склонность к манипулированию людьми.

Субшкала ВП (понимание своих эмоций). Способность к осознанию своих эмоций: их распознавание и идентификация, понимание причин их возникновения, способность к вербальному описанию.

Субшкала ВУ (управление своими эмоциями). Способность и потребность управлять своими эмоциями, вызывать и поддерживать желательные эмоции и держать под контролем нежелательные.

Субшкала ВЭ (контроль экспрессии). Способность контролировать внешние проявления своих эмоций.

Для подсчета баллов ответы испытуемых кодируются по следующей схеме. Для утверждений с прямым ключом: «совсем не согласен» – 0, «скорее не согласен» – 1, «скорее согласен» – 2, «полностью согласен» – 3; для утверждений с обратным ключом: «совсем не согласен» – 3, «скорее не согласен» – 2, «скорее согласен» – 1, «полностью согласен» – 0.

Значения по шкалам МЭИ и ВЭИ получаются путем простого суммирования соответствующих субшкал:

$$\text{МЭИ} = \text{МП} + \text{МУ}; \quad (1)$$

$$\text{ВЭИ} = \text{ВП} + \text{ВУ} + \text{ВЭ} \quad (2)$$

Другой способ суммирования субшкал дает еще две шкалы – ПЭ и УЭ:

$$\text{ПЭ} = \text{МП} + \text{ВП}; \quad (3)$$

$$\text{УЭ} = \text{МУ} + \text{ВУ} + \text{ВЭ} \quad (4)$$

Предлагаемая модель эмоционального интеллекта, как утверждает автор, принципиально отличается от смешанных моделей тем, что в конструкт не вводятся личностные характеристики, которые являются коррелятами способности к пониманию и управлению эмоциями. Допускается введение только таких личностных характеристик, которые более или менее прямо влияют на уровень и индивидуальные особенности эмоционального интеллекта.

Тем не менее, данная методика не может быть отнесена и к моделям способностей ввиду того, что является опросником, который основан на самоотчете. Работы по стандартизации и изучению психометрических показателей данного теста продолжаются, поэтому трудно судить о надежности и валидности данной методики. Параллельно Д. Люсин ведет работу по созданию новой версии теста, в которую будет добавлена шкала, измеряющая способность к управлению чужими эмоциями, уточняется содержание шкал для повышения их надежности, продолжается сбор данных для проверки валидности опросника.

Проводя параллель между данными двумя тестами, хочется отметить те характеристика, которые являются для них общими.

Шкала МП – понимание чужих эмоций из теста Люсина напрямую соотносится с 5 графой теста Холла – распознавание эмоций других людей. Так же ее можно соотнести с 4 графой – эмпатией, то есть умением поставить себя на место другого человека. Сюда оба автора включают понимание эмоционального состояния другого человека, интуитивно и на основании выражаемых эмоций и умение применить эмоции другого человека на себе.

Шкала МУ имеет отражения в тесте Холла в графе 5, так как автор рассматривает распознавание эмоций других людей скорее через умение воздействовать на эмоциональное состояние других.

Шкала ВУ – управление своими эмоциями и ВЭ – контроль экспрессии находит свое отражение во второй графе Холла – управление своими эмоциями. Это умение контролировать и стимулировать положительные, тем самым подавляя отрицательные, контролировать их внешнее проявление.

Первую графу Холла – эмоциональная осведомленность можно соотнести с суммарным показателем ПЭ – понимание эмоций, куда мы включаем как распознавание своих эмоций, так и эмоций других людей.

Третья графа – самомотивация по Холлу имеет отражение в шкалах ВУ и ВЭ, но является скорее сведенным показателем.

Таким образом, подводя итог, необходимо отметить, что по Люси-ну мы получаем более полную картину, так как у нас есть показатели как по внутриличностным аспектам, так и по эмоциональному взаимодействию между людьми. Для получения более общей картины, наилучшим вариантом является прохождение обеих тестов и анализ обеих картин.

Выводы и предложения. Принимая во внимание все вышесказанное, можно сделать вывод о том, что в скором времени мы можем наблюдать замену IQ на EQ, поэтому каждому успешному человеку необходимо развивать в себе данные навыки. К сожалению, не существует унифицированного метода оценки и измерения данного показателя, поэтому для получения полноценной картины мы предлагаем использование двух тестов, с последующим анализом, сопоставлением и консолидацией полученной информации. Но не стоит забывать, что валидность данных тестов остается под вопросом, поэтому нельзя делать выводы о качествах и способностях людей только исходя из данных результатов.

Список использованной литературы

1. Андреева И. Н. Эмоциональный интеллект – исследования феномена / И. Н. Андреева // Вопросы психологии. – 2006. – № 3. – С. 78-85.
2. Андреева И. Н. Понятие и структура эмоционального интеллекта / И. Н. Андреева // Социально-психологические проблемы ментальности : 6-я межд. научно-практич. конф. – Смоленск, СГПУ. – 2004. – Ч. 1. – С. 22-26.
3. Андреева И. Н. Предпосылки развития эмоционального интеллекта / И. Н. Андреева // Вопросы психологии. – 2007. – № 5. – С. 57-60.
4. Бойко В. В. Энергия эмоций / В. В. Бойко. – Санкт-Петербург : Изд. дом. ПИТЕР, 2004. – 472 с.
5. Робертс Р. Д. Эмоциональный интеллект : проблемы теории, измерения и применения на практике / Р. Д. Робертс // Психология : Журнал Высшей Школы Экономики. – 2004. – Т. 1. – № 4. – С. 3-24.
6. Сущность понятия и основные теории эмоционального интеллекта. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа : // <http://psychologiya.org/socialnaya/emocionalnyj-intellekt>. (дата 09.08.2016). – Название с экрана.
7. Тихомиров А. Эмоциональный интеллект / А. Тихомиров. – 2007. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа : www.lief.ru/blog/2007/04/emotsionalnyj-intellekt/. (дата 09.08.2016). – Название с экрана.
8. Файнберг Е. Эмоциональный интеллект : владеть страстями выгоднее, чем умом / Е. Файнберг. – 2007. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://psyfactor.org>. (дата 09.08.2016). – Название с экрана.
9. Mayer J. D., Salovey P., Caruso D. R. Models of emotional intelligence.

Handbook of Human Intelligence (2nd ed.) ; Ed. by R. J. Sternberg. PP. 396-420. New York: Cambridge, 2000.

10. Орел Е. А. Эмоциональный интеллект : понятие и способы диагностики. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://flogiston.ru/articles/general/eq>(дата 09.08.2016). – Название с экрана.

Стаття надійшла 28.10.2016 р.

О. В. Жмай,

викладач кафедри економіки та управління
Одеського національного університету імені І. І. Мечникова
Французький бульвар 24/26, м. Одеса, 65058, Україна,
e-mail: saschagmai@gmail.com

Т. Є. Сорокова,

адміністратор ІС-бухгалтерії компанії «Будинок кухні»
вул. Маршала Бабаджяна 25Б, м. Одеса, 04210, Україна,
e-mail: tatyana.sorokova@gmail.com

ПОРІВНЯЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ТЕСТІВ ДЛЯ ВИЗНАЧЕННЯ РІВНЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ (EQ) ЗГІДНО З ТЕОРІЯМИ ХОЛЛА ТА ЛЮСІНА

У статті розглянуто поняття емоційного інтелекту і різні методи його оцінки. Вивчено поняття емоційного інтелекту в цілому, а також його аспекти. Розглянуто підходи до оцінки та виміру рівня емоційного інтелекту і його окремих елементів. Наведено порівняльну характеристику двох практичних методів вимірювання даного показника та надано рекомендації для отримання максимального обсягу інформації, необхідної для отримання об'єктивних результатів щодо цих методів.

Ключові слова: емоційний інтелект (EQ), інтелект, міжособистісні відносини, психологічний інтелект, відчуття інформації, внутріособистісні риси, характер, психологія, експресія, емпатія, емоції, самомотивація, менеджмент, самоменеджмент.

O. V. Zhmai,

senior lecturer
of Economics and Management Department
of Odessa I. I. Mechnikov National University
24/26, Frantsuzkiy av., Odessa, 65044, Ukraine
e-mail: saschagmai@gmail.com

T. E. Sorokova

administrator of 1C-accounting in the company “Dom Kukhni”
24b, Marshala Babadzhaniyana str., Odessa, 04210, Ukraine,
e-mail: tatyana.sorokova@gmail.com

COMPARATIVE CHARACTERISTICS OF EMOTIONALLY QUOTIENT’S (EQ) LEVEL DETERMINATION TESTS OF HALL AND LUSIN

Summary

Today various approaches and techniques for analyzing the level of emotional intelligence exist in the management and psychological sciences. At the same time, it should be noted that both indicators and sources for their definition differ depending on a particular concept. Therefore, it is extremely important to trace the interdependence of different approaches for determining a person’s ability to work with emotions and feelings.

It is obvious that person, whose level of emotional intelligence is higher, more adequately perceives reality and reacts much more effectively to it and interacts with it. This applies to almost all communications – interpersonal and social; subjective and objective experiences; abstract and concrete concepts. Thus, emotional intelligence has become one of the new tools for business management, and building effective communications.

The article regards the concept of emotional intelligence as a whole and various methods for its evaluation. It determines concept of emotional intelligence in general and its aspects are studied. It highlights several approaches to the assessment and measurement of the level of emotional intelligence and its individual aspects are considered. The comparative analysis of two practical measuring methods is given as well as recommendations for obtaining the comprehensive volume of information necessary for receiving objective results.

Key words: emotional intelligence (EG), intelligence, interpersonal relations, psychological intelligence, perception of information, intrapersonal traits, character, psychology, expression, empathy, emotions, self-motivation, management, self-management.

References

1. Andreeva, I. N. (2006). Emotsionalnyi intellekt – issledovaniia fenomena [Emotional intelligence. The phenomenon study]. *Voprosy psikhologii. – Issues of psychology*, No 3, pp. 78-85. [in Russian].
2. Andreeva, I. N. (2004). Poniatie i struktura emotsionalnogo intellekta [The concept and structure of emotional intelligence]. *Sotsialno-psikhologicheskie problemy mentalnosti. 6-ia mezhd. nauchno-praktichesk.konf. – Social-psychological problems of mentality. 6th International Scientific and Practical Conference*, Smolensk, SSPU, 1, pp. 22-26. [in Russian].
3. Andreeva, I. N. (2007). Predposylki razvitiia emotsionalnogo intellekta

- [Prerequisites for the development of emotional intelligence]. *Voprosy psikhologii. – Issues of psychology*, No 5, pp. 57-60. [in Russian].
4. Boiko, V. V. (2004). Energiia emotsii [The energy of emotion]. Sankt-Peterburg : Izd. dom PITER. [in Russian].
 5. Roberts, R. D. (2004). Emotsionalnyi intellekt : problemy teorii, izmereniya i primeneniia na praktike [Emotional intelligence : The problems of theory, measurement and practical application]. *Psikhologiya. Zhurnal Vysshoi Shkoly Ekonomiki. – Psychology. Journal of the Higher School of Economics*, Vol. 1, No. 4, pp. 3-24. [in Russian].
 6. Sushchnost poniatii i osnovnye teorii emotsionalnogo intellekta [The essence of the concept and the basic theory of emotional intelligence]. Retrieved from : <http://psixologiya.org/socialnaya/emocionalnyj-intellekt/>. [in Russian].
 7. Tikhomirov, A. (2007). Emotsionalnyi intellekt [Emotional Intelligence]. Retrieved from : www.lief.ru/blog/2007/04/emotsionalnyiy-intellekt/. [in Russian].
 8. Fainberg, E. Emotsionalnyi intellekt : vladet strastiami vygodnee, chem umom [Emotional intelligence : to possess passions more profitable, than the mind]. Retrieved from : <http://psyfactor.org>.
 9. Mayer, J. D., Salovey, P. & Caruso, D. R. (2000). Models of emotional intelligence. Handbook of human intelligence. Ed. by R. J. Sternberg, pp. 396-420, New York : Cambridge.
 10. Orel, E. A. Emotsionalnyi intellekt : ponitie i sposoby diagnostiki [Emotional intelligence : the concept and methods of diagnosis]. Retrieved from : <http://flogiston.ru/articles/general/eq> [in Russian].