

Опыт разработки теста эмоционального интеллекта «ЭмIQ»

Е.А. Орел

Разработка инструмента, позволяющего оценить эмоциональный интеллект, является логичным продолжением разработки теоретического конструкта. Ответ на вопрос, как измерить эмоциональный интеллект, для многих вполне очевиден: если уж проводить аналогию с интеллектом, то нужен некий коэффициент, который будет показывать, на сколько человек эмоционально «умен». Естественно, что эта цель достигается методом тестирования.

Прежде чем взяться за разработку очередного теста эмоционального интеллекта, мы занялись изучением уже существующих методик, как русскоязычных, так и зарубежных. Большинство крупных многошкальных тестов эмоционального интеллекта разработано за рубежом, что, по-видимому, объясняется большей популярностью этого направления в науке в западных странах (Стернберг, 2002, Goleman, 2002, Mayer, Salovey, Caruso, 1997, Mayer, Salovey, Caruso, 1999, Salovey, Mayer, 1990). Все эти тесты имеют похожую факторную структуру: они в обязательном порядке измеряют способность распознавать свои и чужие эмоции, уровень рефлексии, способность понимать уместность конкретных чувств в заданной ситуации, а также способность контролировать свои эмоции и управлять ими (Орел, 2007, Goleman, 1995, Mayer, Salovey, Caruso, 1999). Дополнительные шкалы зависят от задач исследователей: в некоторых тестах измеряется уровень мотивации и активности респондента, а в других упор делается на коммуникативные навыки и измеряется уровень эмпатии и социальной интуиции (Орел, 2007, Mayer, Salovey, Caruso, 1997, Mayer, Salovey, Caruso, 1999).

Интересными нам показались также нетестовые методы оценки эмоционального интеллекта, основанные на технологии «360 градусов» (Орел, 2007). Как известно, перекрестную оценку (когда в группе испытуемых каждому предлагается оценить каждого) можно проводить по разным критериям. Так почему бы не попросить оценить эмоциональный интеллект? Эти оценки будут показывать, насколько оцениваемая фигура «эмоционально умна» в отношениях с людьми, непосредственного ее окружающих.

В качестве примера можно привести западную технологию The Emotional Intelligence View 360 (EIV360), предлагающую 17 критериев оценки эмоционального интеллекта,

разбитых по областям «Саморегуляция», «Регулирование отношений» и «Коммуникация» (Орел, 2007).

Отечественные разработки инструментов для измерения эмоционального интеллекта в основном сводятся к адаптациям зарубежных методик: теста Холла (Андреева, 2006), MSCEIT (The Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Tests). Также в Институте психологии РАН разработана собственная методика оценки эмоционального интеллекта (Д.В. Люсин, О.О. Марютина, А.С. Степанова) (Белова, 2004, Ушаков, 2004). Они выделяют два вида эмоционального интеллекта внутриличностный и межличностный, и строят свой опросник соответственно этому делению. К межличностному интеллекту они относят все формы понимания и интерпретации чужих эмоций, а к внутриличностному, соответственно, своих. К сожалению, нам не удалось найти, как и где используется этот опросник.

В нашу задачу входило создание компактного опросника, который было бы возможно применять для практических целей подбора и оценки персонала. Существующие версии тестовых методик не до конца отвечали этой задаче, так как были либо слишком громоздкими (MSCEIT), либо заточенными под исследовательские задачи и не могли быть применены для широкого круга респондентов, обладающих разным профессиональным, культурным и социальным опытом.

Собрав информацию о существующих методах диагностики эмоционального интеллекта, мы взяли в качестве образца тест, разработанный, британской компанией Queendom «Queendom EQ»¹. Этот тест состоит из 70 вопросов, составляющих 6 шкал:

1. *Поведение*: фактор описывает то, как сам человек воспринимается окружающими его людьми (яркий, коммуникабельный, тактичный, или сдержанный, холодный, невыразительный, стремящийся к уединению), а также способность человека контролировать свои эмоции в поведенческих реакциях, т.е. этот фактор оценивает внешние, поведенческие проявления эмоций.

2. *Знание*: фактор отражает когнитивный аспект ЭИ — наличие у человека знаний, необходимых для эмоционально «умного» поведения. Эти знания могут касаться основных принципов социального взаимодействия, навыков

¹ Queendom EQ. Emotional intelligence test //

http://www.queendom.com/tests/access_page/index.htm?idRegTest=1121

саморегуляции, поведенческих проявлений различных эмоций, ситуаций, в которых уместно проявление тех или иных чувств.

3. *Эмоциональное проникновение в себя* — фактор описывает способность распознавать и называть свои чувства (т. е. не только понять по физиологическому состоянию, что переживается какое-то чувство, но и осознать и назвать его), а также осознавать мотивы собственного поведения.

4. *Мотивация* — авторы теста понимают этот фактор вполне традиционно: как наличие у респондента внутренней мотивации к выполнению деятельности и самодисциплины, настойчивости в достижении поставленных целей.

5. *Выражение эмоций* — этот фактор отражает способность человека адекватно выражать и контролировать свои эмоции, а также адекватно реагировать на проявления чувств других людей.

6. *Эмпатия и социальная интуиция* — фактор отличается от предыдущего тем, что в нем основной акцент делается на то, способен ли человек адекватно понимать мотивы, стоящие за поступками окружающих.

Своеобразна также и форма этого теста: респонденту предлагается ответить на вопросы, разбитые на две части. В первой части теста представлены вопросы традиционной формы: нужно оценить степень своего согласия с неким утверждением. Вторая часть теста более интересна: она представляет собой описания различных ситуаций, действующим лицом в которых может быть как сам респондент, так и некие герои. В этих заданиях от респондента требуется либо выбрать наиболее адекватный, с его точки зрения, вариант собственного поведения, либо оценить чувства и мотивы поступков этих героев. Такая кейсовая форма подачи материала менее абстрактна, чем традиционная, и позволяет приблизиться к ситуациям реального человеческого взаимодействия.

Разработка теста эмоционального интеллекта

Задача

Нам необходимо было разработать тест эмоционального интеллекта, который мог бы применяться для решения широкого круга задач, в первую очередь, в практике оценки персонала. Поскольку тест планировалось применять в рамках кадрового консалтинга в различных организациях, важно было, чтобы он, с одной стороны, максимально полно

представлял теоретический конструкт эмоционального интеллекта, и с другой — был бы применим для как можно более широкого круга респондентов. Еще одно ограничение, накладываемое требованиями практики — тест должен быть достаточно компактным и не отнимать у респондента много времени.

Этапы разработки теста

1. Определение факторной структуры методики: изначально мы взяли за образец приведенные выше факторы британского теста эмоционального интеллекта Queendom EQ.

2. Создание первичной базы вопросов: для каждого фактора была разработана первичная база вопросов. Она намеренно была избыточной, что позволило после апробации выбрать для окончательной версии вопросы, работающие наилучшим образом. В эту базу вошли 120 вопросов, по 20 вопросов на каждую шкалу теста.

3. Разработка инструкций и первичных интерпретаций.

4. Первичная адаптация методики, сбор норм.

5. Создание пилотной версии теста, включающей в себя обработку результатов. Собранные нормы позволяют обрабатывать результаты тестирования по каждому респонденту. Возможность получить свой результат непосредственно после выполнения теста оказывается существенным мотивирующим фактором, позволяющим привлечь к апробации методики большое число респондентов. Таким образом удается собрать достаточно большое количество данных за короткое время.

6. Сбор данных. Всего нами было опрошено 1382 респондента. Все протоколы подвергались анализу на полноту и случайное заполнение.

7. Статистическая обработка собранных данных, включающая в себя:

a. Подсчет надежности пунктов теста — для выделения «работающих» пунктов теста.

b. Факторный анализ результатов — для проверки факторной структуры теста. Факторный анализ проводился на уже отобранных «работающих» вопросах.

c. Подсчет надежности-согласованности теста с помощью коэффициента α -Кронбаха.

8. Создание окончательной версии теста. Работы на этом этапе включают в себя:

- a. Подбор «работающих» вопросов.
- b. Описание новой факторной структуры методики и создание интерпретаций.
- c. Вычисление норм.

Далее мы будем описывать окончательный вариант теста «Эм IQ», каким он получился на финальном этапе работы.

Структура методики

Вопросы теста ЭмIQ

Тест эмоционального интеллекта ЭмIQ состоит из 66 вопросов, принадлежащих к двум типам. Первый тип вопросов представляет собой утверждения, касающиеся различных аспектов социального взаимодействия и проявления эмоций человека, и респонденту необходимо оценить степень своего согласия с ними по пятибалльной шкале (от «Почти всегда» до «Почти никогда», либо от «Абсолютно согласен» до «Абсолютно не согласен»). К первому типу относится 41 вопрос.

Второй тип вопросов представляет собой описания различных ситуаций, и респонденту необходимо выбрать для каждой из них один из пяти вариантов либо своих действий в ней, либо наиболее вероятные, с его точки зрения, мотивы героев этой ситуации. Вопросы второго типа в тесте 25.

Таким образом, в тесте ЭмIQ мы совместили традиционную и кейсовую формы вопросов. Оценка утверждений всегда связана с уровнем рефлексии респондента, тогда как кейсовые вопросы загоняют его в рамки конкретной ситуации и позволяют выявить его реакции в наиболее типичных случаях социального взаимодействия.

Подсчет баллов велся для каждой части отдельно. В первой части, где варианты ответа представляют собой градации одной шкалы, за ключевой полюс начислялось 5 баллов, за противоположный — 1 балл. Промежуточные ответы оценивались в 4, 3 и 2 балла соответственно. В вопросах второй части теста, где ключевым мог быть только один ответ, респондент получал за него 5 баллов, за все остальные — не получал ничего.

Сырой балл переводился в шкалу стенов. Для данного теста разработаны трехуровневые интерпретации на каждую шкалу: для высокой, средней и низкой групп.

Тест ЭмIQ был сконструирован как компьютерный. Перед началом тестирования респондентам предъявлялась инструкция, в которой указывалось, как нужно работать с компьютерной программой, приводилась подробная расшифровка градации ответов и описывались части теста. По завершении первой части теста респонденту предъявлялась инструкция ко второй

части, где его просили выбирать реакции, наиболее близкие к его собственной точке зрения на представленную ситуацию.

Для того чтобы избежать эффекта последовательности, вопросы внутри каждого блока перемешивались. Таким образом, каждый респондент отвечает на вопросы теста в индивидуальном для него порядке. После апробации, показавшей, что такой способ предъявления позволял улучшить качество полученных данных, мы решили не отказываться от него и в основной версии, на тот случай, если несколько респондентов будут заполнять тест одновременно и смогут увидеть ответы других.

Респонденту разрешалось возвращаться к предыдущим вопросам и менять свой ответ. Также разрешалось пропускать вопросы, за пропущенные вопросы ему начислялось 0 баллов. Время прохождения теста не регламентировалось, хотя программа вела счет затраченного на тест времени для каждого респондента. Помимо этого, программой фиксировалось время, затраченное на каждый вопрос теста, и количество возвратов и смен ответа. Эта информация может быть полезной при детальном анализе протокола тестирования.

Факторная структура теста ЭМІQ

После апробации первоначального варианта теста и факторного анализа ее результатов, были выделены 5 факторов, составивших факторную структуру окончательного варианта теста ЭМІQ.

1. Самоанализ и самооценка: шкала отражает способность респондента трезво оценивать свои сильные и слабые стороны, распознавать и понимать свои эмоции, а также такую важную способность, как умение принимать себя и свои недостатки и не позволять негативным эмоциям управлять своей жизнью. В эту шкалу вошли следующие вопросы:

- Когда я расстроен, я точно могу сказать, какая проблема меня мучает.
- Хотя во мне есть черты, которые я мог бы улучшить, я нравлюсь себе таким, какой я есть.
- Я чувствую себя сильным, способным и компетентным.
- Когда мне не по себе, я:
 1. Могу точно определить, что чувствую (грусть, тоску, одиночество, раздражение, гнев, злость).
 2. Обычно могу определить, что чувствую (грусть, тоску, одиночество, раздражение, гнев, злость), но иногда мне трудно понять, что именно я переживаю.
 3. Обычно не могу сказать, что именно я чувствую.
 4. Редко понимаю, что именно я чувствую.

5. Даже и не пытаюсь определить, что чувствую.

2. Самоконтроль: фактор отражает способность респондента справляться со своими эмоциями, удерживать их под контролем и видеть последствия, которые могут повлечь за собой проявления тех или иных эмоций. К этому фактору относятся следующие вопросы:

- Есть люди, которые выводят меня из себя, как бы я не старался держать себя в руках.
- Я покупаю вещи, которые, вообще-то, не могу себе позволить.
- Когда я вижу вещь, о которой давно мечтал, я не могу думать ни о чем другом, пока не получу ее.
- Я способен прекратить думать о своих проблемах.
- Представьте, что Вы спорите со своим мужем/женой. Хотя Вы любите этого человека, сейчас Вы так разъярены, что способны сказать то, что совершенно точно причинит ему боль. Лучший способ справиться с такой ситуацией.

1. Сказать, что Вы слишком злы, и предложить продолжить дискуссию в другое время.

2. Сказать то, что собираетесь, несмотря на последствия, и затем сделать шаги к примирению.

3. Начать плакать, или уйти.

4. Успокоиться и продолжить разговор.

5. Дать выход своему гневу, потому что вредно держать при себе негативные эмоции.

3. Выражение эмоций: шкала отражает способность респондента адекватно выражать свои эмоции, выбирать корректный уровень экспрессии эмоций и должным образом реагировать на проявления эмоций у других людей. К этой шкале относятся следующие вопросы теста:

- Я стыжусь того, как я выгляжу и как веду себя.
- Я чувствую себя неловко, когда от меня ждут проявлений любви.
- Я чувствую себя не в своей тарелке, когда обнимаю другого человека, если он не мой близкий родственник.
- Я делаю то, что от меня ожидают, даже тогда, когда внутренне с этим не согласен.
- Когда приходится сообщать о своих чувствах к другому человеку, таких как

уважение, восхищение или любовь, я предпочитаю:

1. Проявлять их, сделав что-нибудь приятное этому человеку.
2. Сказать ему о них.
3. Рассказать о них кому-то третьему в надежде, что эти слова дойдут до адресата.
4. Не говорить о них, чтобы не льстить ему.
5. Держать их при себе; если этот человек действительно хорошо ко мне относится, он/она и так поймет, что я чувствую.

4. Социальная чуткость: шкала отражает способность респондента правильно понять и оценить мотивы, стоящие за поведением окружающих его людей и адекватно на них реагировать на основе этого понимания. К ней относятся следующие вопросы теста:

- Мне кажется, что большинство людей в своих поступках никогда не следуют законам логики.
- Пока не узнаешь человека как следует, по отношению к нему нужно держаться холодно и отстраненно.
- Если кто-нибудь оказывает мне услугу, о которой я не просил, я пытаюсь понять, какие цели он преследовал на самом деле.
- Мария владеет небольшим магазином косметики. Несмотря на недостаточное образование, ей удалось начать свой бизнес без посторонней помощи, и он приносит неплохой доход. Она хорошая мать, ее уважают друзья, знакомые, соседи. Когда Марии приходится бывать на вечеринках и других мероприятиях, где присутствует большое количество людей, она избегает говорить о чем-либо, кроме детей, возможностей частного бизнеса в России и тех событий, которые происходят в ее окружении. Возможно, причина этого кроется в том, что
 1. Она верит, что у частного бизнеса в России большое будущее.
 2. Она считает, что дети — самый интересный предмет для разговора .
 3. Она хочет удержать разговор в нейтральных рамках.
 4. Она хочет удержать разговор в рамках своей компетентности.
 5. Она избегает говорить о таких предметах, как политика, экономика, социальные проблемы.

5. Мотивация: шкала отражает наличие у респондента внутренней мотивации, самодисциплины, настойчивости в достижении поставленных целей. В нее входят следующие вопросы:

- Даже когда я стараюсь показать самые высокие результаты, я чувствую себя виноватым, от того, что что-то упустил.
- Сейчас мне важно переломить обстоятельства и изменить свою жизнь к лучшему.
- Когда я решаю добиться чего-то, то натываюсь на препятствия, которые не дают мне совершить задуманное.
- Андрею 39 лет, и большую часть жизни, начиная с подросткового возраста, он борется с лишним весом. Он перепробовал массу диет, препаратов для похудения, специальных программ для снижения веса. Но хороших результатов так и не добился, отчасти потому, что не мог довести начатое до конца и не строго придерживался условий диет. Через месяц ему исполнится 40, и Андрей хочет во что бы то ни стало изменить свою жизнь и похудеть. Он полон решимости голодать до тех пор, пока не исчезнет последняя жировая клетка. Какой план похудения Вы бы посоветовали Андрею, чтобы он добился желаемого?

1. Подкопить денег и сделать пластическую; другими способами он вряд ли добьется успеха.

2. Начать с какой-нибудь простой программы (заменять определенные продукты низкокалорийными эквивалентами), которая потребует минимальных усилий с его стороны, а результаты будут заметны через несколько недель.

3. Сесть на достаточно строгую диету, с помощью которой сбросить несколько килограмм в короткие сроки, но не дополнять ее физическими упражнениями (он все равно не справится с поддержанием регулярной физической нагрузки).

4. Сесть на достаточно строгую диету в сочетании с легкой физической нагрузкой, — это даст результат в короткие сроки.

5. Выбрать самую жесткую программу похудения (строгая диета в сочетании с большими физическими нагрузками), которая требует больших волевых усилий, но результат будет заметен очень быстро.

Приведенные пять факторов теста ЭМІQ выделены в ходе факторного анализа результатов апробации первоначального варианта методики.

Результаты статистического анализа первичных данных

Вся статистическая обработка проводилась с помощью специального программного обеспечения. Анализ надежности пунктов и надежности-согласованности теста (α -Кронбаха)

проводился при помощи специального модуля-обработчика тестовой программы MainTest 3 («Лаборатория «Гуманитарные технологии»), а факторный анализ данных — при помощи статистического пакета SPSS 13 (SPSS Inc).

Факторный анализ

В этом разделе мы приводим окончательные результаты факторного анализа первичных данных теста. Мы использовали процедуру эксплораторного факторного анализа методом главных компонент с применением вращения Varimax.

Название фактора	Собственные значения
Самоанализ и самооценка	3,72
Самоконтроль	1,84
Выражение эмоций	1,33
Социальная чуткость	1,07
Мотивация	0,82

Фактор «Мотивация» был включен в окончательную факторную структуру методики, несмотря на собственное значение 0,82 (что противоречит правилу оставлять лишь те факторы, собственное значение которых превышает 1), потому, что он оказался внутренне стройным и четко интерпретируемым. Поскольку мотивация часто включается в структуру эмоционального интеллекта, мы приняли решение оставить этот фактор в тесте ЭИIQ.

Анализ надежности пунктов

Как уже было сказано выше, в первоначальную, авторскую версию теста были включены 120 пунктов, по 20 вопросов на каждую шкалу теста. После сбора первичных данных мы провели анализ надежности каждого пункта. Мы рассчитывали связь пункта со шкалой с помощью коэффициента корреляции Гилфорда. После этой проверки нами было отобрано 66 вопросов, которые, с вероятностью ошибки 1%, обладают надежностью, связаны со своим фактором и не связаны ни с одним другим фактором.

Анализ надежности-согласованности теста

Надежность-согласованность вычислялась с помощью коэффициента α -Кронбаха. Для окончательной версии теста он равен 0,87. Это значение позволяет делать вывод о надежности и согласованности теста ЭИIQ.

Заключение.

Мы описали опыт разработки теста эмоционального интеллекта ЭИ_Q. Тест может применяться для решения широкого круга задач, как исследовательских, так и практических. Методика успешно применяется в кадровом консалтинге и оценке персонала. В первую очередь, она оказалась актуальной для оценки и подбора персонала на должности, связанные с активным взаимодействием с широким кругом лиц (менеджеры по продажам, закупщики, линейные руководители в различных специальностях). При подборе сотрудников на эти должности важно суметь предсказать, будет ли кандидат адекватен в общении с клиентами компании, и тест ЭИ_Q, как показывает практика, справляется с этой задачей.

Литература:

1. *Андреева И.А.* Методика оценки эмоционального интеллекта (EQ) Н. Холла // <http://www.epolotsk.com/psy/download.php?lng=ru>
2. *Белова С.С.* Вербализованный и невербализованный компоненты социального интеллекта: Автореф. дисс. ... канд. психол. наук. М., 2004.
3. Социальный интеллект: Теория, измерение, исследования / Под ред. Д.В. Люсина, Д.В. Ушакова ред. М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2004
4. *Орел Е.А.* Эмоциональный интеллект: понятие и способы диагностики // <http://flogiston.ru/articles/general/eq>
5. *Стернберг Дж.* Практический интеллект. СПб.: Питер, 2002.
6. *Ушаков Д.В.* Является ли социальный интеллект интеллектом? // Материалы первой российской конференции по когнитивной науке. Казань, 2004. **стр?**
7. *Goleman D.* Emotional Intelligence. Bantam Books: New York, 1995.
8. *Mayer J.D., Salovey P., Caruso D.* Emotional IQ test (CD ROM). Needham, MA: Virtual Knowledge, 1997.
9. *Mayer J.D., Salovey P., Caruso D.R.* Models of emotional intelligence // Handbook of Human Intelligence (2nd ed.) / Ed/ by R.J. Sternberg. P. 396–420. New York: Cambridge, 2000.
10. *Mayer J.D., Salovey P., Caruso, D.R.* MSCEIT Item Booklet (Research Version 1.1) Toronto, ON: MHS Publishers, 1999.
11. Queendom EQ. Emotional intelligence test // http://www.queendom.com/tests/access_page/index.htm?idRegTest=1121

12. *Salovey P., Mayer J.D.* Emotional intelligence // Imagination, Cognition, and Personality. 1990. 9. P?