

Полянова Людмила Мстиславовна

соискатель кафедры социологии
Российского университета дружбы народов

КОНЦЕПЦИИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА В СОВРЕМЕННОЙ ПРАКТИКЕ УПРАВЛЕНИЯ

Аннотация:

В условиях постоянных изменений и нестабильности возрастает необходимость развития личностных качеств персонала для более эффективного функционирования организации. В результате формирования управления нематериальными активами компаний возникли методы управления эмоциями как части интеллектуального капитала. Статья посвящена рассмотрению основных моделей и методик измерения эмоционального интеллекта руководителя, их преимуществ, ограничений, эвристической ценности в применении к исследованиям в организациях.

Ключевые слова:

персонал предприятия, управление, организационное поведение, социология управления, оценка персонала, управление персоналом, эмоциональный интеллект, эмоциональное лидерство.

Polyanova Lyudmila Mstislavovna

PhD applicant, Sociology Department,
Peoples' Friendship University of Russia

THE EMOTIONAL INTELLIGENCE MODELS IN THE MODERN MANAGEMENT PRACTICES

Summary:

In the face of constant changes and instability, every organization feels an increasing demand to develop personal qualities of the staff for the effective functioning. As a result of the formation of intangible assets management, the methods for managing emotions as a part of the intellectual capital have been developed. The article discusses the basic models and techniques for measuring emotional intelligence of the manager, their advantages, limitations and heuristic value when applied to the study of organizations.

Keywords:

personnel of a company, management, organizational behavior, sociology of management, personnel evaluation, personnel management, emotional intelligence, emotional leadership.

Большая часть современных исследований в области управления персоналом посвящена вопросам оценки персонала в целях профессиональной диагностики, анализа особенностей поведения работника и меньшая – оценки результатов труда. В психологии оценка рассматривается как возможность раскрытия личностного потенциала и его дальнейшего развития. Разрабатываются и обновляются психологические методы оценки – тестовые опросы, психофизиологические аппаратные исследования, глубинные собеседования и т. п. Развивается проблематика, связанная с оценкой персонала, такая как:

- социально-психологические показатели оценки трудового поведения (отношение к труду, сила и характер трудовых установок, инновационность, психологическая мобильность, креативность и т. д.);
- психологические факторы успешности трудовой деятельности, роль психофизиологических и социально-психологических характеристик работника в достижении определенных результатов труда и карьерного роста (например, типологическая теория и методика оценки Дж. Холланда, используемая в зарубежных службах занятости), современные психодинамические и сценарные теории выбора профессии и профессионального поведения;
- оценка соответствия человека и профессии, критериями которой со стороны субъекта выступают профессиональная успешность, адаптированность, удовлетворенность профессией, установление идентификации человека с его профессиональной деятельностью и т. д.;
- изучение внутренних психологических механизмов обеспечения профпригодности;
- оценка как сопровождение процесса профессионального развития личности, диагностика развивающихся характеристик субъекта профессиональной деятельности, оценка типов карьерного поведения и т. п.;
- оценка оптанта при выборе им профессии и вида деятельности.

Таким образом, существуют некоторые общие отличительные особенности психологического подхода к оценке персонала. Но также происходит деление на разные концепции в зависимости от взглядов на личность, ее структуру и принципы формирования и развития. Например, такие направления, как поведенческая психология, фрейдизм, гуманистическая психология, в настоящее время отразились в теории и практике оценки. Бихевиористская теория (Э. Торндайк, Дж.Бр. Уотсон, Б.Ф. Скиннер) в качестве предмета оценки выдвигает поведение личности как реакцию на воздействие стимулов. Многие диагностические методики (тестовые, опросные) содержат вопросы, выявляющие стиль организационного поведения сотрудника, а также трудовые,

карьерные результаты того или иного стиля. Бихевиористский подход используется в определенных направлениях оценки персонала: при диагностике профпригодности личности, соответствия ее поведенческих особенностей требованиям корпоративной культуры предприятия, при анализе трудового и карьерного поведения, при установлении поведенческих показателей результатов труда. На базе постулатов фрейдизма строятся исследования, посвященные оценке целостной структуры человека через анализ его подсознания, а также разрабатываются методы диагностики и изучения подсознания. Применительно к вопросам управления персоналом данное направление отразилось преимущественно в оценке личности работника при формировании его карьерного пути и выборе профессии [1, с. 147].

Для гуманистического подхода (К. Роджерс, А. Олпорт, А. Маслоу) характерна ориентация на саморазвитие личности, глубокое уважение ее индивидуальной позиции. Гуманистический подход применительно к оценке персонала проявляется в формировании новых оценочных технологий и критериев: оценка в форме собеседования руководителя с работником, совместного обсуждения достигнутых результатов, анализа причин и направлений устранения ошибок, выработки способов развития личностного потенциала, методика «центра оценки» персонала. Предусматривается недирижерский, гибкий характер оценочных показателей и процедуры общения субъекта и объекта оценки. Развитие и использование потенциала работника выступают в гуманистическом подходе целью, а не средством, как в бихевиоризме. Оценка человека в процессе профессионального отбора строится на анализе его индивидуальности (как совокупности присущей только ему комбинации способностей, темперамента, характера и других характеристик). С учетом индивидуальности личности для нее подбирается предпочтительная сфера деятельности.

Для осуществления многосторонней и полной личностной оценки руководителя необходимо проведение ряда исследований, измеряющих все возможные характеристики. Один из приверженцев применения теории эмоционального интеллекта в бизнесе М. Кетс де Врис в книге «Мистика лидерства» высказывает предположение о том, что эмоциональный потенциал играет главную роль в вопросе лидерства. Люди, обладающие развитым эмоциональным интеллектом, строят более устойчивые межличностные отношения, лучше мотивируют себя и других, более активные и творческие, лучше работают в условиях стресса, лучше справляются с переменами и т. д. Чем выше человек продвигается по карьерной лестнице, тем более важным для него становится эмоциональный интеллект, именно развитый эмоциональный интеллект отличает успешного карьериста [2, с. 311].

Общественная проблема нехватки управленцев высшего звена, способных сформировать надежную команду, а также легко ориентироваться и принимать решения в условиях современной экономики, отражается во множестве исследований, проведенных в рамках социальных и экономических наук, которые направлены на то, чтобы дать ответ на вопрос, каким должен быть современный руководитель. Точное осознание своих эмоций во многом способствует не только снижению стрессовой ситуации, но и эффективному общению. А если речь идет об управлении, то подобные качества руководителя отражаются на всей организации. Возникает вопрос и о необходимости развивать умение защищать себя от нежелательных эмоциональных воздействий со стороны, а также о контроле собственных эмоций. Решению проблемы эмоциональных расстройств, а следовательно, и налаживанию межличностных отношений в социальных общностях способствует работа по развитию эмоционального интеллекта. Кроме того, как показали исследования, эмоциональный интеллект выступает фактором, снижающим ригидность управленческих решений и повышающим их эвристичность. Эмоциональный интеллект является, как правило, и фактором, фасилитирующим процессы принятия управленческих решений. Данное влияние наблюдается в нескольких основных аспектах. Так, эмоции выступают для руководителя своеобразными «сигналами», индицирующими запросы, требования и потребности подчиненных, а также способами определения их приоритетов. Наконец, важным эффектом влияния эмоционального интеллекта на управленческие решения при достаточно высоких когнитивных способностях в целом выступает их оригинальность и креативность.

Введению термина «эмоциональный интеллект» в научную парадигму предшествовало постепенное изменение точки зрения на соотношение эмоциональных и познавательных процессов. Оформление понятия эмоциональный интеллект явилось результатом развития представлений о природе когнитивных и аффективных процессов, особенностях их взаимосвязи.

Понятие «эмоциональный интеллект» ввели в научную терминологию Дж. Мэйер и П. Сэловей в 1990 г. По их представлению, «эмоциональный интеллект – набор способностей, которые объясняют, насколько точно изменяется эмоциональное восприятие и понимание людей. Более формально эмоциональный интеллект – способность чувствовать и выражать эмоции, связывать эмоции и мысли, понимать причину эмоций и регулировать эмоции в себе и других» [3, с. 18]. Научная теория эмоционального интеллекта на сегодняшний день не может быть представлена как

окончательно оформленная. Мнения исследователей при анализе этого феномена принципиально отличаются друг от друга, что не позволяет однозначно трактовать понятие «эмоциональный интеллект». Общей чертой существующих подходов можно обозначить понимание эмоционального интеллекта как способности к осознанию, пониманию и управлению как своими собственными, так и чужими эмоциями. Возможно, проблема заключается в недостаточном количестве проведенных исследований, что не позволяет экспериментально установить и подтвердить четкую структуру такого сложного понятия, как эмоциональный интеллект. Однако теоретическая значимость эмоционального интеллекта для социальных и психологических наук не подлежит сомнению.

Важнейшим требованием для осуществления успешного руководства на сегодняшний день является не только эффективность в коммуникации, но и способность к эмоционально-волевой регуляции, что подразумевает саморегуляцию экспрессивного поведения. Вероятно, подобные качества не всегда отражаются на объективных показателях руководства, а являются лишь регуляторами, помогающими преодолеть как внутренние, так и внешние конфликтные ситуации. Возможно, эмоциональный интеллект влияет на способность четко формировать цели и расставлять приоритеты, а также определяет способность довести до коллег эти знания, способствует успешной регуляции конфликтов, сотрудничеству и кооперации, снижению стрессогенности. Эмоциональный интеллект, таким образом, опосредованно влияет на атмосферу в организации в целом.

Способности к осознанию, пониманию эмоций и управлению ими признаны принципиально важными для управленческой деятельности, так как не возникает сомнений в необходимости эмоционально-волевой регуляции в этой области. Повышенная стрессогенность и ответственность, интенсивные межличностные отношения требуют эффективности регуляции собственных эмоций, а также эмоций других людей [4]. Очевидно, что концепт «эмоциональный интеллект» может стать принципиально важным для некоторых профессий, связанных с повышенной интенсивностью коммуникации [5].

Перспективы дальнейшего изучения теории эмоционального интеллекта представляются нам в необходимости выяснить, оказывает ли эмоциональный интеллект руководителя влияние на общую атмосферу в коллективе, способствует ли высокий уровень эмоционального интеллекта развитию межличностных отношений и успехам в коммуникационных процессах. Подобные данные требуют подтверждений эмпирикой, для чего необходимо создание единого теоретико-методологического подхода, позволяющего объединить методы разных концепций эмоционального интеллекта в единый подход, компенсирующий недостатки различных методик, существующих сегодня.

Ссылки:

1. Пузанова Ж.В., Хуртина В.В. Особенности организационного поведения российских врачей // Вестник РУДН. Серия «Социология». 2014. № 2. С. 146–160.
2. Кетс де Врис М. Мистика лидерства. Развитие эмоционального интеллекта / пер. с англ. М., 2004.
3. Сергиенко Е.А., Ветрова И.И. Тест Дж. Мэйера, П. Сэловея, Д. Карузо «Эмоциональный интеллект» (MSCEIT v.2.0) : руководство. М., 2010.
4. Пузанова Ж.В., Ларина Т.И. Оценка эмоциональных реакций по невербальным признакам как способ повышения качества инструментария в социологических исследованиях // Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки. 2013. № 4. С. 57–65.
5. Mayer J., Salovey P., Caruso D. Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test MSCEIT. User's Manual. Toronto, Canada. 2002.

References:

1. Puzanova, ZV & Hurtina, VV 2014, 'Features of Organizational Behavior Russian People's Friendship University of doctors', *Herald of RPFU. A series of Sociology*, no. 2, p. 146-160.
2. Kets de Vries, M 2004, *Mystic leadership. Development of emotional intelligence*, Moscow.
3. Sergienko, EA & Vetrova, II 2010, *Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT v.2.0): Guide*, Moscow.
4. Puzanova, ZV & Larina, TI 2013, 'Evaluation of emotional reactions to nonverbal signs as a way to improve the quality of instruments in sociological research', *Humanities, socio-economic and the social sciences*, no. 4, p. 57-65.
5. Mayer, J, Salovey, P & Caruso, D 2002, *Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test MSCEIT. User's Manual*, Toronto, Canada.