(cc) BY

Щербакова Ольга Ивановна
д-р психол. наук, доцент, профессор
Васякин Богдан Сергеевич
канд. экон. наук, доцент, заведующий кафедрой
ФГБОУ ВО «Российский экономический
университет им. Г.В. Плеханова»
г. Москва

DOI 10.21661/r-113644

ИССЛЕДОВАНИЕ ВЗАИМОСВЯЗИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА С ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ МЕНЕДЖЕРА

Аннотация*: в статье рассматривается проблема изучения эмоционального интеллекта в трудах зарубежных и российских исследователей. Особое внимание уделено описанию эмпирической части: исследованию эмоционального интеллекта у менеджеров по продажам, а также их производительности труда. Авторы показали, что эмоциональный интеллект влияет на эффективность деятельности менеджеров.*

Ключевые слова*: эмоциональный интеллект, модель эмоционального интеллекта, уровень эмоционального интеллекта, деятельность, эффективность деятельности менеджера, производительность труда.*

Актуальность данной темы связана с недостаточной изученностью влияния эмоционального интеллекта на деятельность менеджеров, с другой – с поиском эффективных методов повышения уровня производительности труда.

В последнее время эмоциональный интеллект признаётся в науке всё большим числом исследователей. Развитие составляющих эмоционального интеллекта является одним из важнейших факторов личностного и профессионального роста человека и напрямую влияет на успешную адаптацию его в обществе.

В зарубежной психологии эмоциональный интеллект исследовался гораздо активнее, чем в отечественной науке.

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

Среди отечественных исследователей наибольшее внимание проблеме эмоционального интеллекта уделяли Г.Г. Гарскова, И.Н. Андреева, Д.В. Люсин, Э.Л. Носенко, Н.В. Коврига, О.И. Власова, Г.В. Юсупова, М.А. Манойлова, т. п. Березовская, А.П. Лобанов, А.С. Петровская.

Объект исследования – эмоциональный интеллект и деятельность менеджеров.

Предмет исследования – влияние эмоционального интеллекта на деятельность менеджеров.

Цель исследования – выявление взаимосвязи между эмоциональным интеллектом и эффективностью деятельности у менеджеров.

Задачи исследования:

– провести теоретический анализ литературы по проблеме эмоционального интеллекта;

– определить уровень эмоционального интеллекта и производительности труда у менеджеров;

– исследовать взаимосвязь эмоционального интеллекта и производительности труда у менеджеров.

Гипотеза исследования: анализ научной литературы по заявленной проблеме позволяет предполагать, что существует взаимосвязь между эмоциональным интеллектом, тревожностью и эффективностью деятельности. Чем выше уровень эмоционального интеллекта, тем выше производительность труда у менеджеров.

Существует достаточно большое количество определений понятия «эмоциональный интеллект». Создатель термина «EQ» Р. Бар – Он определяет эмоциональный интеллект как набор некогнитивных способностей, компетенций и навыков, влияющих на способность человека справляться с вызовами и давлением внешней среды [1]. Дэниел Гоулман – как способность осознавать свои эмоции и эмоции других, чтобы мотивировать себя и других, чтобы хорошо управлять эмоциями наедине с собой и при взаимодействии с другими [3].

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

С развитием психологии как отдельной науки внимание исследователей в большей степени было приковано к традиционному понятию интеллекта – IQ. Именно показания коэффициента интеллекта являлись основным критерием оценки возможностей человека и его потенциального успеха в жизни.

Однако, Д. Гоулман в книге «Эмоциональный интеллект», предъявил результаты исследований, согласно которым IQ оказывает влияние на успешность человека с вероятностью от 4 до 25% [3].

В своих исследованиях Д. Гоулман доказывает, что самыми успешными в различных видах деятельности становятся люди, сочетающие высокие показатели эмоционального интеллекта и IQ. Благодаря высоким показателям эмоционального интеллекта люди лучше управляют своими чувствами, принимают лучшие решения, действуют эффективнее в критических ситуациях [3].

В трудах отечественных психологов идея о единстве аффекта и интеллекта появлялась в трудах Л.С. Выготского, С.Л. Рубинштейна. Л.С. Выготский говорил о наличии в психике человека динамической смысловой системы, объединяющей в себе аффективные и интеллектуальные процессы. С.Л. Рубинштейн, продолжая идею Л.С. Выготского, говорил о мышлении единстве эмоционального и рационального компонента психики [2].

Эмоции содержат большое количество информации, анализируя и используя которую, человек способен значительно повысить эффективность своей деятельности.

В своем исследовании мы опирались на модель эмоционального интеллекта Д. Гоулмана, в которой он различает следующие компоненты:

– *эмоциональное самосознание*;

– *контроль*;

– *социальная чуткость*;

– *управление взаимоотношениями*.

Человек с высоким *эмоциональным самосознанием* чаще прислушивается к своим эмоциям, осознает, какое влияние оказывают чувства на его психическое состояние и работоспособность. Такие люди способны хорошо чувствовать свои

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

наиболее важные ценности и интуитивно избрать наиболее эффективный способ поведения в трудных ситуациях, оценивая благодаря интуиции ситуацию в общих чертах.

Человеку с развитым эмоциональным самосознанием свойственны искренность и справедливость. Такие люди могут открыто выражать свои чувства и говорить о них. К эмоциональному самосознанию Д. Гоулман также относил самооценку. Адекватной самооценка позволяет человеку осознавать свои сильные и слабые стороны, чувствовать пределы своих возможностей.

Ключевыми показателями для компонента *«контроль»* Д. Гоулман считал волевые качества, знание собственных способностей и уверенность в себе. Наличие этих качеств позволяет наиболее эффективно пользоваться своими сильными сторонами и контролировать слабые, сдерживать неконструктивные эмоциональные порывы. К этому компоненту относятся еще такие качества, как оптимизм и инициативность.

Социальную чуткость Д. Гоулман определял как наличие высокого уровня эмпатии и сопереживания. Человек эмпатичный – это человек, способный проявлять чуткость к переживаниям других людей, владеющий широким диапазоном чувств и способностью считывать эмоциональные сигналы окружающих. Благодаря эмпатии человек способен понимать невысказанные чувства других людей, относиться с участием и мысленно принимать точку зрения другого человека. Это качество позволяет хорошо ладить с широким кругом людей, обладающих различным социальным статусом, разными культурными ценностями. Важным компонентом социальной чуткости является также предупредительность – способность признавать и удовлетворять потребности окружающих.

К *управлению отношениями* относится влияние и воодушевление. Влияние – это умение осуществлять воздействие на других людей. Влияние проявляется через способность выбирать нужную интонацию, заинтересовать в своей идее и склонить на свою сторону как одного человека, так и группу людей. Воодушевление – это способность вызвать положительный эмоциональный отклик и зародить в окружающих желание следовать общей цели или общему образу

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

будущего. Также сюда можно отнести такие качества как способность к разрешению конфликтов, умение налаживать сотрудничество, укреплять взаимоотношения [4].

Экспериментальную выборку составили менеджеры по продажам в количестве 86 человек.

Основные этапы исследования. Исследование включало три этапа. На первом этапе был осуществлен анализ литературы по проблеме исследования; были уточнены объект и предмет исследования, его цели, задачи, гипотеза, методы, а также составлен план эмпирического исследования.

На втором этапе был сформирован банк диагностических методик исследования; организовывалась и проводилась экспериментальная работа; проводился количественный анализ результатов и их интерпретация.

На третьем этапе были обобщены основные результаты теоретического и экспериментального исследования.

Статистическая обработка полученных данных проводилась с помощью метода ранговой корреляции r-Спирмена в программе Statistica 10.0.

При выборе методик учитывались: положительная оценка применения и надежность методики по данным отечественных и зарубежных исследователей; пригодность методики для групповых исследований; возможность математической статистики.

С помощью методов графического представления полученных результатов была наглядно продемонстрирована взаимосвязь эмоционального интеллекта и производительности труда у менеджеров.

Для измерения исследуемых показателей у испытуемых были использованы следующие методики:

1. Диагностика «эмоционального интеллекта» Н. Холла.

Методика Н. Холла позволяет определить способности понимать отношения личности, репрезентируемые в эмоциях, и управлять эмоциональной сферой на основе принятия решений.

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

Она состоит из 30 утверждений и содержит 5 шкал:

1. Эмоциональная осведомленность – это осознание и понимание своих эмоций, а для этого постоянное пополнение собственного словаря эмоций. Люди с высокой эмоциональной осведомленностью в большей мере, чем у другие осведомлены о своем внутреннем состоянии.

2. Управление своими эмоциями – это эмоциональная отходчивость, эмоциональная гибкость и т. д., другими словами, произвольное управление своими эмоциями

3. Самомотивация – управление своим поведением, за счет управления эмоциями.

4. Эмпатия – это понимание эмоций других людей, умение сопереживать текущему эмоциональному состоянию другого человека, а также готовность оказать поддержку. Это умение понять состояние человека по мимике, жестам, оттенкам речи, позе.

5. Управление эмоциями других людей – умение воздействовать на эмоциональное состояние других людей.

Также данной методикой измеряется интегративный (общий) уровень эмоционального интеллекта. Он определяется по сумме всех шкал.

2. Тест «CaseSales».

Тест «CaseSales» предназначен для диагностики эффективной деятельности менеджеров по продажам.

Тест включает в себя 2 группы шкал:

1. Потенциал:

1) эффективность продаж (общий уровень успешности поведения в ситуации продаж)

2. Стилевые особенности:

1) ответственность (способность ответственно подходить к процессу продаж);

2) предприимчивость (умение извлекать выгоду);

3) клиенториентированность (направленность на клиента);

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

4) влияние (умение «управлять» клиентом, находить с ним конктакт);

5) ассертивность (умение сохранять эмоциональное равновесие, позитивность);

6) визуальная диагностика (способность к адекватной оценке других людей по их внешнему облику).

Для исследования способности понимать отношения личности, репрезентируемые в эмоциях, и управлять эмоциональной сферой, на основе принятия решений мы использовали методику «Диагностика эмоционального интеллекта» Н. Холла (таблица 1).

Таблица 1

Результаты исследования по методике
«Диагностика эмоционального интеллекта» Н. Холла (в%)

в %	Эмоциональная осведомленность	Управление эмоциями	Самомотивация	Эмпатия	Управление эмоциями других людей
низкий	40,5%	76,2%	97,6%	95,2%	57,1%
средний	59,5%	23,8%	2,4%	4,8%	42,9%
высокий	–	–	–	–	–

По общему (интегративному) показателю все испытуемые показали низкий уровень.

Анализ результатов по методике «Диагностика эмоционального интеллекта» Н. Холла наглядно демонстрирует, что:

– наибольшее количество значений низкого уровня получили: «самомотивация» – 97,6%; «эмпатия» – 95,2%; «управление эмоциями» – 76,2% и «управление эмоциями других людей» – 57,1%;

– преобладающее значение среднего уровня проявилось в параметре «эмоциональная осведомленность» – 59,5%;

– значений высокого уровня не получила ни одна шкала.

Для исследования эффективности деятельности менеджеров мы использовали тест «CaseSales».

Полученные данные по этой методике представлены в таблице 2.

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

Таблица 2

Результаты исследования эффективности деятельности менеджеров по методике «CaseSales» (в %)

Уровень	Эффективность продаж	Ответственность	Предприимчивость	Клиентоориентированость	Влияние	Ассертивность	Визуальная диагностика
Низкий	16,7%	11,9%	23,8%	11,9%	20,7%	15,3%	16,7%
Средний	42,8%	71,4%	71,4%	66,7%	51,4%	61,7%	64,9%
Высокий	40,5%	16,7%	4,8%	21,4%	15,8%	17,8%	40,7%

Полученные результаты ситуативных проявлений конкретных эмоциональных характеристик позволяют сделать вывод о том, что в данной выборке преобладают показатели среднего уровня, что дает право охарактеризовать эмоциональное состояние менеджеров как благополучное.

Для подтверждения выдвинутой гипотезы, что показатели эмоционального интеллекта имеют взаимосвязь с производительностью труда у менеджеров, была проведена обработка и анализ полученных данных при помощи корреляционный метода математической статистики, с использованием компьютерной программы метода в программе Statistica 10.0.

Результаты математического анализа показывают, что существуют корреляционные связи между следующими шкалами тестов «Диагностика эмоционального интеллекта» Н. Холла и «CaseSales».

Взаимосвязь эмоционального интеллекта и эффективностью деятельности у менеджеров была обнаружена по следующим показателям:

– общим коэффициентом эмоциональности и управлением эмоциями других людей;

– общим коэффициентом эмоциональности и управлением своими эмоциями;

– общим коэффициентом эмоциональности и эмпатией;

– общим коэффициентом эмоциональности и эмоциональной осведомленностью;

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

– эмоциональной осведомленностью и управлением эмоциями других людей;

– эффективностью продаж и ответственностью;

– эффективностью продаж и предприимчивостью;

– ответственностью и ассертивностью.

– общим коэффициентом эмоциональности и эффективностью продаж;

– общим коэффициентом эмоциональности и ответственностью;

– эмоциональной осведомленностью и эффективностью продаж;

– эмоциональной осведомленностью и ассертивностью;

– управлением своими эмоциями и эффективностью продаж;

– управлением своими эмоциями и клиентоориентированностью;

– управлением эмоциями других людей и эффективностью продаж;

– управлением эмоциями других людей и влиянием.

Выявленные в рамках корреляционного анализа значимые взаимосвязи приведены в таблице 3.

Таблица 3

Результаты корреляционного анализа методик эмпирического исследования

Коррелирующие шкалы методик	Коэффициент корреляции (r)	Статистическая значимость (p)
«Общий коэффициент эмоциональности» – «Управление эмоциями других людей»	0,657	>0,01
«Общий коэффициент эмоциональности» – «Управление своими эмоциями»	0,691	>0,01
«Общий коэффициент эмоциональности» – «Эмпатия»	0,453	>0,01
«Общий коэффициент эмоциональности» – «Эмоциональная осведомленность»	0,632	>0,01
«Эмоциональная осведомленность» – «Управление эмоциями других людей»	0,603	>0,01
«Эффективность продаж» – «Ответственность»	0,873	>0,01
«Эффективность продаж» – «Предприимчивость»	0,434	>0,01
«Ответственность» – «Ассертивность»	0,406	>0,01
«Общий коэффициент эмоциональности» – «Эффективность продаж»	–0,823	>0,01
«Общий коэффициент эмоциональности» – «Ответственность»	–0,778	>0,01

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

«Эмоциональная осведомленность» – «Эффективность продаж»	–0,440	>0,01
«Эмоциональная осведомленность» – «Ассертивность»	–0,429	>0,01
«Управление своими эмоциями» – «Эффективность продаж»	–0,546	>0,01
«Управление своими эмоциями» – «Клиентоориентированность»	–0,484	>0,01
«Управление эмоциями других людей» – «Эффективность продаж»	–0,576	>0,01
«Управление эмоциями других людей» – «Влияние»	–0,565	>0,01

Корреляционный анализ показал, что чем выше общий уровень развития эмоционального интеллекта, тем выше уровень производительности труда менеджеров.

Таким образом, исследование показало наличие взаимосвязи эмоционального интеллекта и эффективности деятельности менеджеров, следовательно, в организациях необходимо обращать внимание на создание условий для развития эмоционального интеллекта работников с целью повышения их профессионального уровня.

Список литературы

1. Андреева И. Н. Эмоциональный интеллект как феномен современной психологии / И.Н. Андреева. – Новополоцк: ПГУ, 2011. – 388 с.

2. Выготский Л.С. Учение об эмоциях. Историко-психологическое исследование/Собрание сочинений в шести томах. – Т. 6. – М.: Педагогика, 2004. – С. 91–318.

3. Гоулман Д. Эмоциональный интеллект. – М.: АСТ, 2008. – 478 с.

4. Робертс Р.Д. Эмоциональный интеллект: проблемы теории, измерения и применения на практике / Р.Д. Робертс, Дж. Мэттьюс, М. Зайднер, Д.В. Люсин // Психология: Журнал Высшей Школы Экономики. – 2004. – Т. 1. – №4. – С. 3–24.

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)