

ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ КАК ЛИЧНОСТНЫЙ РЕСУРС В РАБОТЕ РУКОВОДИТЕЛЯ

Мячина Оксана Владимировна

Бизнес-психолог и ментор, директор Центра психологического консалтинга "Эдем Хаус"
oksana-myachina@yandex.ru

EMOTIONAL INTELLIGENCE AS A PERSONAL RESOURCE IN THE WORK OF A MANAGER

O. Myachina

Summary: The article examines the role of emotional intelligence as a personal resource in the work of a manager. The key characteristics of the studied construct are identified and analyzed. Competencies in the structure of the emotional intelligence of the manager are described. The significance of this neoplasm in determining the success of the specific functions of the executive head is concretized.

Keywords: emotional intelligence, executive head, manager, self-awareness, self-regulation, empathy, social skills.

Аннотация: В статье изучается роль эмоционального интеллекта как личностного ресурса в работе руководителя. Выделены и проанализированы ключевые характеристики изучаемого конструкта. Описаны компетенции в структуре эмоционального интеллекта руководителя. Конкретизировано значение данного новообразования в определении успешности выполнения специфических функций руководителя.

Ключевые слова: эмоциональный интеллект, руководитель, менеджер, самосознание, саморегуляция, эмпатия, социальные навыки.

В настоящее время проблема эмоционального интеллекта становится одной из актуальных в контексте изучения востребованных качеств современного руководителя.

Профессиональная деятельность руководителя имеет ряд специфических особенностей, касающихся комплекса взаимосвязанных функций в сфере планирования, менеджмента, контроля. Красной нитью через все указанные виды деятельности проходит тема управления человеческими ресурсами: руководитель ежедневно взаимодействует с большим количеством людей, из числа внешних и внутренних клиентов, коллег, партнеров по бизнесу. Следовательно, наряду с комплексом профессиональных компетенций, успешный руководитель ставит перед собой задачи развития универсальных навыков, связанных с высоким уровнем мобильности и адаптивности, эмоциональной устойчивости в рамках постоянно изменяющихся социально-экономических условий и бизнес-решений.

Современный менеджер, помимо профессиональных знаний, должен обладать высоким уровнем эмоционального интеллекта (ЭИ), который гарантирует успешность его психологической и профессиональной адаптации. Помимо всего прочего, лидер, обладающий высоким уровнем ЭИ, умеет грамотно выстроить межличностное взаимодействие, создать команду единомышленников, сформировать единый «командный дух», положительный настрой и мотивацию достижения успеха у сотрудников. Все это создает предпосылки для формирования лояльности к организации, устойчивого мо-

рального климата и слаженной работы коллектива, что в итоге можно считать конкурентным преимуществом для организации и ресурсом для ее дальнейшего развития.

Цель работы: определить содержание и роль эмоционального интеллекта как личностного ресурса в работе руководителя.

Задачи:

- дать теоретическое обоснование понятию «эмоциональный интеллект», конкретизировать сущность его составляющих;
- рассмотреть роль эмоционального интеллекта как личностного качества руководителя.

Объект исследования: эмоциональный интеллект как психологическое новообразование, реализующее себя в способности человека идентифицировать и понимать эмоции, регулировать их в зависимости от контекста жизнедеятельности.

Предмет исследования: характеристики эмоционального интеллекта, имеющие значимость и влияющие на качество профессиональной деятельности современного руководителя.

Методологическую базу исследования составили работы ученых, посвященные:

- изучению проблем сущности и структуры эмоционального интеллекта (П. Сэловей, Дж. Майер; Д. Гоулмен, Р. Бар-Он, Д.В. Люсин, И.Н. Андреева, О.М. Романова);
- изучению взаимосвязи эмоционального интел-

лекта с результативностью работы руководителя (Е.В. Гордеева, М.А. Ситникова, Л.Н. Хлебникова).

В рамках исследования мы изучили ряд исследований отечественных и зарубежных ученых, посвященных рассмотрению сущностных характеристик эмоционального интеллекта. Данные анализа представлены в таблице 1.

Таблица 1.
Подходы к описанию сущности эмоционального интеллекта

Автор теоретического подхода	Сущность эмоционального интеллекта (ЭИ)
Р. Бар-Он	ЭИ - совокупность эмоциональных, личных и социальных способностей, которые оказывают влияние на общую способность кого-либо эффективно справляться с требованиями и давлением окружающей среды. Сферы компетенции ЭИ: самопознание, навыки межличностной коммуникации, способность к адаптации, самоуправление в стрессе, доминирующее настроение как показатель эмоциональной вовлеченности, либо отстраненности [1].
Д. В. Люсин	ЭИ - способность к пониманию и управлению эмоциями [6].
А.Т. Ларина	ЭИ – «внутренний эмоциональный ресурс регуляции человека», позволяющий субъекту управлять своим поведением, держать эмоции под контролем в проблемных ситуациях и достигать экономического благополучия» [4].
Дж. Мейер, П. Сэловей, Д. Карузо	ЭИ как качество личности имеет 4 компонента: эмоциональное восприятие; эмоциональная интеграция; эмоциональное понимание; эмоциональное управление [1].

Исходя из систематизации теоретического анализа, можно утверждать, что термин «эмоциональный интеллект» обуславливает способность личности познавать и контролировать свои эмоции и эмоции окружающих людей – это взаимодействие одновременно когнитивного и чувственного в психике человека [1; 3; 6].

Резюмируя изученное, сформулируем суть понятия таким образом: «Эмоциональный интеллект (ЭИ) — это

феномен, который характеризует способность личности идентифицировать эмоции и эмоциональные состояния (как свои, так и чужие), а также навыки управления аффективными состояниями для достижения задач жизнедеятельности». Руководитель, лидер организации с высоким ЭИ должен понимать, что такое эмоции, как они проявляются и какое влияние оказывают на поведение и мыслительный процесс (как у самого себя, так и подчиненных). Это предполагает и сформированные навыки саморегуляции, и использование конструктивных «эмоциональных схем», позволяющих либо адаптироваться к ситуации, либо оказывать нужное влияние на аффективный фон взаимодействия с партнерами по общению и сотрудничеству. Другими словами, обладая такой способностью, менеджер легко включается в сеть общения, ориентируется в личности партнера, его эмоциональном настрое, легче адаптируется и достигает целей в деловом сотрудничестве.

На наш взгляд, в контексте изучения ЭИ как личностного ресурса руководителя следует говорить о двух видах, которые подробно изучены в трудах Д.В. Люсина: «внутриличностный эмоциональный интеллект» (ВЭИ) и «межличностный эмоциональный интеллект» (МЭИ) [6, с. 30]. Соответственно, по первому компоненту, менеджеру необходимо иметь понятную Я-концепцию, адекватный уровень самооценки, высокий уровень самообладания, гибкости и стрессоустойчивости. По второму – коммуникативные навыки, основанные на глубоком понимании механизмов межличностного восприятия: эмпатии, аттракции, идентификации.

Существует три группы основных компетенций в структуре эмоционального интеллекта руководителя, представленных на рисунке 1 [6, с.80].

Первые компетенции: самоосознание и саморегуляция. У руководителя это напрямую связано с умением целенаправленно направлять собственные эмоции (контролировать, отреагировать и трансформировать их при надобности), а также влиять на аффективное поле окружа-



Рис. 1. Компетенции в структуре эмоционального интеллекта руководителя

ющих людей (повышая или понижая уровень эмоциональной «энергетики») для достижения целей деятельности. Саморегуляция предполагает самоконтроль, открытость, волю к победе, инициативность. Эмпатические навыки также относятся к сфере межличностной коммуникации и помогают развитию взаимопонимания. Только проявляя заботливое участие, показывая свое равнодушие и готовность оказать поддержку, возможно установить отношения доверия в коллективе. Социальные компетенции взаимосвязаны с эмоциональной культурой, так как это, прежде всего, развитые навыки контроля интенсивности эмоций, умения их внешнего выражения (согласно культурной традиции), а также продуцирования нужных (согласно контексту общения) эмоций.

В настоящее время в рамках организационной психологии существует ряд исследований, доказывающих роль и значение ЭИ как одного из эффективных качеств руководителя, коррелирующих с результативностью бизнеса, и, таким образом, представляющим важнейший ресурс для достижения успешности карьерного роста.

Так, в исследовании Л.Н. Хлебниковой [7, с. 181] были научно доказаны такие положения, как: 1) наличие прямой зависимости уровня продаж от уровня ЭИ менеджеров фармацевтической компании; 2) качество профессионального образования, включающего в себя и психологическую компетентность, определяет зрелость эмоциональной сферы, в том числе сформированность критериев ЭИ. Основными выводами данного исследования, имеющими ценность для нашей работы, мы считаем такие, как:

- личность менеджера влияет на результативность работы, при этом качество характеристик ЭИ влияет на выстраивание «грамотного эмоционального отношения» с клиентами;
- развитие составляющих ЭИ касается формирования таких качеств, как: ВЭИ (навыки эмоционального самоуправления, устойчивой самооценки, уверенности) и МЭИ (эмпатичности и влияния на эмоционально-волевую сферу людей). «Прибыльность бизнеса находится в прямой зависимости от внутреннего личностного резерва каждого сотрудника» [7, с. 84], в котором ключевую роль, наряду с интеллектуальным потенциалом играет

эмоциональная грамотность и культура.

В трудах М.А. Ситникова [5, с. 153] показано влияние ЭИ руководителя на характеристики групповой деятельности в целом, к основным из которых автор относит: производительность, эффективность командной работы в условиях психологической безопасности, мотивированность и творческое вдохновение сотрудников. Следовательно, ЭИ проявляется как значимый личностный ресурс руководителя, позволяющий не только мотивировать членов рабочего коллектива, но и способствовать их профессиональной идентификации, приверженности организации.

Интересен подход к описанию сущности ЭИ руководителя, представленный в трудах Е.В. Гордеевой и Ю.М. Козак [2]. В частности, авторы, на основе проведенного экспериментального исследования, постулируют следующий тезис: «эмоциональный интеллект является предпосылкой эффективного лидерства, что объясняется наличием у руководителя «эмоциональной притягательности» в манерах общения и взаимодействия, социальной чувствительности и навыков управления отношениями.

Подводя итог, сделаем ряд выводов о роли ЭИ как личностного ресурса в работе руководителя:

1. ЭИ как психологическое новообразование в структуре личности руководителя является фундаментом выстраивания эффективных, основанных на доверии и эмоциональной чуткости отношений в коллективе.
2. Развитые компетенции в структуре ЭИ руководителя позволяют на основе самоконтроля, эмоционального самоосознания и эмпатии адаптироваться в стрессогенных условиях современного бизнеса, развивать конструктивные стратегии совладающего поведения.
3. Высокий уровень ЭИ руководителя взаимосвязан с продуктивностью его управленческой деятельности, лидерского влияния, а также с результативностью работы всего коллектива.
4. Эмоциональный интеллект — это ценный внутренний ресурс личности руководителя, который одновременно является ресурсом развития всей компании.

ЛИТЕРАТУРА

1. Андреева И.Н. Эмоциональный интеллект и эмоциональная креативность: специфика и взаимодействие / И.Н. Андреева. — Новополюк : Полоц. гос. ун-т, 2020. — 356 с.
2. Гордеева Е.В., Козак Ю.М. Эмоциональный интеллект и лидерские способности руководителя // Экономика и бизнес: теория и практика. -2021.- №3-1. — С.136-139.
3. Зорина Н.Н. Возможности развития эмоционального интеллекта / Н.Н. Зорина // Проблемы современного педагогического образования. — 2021. — № 71-1. — С. 300-304.

4. Ларина А.Т. Эмоциональный интеллект // АНИ: педагогика и психология. 2016. №3 (16). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/emotsionalnyy-intellekt> (дата обращения: 07.06.2022).
5. Ситников М.А. Эмоциональный интеллект руководителя и деятельность группы // Организационная психология. 2019.- №3. – С.153-183.
6. Социальный и эмоциональный интеллект: От процессов к измерениям / Под ред. Д.В. Люсина, Д.В. Ушакова. – М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2009. – 351 с.
7. Хлебникова Л.Н., Роммель А.М. Эмоциональный интеллект - эффективный ресурс повышения результативности бизнеса в России // Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки. - 2019. - №6. – С.181-184.

© Мячина Оксана Владимировна (oksana-myachina@yandex.ru).

Журнал «Современная наука: актуальные проблемы теории и практики»



г. Москва