

ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ В МЕНЕДЖМЕНТЕ

Агапов Д.Э.

Студент-магистрант, БФУ им. Канта,

г. Калининград, Российская Федерация

Аннотация: Исследованы модели эмоционального интеллекта, перечислены главные критерии, проведены анализ и сравнение моделей, перечислены преимущества применения данного подхода.

Ключевые слова: эмоциональный интеллект, менеджмент

EMOTIONAL INTELLIGENCE IN MANAGEMENT

Agapov D.E.

Graduate student, BFU Kant,

Kaliningrad, Russian Federation

Summary: Emotional intelligence models, its criteria, analysis and comparison of models, advantages of this approach.

Keywords: emotional intelligence, management

Работа с людьми всегда неким образом переплетается с психологией. В последние десятилетия роль психологии довольно сильно возвысилась в нашей жизни, как и принятие психологии как наука, а не догадки, сказки псевдо-науки. Психология имеет множество разветвлений, и, думаю, еще предстоит открыть столько же новых. Эмоциональный интеллект как отдельное понятие начало фигурировать в начале 1960-х, а в 1964 Майкл Белдок выпустил свою работу «Sensitivity to expression of emotional meaning in three modes of communication». Сами эмоции изучали еще в Древней Греции, и сам Зигмунд Фрейд, основатель психоанализа, рассуждал об

эмоциях. В современном мире яркой фигурой в изучении эмоционального интеллекта является Дэниел Гоулмен.

Это было некое коротко введение в историю эмоционального интеллекта. Сам эмоциональный интеллект имеет несколько моделей:

Модель эмоционального интеллекта Майера-Саловея-Карузо [2]:

Данная модель считается в психологии основной на данный момент, именно её, как правило, используют для описания понятия эмоционального интеллекта, хотя также большой популярностью пользуется основанная на этой модели смешанная модель Дэниэла Гоулмана. Модель способностей критиковалась некоторыми учёными, в частности Говардом Гарднером, за излишний психометрический уклон.

Майер, Сэловей и Карузо выделяют всего четыре составляющие эмоционального интеллекта:

1. Восприятие эмоций — умение различать чувства (по любым внешним признакам) иных людей, а кроме того распознавать собственные чувства.
2. Использование эмоций для стимуляции мышления — способность человека (главным образом неосознанно) активизировать свой мыслительный процесс, вызывать в себе креативность, используя эмоции как мотивацию.
3. Понимание эмоций — способность определять причину возникновения эмоции, определять связь между мыслями и эмоциями, определять переход от одной эмоции к другой, прогнозировать трансформацию одной эмоции в другую, а также способность интерпретировать эмоции во взаимоотношениях, понимать сложные (амбивалентные, неоднозначные) чувства.
4. Управление эмоциями — умение усмирять, вызывать и направлять собственные эмоции и эмоции других людей с целью

достижения установленных задач. Сюда также можно приписать способность принимать эмоции во внимание при построении логических цепочек, решении различных задач, принятии решений и выборе своего поведения.

Смешанная модель эмоционального интеллекта [2]:

Модель эмоционального интеллекта, созданная научным журналистом Дэниэлом Гоулманом приобрела большую популярность благодаря его книге, разошедшейся рекордными тиражами. В то же время многие учёные указывают на недостаточную научность этой модели. Смешанная модель предполагает, что эмоциональный интеллект состоит из 5 компонентов:

1. Самопознание — способность распознать свои эмоции, свою мотивацию при принятии решений, узнавать свои слабые и сильные стороны, формулировать свои цели и жизненные ценности.
2. Саморегуляция — способность контролировать свои эмоции, сдерживать импульсы.
3. Социальные навыки — способность выстраивать отношения с людьми, манипулировать людьми, направлять их в желаемом направлении.
4. Эмпатия — способность принимать во внимание чувства других людей при принятии решений, а также способность сопереживать другим людям.
5. Мотивация — способность стремиться к достижению цели ради факта её достижения.

На основе Гоулмена было создано несколько тестов.

Модель социального и эмоционального интеллекта (ESI) Рувена Бар-Она [2]:

Модель Рувена Бар-Она была представлена в 1996 году на собрании американской ассоциации психологов в Торонто. Модель состоит из 15 способностей:

1. Самоуважение — способность понимать и оценивать себя, видеть свои возможности и ограничения, сильные и слабые стороны, и принимать себя таким, каким являешься.
2. Эмоциональная осознанность — способность человека распознавать у себя наличие эмоции в конкретный момент, различать свои эмоции и понимать предпосылки их возникновения.
3. Ассертивность / Самовыражение — способность четко и конструктивно выражать свои чувства и мысли, а также способность мобилизовывать свою эмоциональную энергию, проявлять при необходимости твердость убеждений, стоять на своём.
4. Независимость — способность полагаться на себя и эмоционально не зависеть от других.
5. Эмпатия — это умение распознавать, осознавать и понимать чувства других людей.
6. Социальная ответственность — способность идентифицировать себя как члена социальной группы, конструктивно сотрудничать с другими людьми, проявлять заботу и брать на себя ответственность за других людей.
7. Межличностные отношения — способность конструктивного общения через вербальные и невербальные коммуникации, способность устанавливать и поддерживать взаимовыгодные отношения, основанные на чувстве эмоциональной близости, умение чувствовать себя свободно и комфортно в социальных контактах.
8. Стрессоустойчивость — способность эффективно управлять своими эмоциями, быстро находить выход из ситуации.

9. Контролирование импульсов — способность сдерживать свои эмоции, воздерживаться перед соблазном.
10. Оценка действительности — способность сверять свои мысли и чувства с объективной внешней реальностью.
11. Гибкость — способность быстро корректировать свои чувства, мысли, представления и поведение соответственно меняющимися обстоятельствами.
12. Решение проблем — способность устанавливать и формулировать проблему, а также находить для неё потенциально эффективное решение.
13. Самоактуализация — способность устанавливать цели и стремиться к их достижению, реализовывать свой потенциал.
14. Оптимизм — способность сохранять надежду и позитивное отношение даже в сложных обстоятельствах.
15. Счастье / Благополучие — способность чувствовать удовлетворённость собой, другими и жизнью в целом.

Данные модели схожи друг с другом по большей части, но каждая имеет свои отличительные стороны. Их автор попытался перечислить в таблице 1.

Таблица 1 - Сравнение моделей эмоционального интеллекта.

| | Характер | Глубина | Популярность |
|--|---|---|---|
| Модель эмоционального интеллекта | Больше направлен на внешнюю среду и прежде понимание чувств и эмоций других людей, чем своих. | Не слишком глубокое понимание своих эмоций, в некоторых случаях даже неосознанно. | Классическая модель, принятая для описания EQ. |
| Смешанная модель эмоционального интеллекта | Уклон в сторону понимания себя, а затем других людей. Так же выделяют умение поддерживать и сочувствовать другим. | Глубокое понимание и умение применять свои знания в жизни | Наиболее популярная модель благодаря Д. Гоулману, которую многие используют в 21 веке |
| Модель социального | Равномерно | Наиболее четкое | Наименее |

| | | | |
|-----------------------------------|--|---|---|
| и эмоционального интеллекта (ESI) | включает внешние и внутренние критерии, с большой направленностью в социум. Жесткая четкость выполнения критериев. | понимание себя и других, требуется сильная подготовка для исполнения критериев в жизнь. | популярная модель. Знают те, кто углубляется в изучение тематики. |
|-----------------------------------|--|---|---|

Из этого можно понять, что эмоциональный интеллект является огромнейшим инструментом для человека не только в обычной жизни, но и в бизнесе, ведь именно в бизнесе чаще всего происходят стрессовые ситуации, переговоры с людьми, стоящие крупные суммы и иногда даже жизни. Человек с высоким или развитым эмоциональным интеллектом и умеющий пользоваться своими сильными сторонами из EQ, ведь не все обладают всеми критериями эмоционального интеллекта на высоком уровне, может перевернуть любую ситуацию, если не в свою сторону, то хотя бы минимизировать расходы.

Особенно эмоциональный интеллект важен для руководителей. Человек, который находится в гармонии со своими эмоциями и чувствами гораздо более вероятно будет в состоянии понимать и сопереживать эмоциям, других людей. Именно поэтому эмоциональный интеллект так ценен для руководителей. Это важно для руководителей, которые хотят, стать настоящими лидерами своей компании, ведь действия всегда говорят больше, чем слова. Это то, в чём люди, которые обладают высокоразвитым эмоциональным интеллектом, должны разбираться.

Так как эмоциональный интеллект — это ещё и способность вырабатывать мотивацию для себя и других людей, он даёт возможность напролом идти к целям компании, не смотря на провалы, сдерживая порывы и откладывания получения удовлетворения. Руководители, которые уделяют время, чтобы узнать и по-настоящему прислушаться к своим работникам максимально эффективно используют эмоциональный интеллект как помощник в построении стратегии управления. Большинство сотрудников

ценят такое отношение, к себе и работают более эффективно, прислушиваясь к своему начальнику, и являются более лояльными к своей компании.

Автор считает, что эмоциональный интеллект должен войти в обиход образования людей, ведь человек – социальное животное, и, понимая такие вещи, имея такие инструменты, жизнь в обществе превратилась в налаженное существование. Люди могли бы видеть точки зрения своих собеседников, понимали бы причины их поведения в определенные моменты и их возможные последствия. В настоящее время люди все еще ведут себя довольно эгоцентрично, не понимая, что общаясь с человеком, не будучи ослепленным своими эмоциями, он имеет намного больше шансов договориться. Как и понимание эмоций, так и управление своими эмоциями является очень важной особенностью. Речь не идет про контроль и управление (читай манипуляция) другими эмоциями, а про свои личные. Мы всегда хотим управлять другими, но не хотим начинать с себя. Но именно начиная с себя, мы можем достичь больших высот в общении, понимании других. Зная, когда и как себя вести, какие именно эмоции проявлять и насколько насыщенные, мы показываем себя взрослым и эмоционально подкованным человеком, что само собой уже показывает окружающим ваш статус, интеллект, да и как человека. Именно такие люди притягивают к себе других, именно такие люди знают, как мотивировать людей, поддерживать их, и за таким человеком следуют люди. И не обязательно быть сверхумным гением, ведь по статистике именно люди с высоким EQ становятся намного успешными в жизни, чем люди с высоким IQ [4]. В нашей жизни общение и построение контактов играет, наверное, первую роль или одну из важнейших. Как уже говорилось, мы социальные существа, а наши эмоции – наши инструменты. Чем они более отточенные, тем сильнее вы есть как мастер.

Что еще можно добавить, говоря об эмоциональном интеллекте? Например, следующее:

Первое, что стоит отметить – это что эмоции и логика или рациональность, так скажем, противоположности, и все знают это. Но мало кто знает, что на самом деле они работают вместе, а не наперекор друг другу. Точнее да, они могут мешать друг другу, но как сам человек начинает пренебрегать одним и давать волю другому. Начнем с того места, где все начинается – мозг. Автор считает, что стоит сказать пару слов о структуре мозга. Как это работает: по нерву идет пульс от внешнего «раздражителя» и пульс этот идет по каналу, а потом расходится на два пути: один введет в затылочную часть мозга, а второй введет в миндалевидную долю, которая отвечает за эмоции. Это сделано для того, чтобы пока информация обрабатывается в затылочной части, отвечающей за логику и рациональные действия, мы могли среагировать более быстро, так как внешний раздражитель может быть опасен, а процесс обработки занимает время, хоть и короткое. А на эмоциях мы сможем быстро среагировать и предпринять действия [4].

Второе, что стоит выделить – эмоциональный интеллект в некой степени важнее, чем IQ [4]. Автор не отрицает, что умение общаться с людьми является очень важной и полезной свободностью, и, к сожалению, не все умеют даже просто нормально общаться с другими людьми, не то что понимать. Но мысль, что люди с высоким EQ более успешны, чем люди с высоким IQ, сложно укладываются в голове. Если брать примеры из книги Гоулмена «Эмоциональный интеллект» [3], что проводились эксперименты, где следили за детьми несколько лет, и те, у кого был высокий уровень EQ стали успешнее, чем другие. Видимо, это следствие того, что они просто умеют понимать людей, им легче общаться с ними, и они приятнее, чем более замкнутые. И так как человек является социальным существом, следовательно, людям проявляет большее желание работать, сотрудничать или просто быть знакомым именно с такими людьми, которые обладают высоким EQ.

А так как это психология, то всегда присутствует некая система, упорядоченность или попытки типажировать. В этом очень хорошо преуспели автор книги «Осознанность в действии. Эннеаграмма, коучинг и развитие эмоционального интеллекта» Роберт Теллон [7]. В книге выделяют 9 типажей. Каждый из них ведет себя по-своему. Почти тоже самое, как и со всеми известными типами темперамента: Сангвиник, Холерик, Флегматик, Меланхолик. Но тут каждый из типажей имеет собственную «стратегию», которой они следуют в жизни, работе и в отношениях с людьми. К примеру, человек со «стратегией быть сильным». Этот типаж людей всем знаком: сильный, жесткий, упертый, может быть громкий, спорящий и добивающийся своей цели. Быть сильным необязательно физически. Меньше эмоций, больше действий. Но так же они справедливы, могут быть добры к близким, но без сильных привязанностей, так как привязанность – зависимость. Следовательно, ты зависишь от людей, что делает тебя слабее. У каждого из типов есть «поддерживающая стратегия» и «пренебрегаемая стратегия», которые в свою очередь являются стратегиями других типажей. Как ясно из названий, они могут в случае пользоваться стратегией другого типажа, а другую ни в коем случае не используют и недолюбливают. Но на самом деле они просто не видят «прелесть» последней стратегии. Для тех же «сильных» людей стоит прислушаться к стратегии «быть близким людям» (точное название не помню), потому что, имея много близких людей, которые тебя любят – и есть сила в некоем смысле. Они могут поддержать и помочь. Послушать и посоветовать. И «сильные» люди не понимают этого, считая зависимость, как они говорят, слабостью.

В заключении можно сказать, что эмоциональный интеллект является неотъемлемой частью жизни людей, даже если мы не подозреваем об этом. С помощью него мы можем добиваться поставленных целей быстрее, получая больше выгод. Так же именно эмоциональный интеллект помогает нам быть более сплоченными и работать в лучших условиях вместе. Эмоциональный интеллект позволяет руководителям видеть в своих сотрудниках, когда они

довольны условиями, их возможности справляться с установленными задачами, какие команды будут более работоспособными, могут ли они достичь нужных задач. Применение эмоционального интеллекта в менеджменте и в обычно бытовой жизни улучшит взаимопонимание людей, а, следовательно, и жизнь.

Библиографический список

1. Андреева, И.Н. «Предпосылки развития эмоционального интеллекта»
2. Википедия: эмоциональный интеллект
3. Дезниел Гоулмен «Эмоциональный интеллект»
4. Дэниел Гоулмен «Эмоциональный интеллект. Почему он может значить больше, чем IQ»
5. Долгая А.А статья «Управление инициативой сотрудников в организации» // Конкурентоспособность в глобальном мире: экономика, наука, технологии №1. ч.3 2-17. С. 3-55
6. Карузо Дэвид «Эмоциональный интеллект руководителя»
7. Роберт Теллон «Осознанность в действии. Эннеаграмма, коучинг и развитие эмоционального интеллекта»
8. Чередниченко, И.П., Тельных, Н.В. «Психология управления»