

АНИ ХАЧАТРЯН
*Младший научный сотрудник научно–
исследовательской лаборатории
"Психология управленческой деятельности"*
ANI KHACHATRYAN
*Research Laboratory of Psychology of
Administrative Activities, Junior Researcher
Республика Армения, г. Ереван,
Академия государственного управления РА,
Republic of Armenia, Yerevan,
Public Administration Academy of the Republic
of Armenia*

ОСОБЕННОСТИ ПРОЯВЛЕНИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА В ПРОЦЕССЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ УПРАВЛЕНЦЕВ

THE FEATURES OF THE EMOTIONAL INTELLIGENCE IN THE PROCESS OF PROFESSIONAL TRAINING OF MANAGERS

В статье обсуждается вопрос развития эмоционального интеллекта в процессе профессионального обучения управленцев. Анализ результатов проведенного нами исследования подчеркивает, что надо предпринять шаги для развития данного качества в процессе подготовки квалифицированных специалистов в области управления.

The article discusses the development of emotional intelligence of managers in the process of professional training. The analysis of the results of our research emphasizes that It is necessary to take steps to develop emotional intelligence in the process of preparing qualified specialists in the field of management.

Современная управленческая деятельность предъявляет особые требования к личностным психологическим особенностям управленца. Поскольку управленческая деятельность является деятельностью типа человек-человек, главной психологической особенностью личности управленца является эмоциональный интеллект. Здесь проявляется способность человека к пониманию собственных эмоций и эмоций других. Прежде считалось, что руководитель не должен проявлять свои эмоции, но в последнее время можно считать успешным руководителя, который не только адекватно проявляет свои эмоции, но и стремится понять эмоции своих подчиненных, проявлять эмпатию к ним. Все это создает благоприятные условия для выполнения профессиональных обязанностей и руководителя, и подчиненных. Деятельность в системе человек-человек проявляет особые требования к эмоциональной сфере сторон и их взаимопониманию. Эффективная деятельность возможна там, где психологическая атмосфера благоприятная, где личность может проявлять себя и быть понятой, что позволяет человека быть удовлетворенным и избежать эмоционального выгорания в профессиональной деятельности. Исследование интеллектуальной сферы человека занимает центральное место в исследованиях личности уже много лет. Но начиная с 90-х годов прошлого века ученые начали тщательно заниматься описанием и исследованием эмоционального интеллекта (ЭИ). Идея эмоционального интеллекта была впервые предложена и разработана в 1990 году двумя психологами, Джоном Майером и Питером Саловеем. Авторами была обработана первая модель эмоционального интеллекта. Они под ЭИ понимали умение следить за собственными чувствами и эмоциями и их проявлениями у других, умением дифференцировать их и способностью использовать эту информацию для направленности мышления и деятельности [8]. Дэниел Гоулман справедливо говорит

о том, что у каждого человека есть два мозга, два ума – две разные способности мышления: рациональная, которая отправляется от разума, целесообразная и эмоциональная. То, насколько мы преуспеваем в жизни, определяется обеими, то есть значение в данном случае имеет не только коэффициент умственного развития, но также и эмоциональная способность мышления. По мнению Гоулмана, эмоциональный интеллект намного важнее рационального, особенно для руководителей [3]. Рассматривая концепции ЭИ, мы можем сказать, что речь идет о том, насколько человек может распознавать эмоции (как я себя чувствую, как другие люди себя чувствуют), понимать причины эмоций, испытывать различные эмоции, проявлять эмпатию. Согласно П. Саловею, в структуру эмоционального интеллекта входит ряд способностей: распознавание собственных эмоций, владение эмоциями, понимание эмоций других людей, самомотивация [8]. Особенности деятельности руководителя ставят особые требования к его личностным психологическим чертам, в том числе и к сфере ЭИ. Главным инструментом работы руководителя является его личность и его влияние. Слова и поступки руководителя должны оказывать максимальное влияние на максимальное количество людей. Ведь именно с помощью людей он достигает поставленных целей и задач. Тогда можно будет говорить о том, что мы имеем дело с сильным руководителем, который умеет работать с людьми.

Общеизвестно, что эмоции лидеров обладают заразительной силой. Когда лидер излучает энергию и энтузиазм, предприятие процветает; если сеет разрушение и дисгармонию – бизнес идет ко дну. Эмоциональные лидеры – будь то управляющие, менеджеры или политики – отличаются не только профессиональным мастерством и проницательностью, но и умением налаживать контакты с людьми: вдохновлять, воодушевлять, пробуждать азарт, поддерживать высокую мотивацию и преданность делу [4]. Мы считаем, что развитие эмоционального интеллекта должно являться главной задачей в процессе подготовки и переподготовки управленцев, поскольку оно является важной компетенцией для управленца в его профессиональной деятельности. Профессиональная деятельность управленца может быть эффективным только в том случае, если он обладает способностью эмоционального интеллекта. Исследователь эмоционального интеллекта Дэвид Карузо отмечал, что эмоциональный интеллект – это не противоположность интеллекту, не триумф разума над чувствами, это уникальное пересечение обоих процессов. И если сравнивать интеллект умственный (IQ) и интеллект эмоциональный (EQ), то IQ – это способность оперировать логическими схемами, информацией, знаниями и т. д., чего для успешной жизнедеятельности недостаточно, а EQ принуждает управлять своим эмоциональным состоянием и состоянием других людей [5].

Большой интерес в данном контексте представляют исследования Бенджамина Шнейдера, профессора Мэрилендского университета, который проанализировал деятельность таких разнотипных компаний, как отделения банков, региональные представительства страховых компаний, центры обработки заказов компаний – эмитентов кредитных карт и больницы, и пришел к выводу, что высокая оценка служащими психологической обстановки на рабочем месте обуславливает и удовлетворенность их клиентов, что, в свою очередь, сказывается на финансовых результатах. Аналогично, низкий моральный дух представителей клиентской службы, которые работают в непосредственном контакте с потребителями, обуславливает высокую текучесть кадров и негативно сказывается на удовлетворенности клиентов – причем последствия такого положения дел ощущаются еще очень долго, даже по прошествии трех лет. А низкая удовлетворенность клиентов, в свою очередь, ведет к снижению доходов [7].

Отсюда можно сделать вывод о том, что ЭИ, являясь важным фактором для создания благоприятного психологического климата в компании или учреждении, является неотъемлемой частью и обязательным критерием для эффективности деятельности. Иначе мы будем иметь дело с недостаточной эффективностью деятельности и профессиональными деформациями личности, выполняющей эту деятельность.

Ссылаясь на существующие в литературе подходы [3;4;5;7;8], а также на проведенные нами и другими авторами исследования [1;2], мы предполагаем, что высокий уровень эмоционального интеллекта является одним из главных факторов эффективности деятельности управленца. Проявление эмоций на рабочем месте долго считалось затрудняющим рациональную деятельность организации. Но на данном этапе развития организации отдают должное эмоциональному лидерству. Для этого они должны воспитать в своих стенах лидеров, способных вызывать в людях эмоциональный отклик, который позволит им раскрыть свои возможности. В связи с тем что именно таких качеств зачастую не хватает претендентам на ту или иную должность, университеты и профессиональные школы должны включить в свои учебные программы основы знаний в области эмоционального интеллекта.

Мы провели исследование ЭИ у студентов Академии гос. управления (АГУ) Республики Армения. В экспериментальную группу входили 50 магистрантов всех специальностей магистратуры АГУ (психология управления, общественное управление, юриспруденция, политический анализ и управление, управление общественными финансами). Исследование проводилось поэтапно. Первый этап проводился на первом курсе обучения, а второй этап-перед окончанием учебы. Целью исследования было выявление динамики показателей ЭИ в процессе профессионального обучения. В ходе исследования нами применялась методика Н. Холла [6]. Итоги проведенного исследования представлены в таблице 1 в виде средних значений и стандартного отклонения от среднего.

Таблица 1

Средние значения и стандартное отклонение от среднего

Показатели ЭИ	I курс	II курс
Эмоциональная осведомленность	M=10.1, σ=4.8	M=10.2, σ=5.7
Управление своими эмоциями	M=5.8, σ=6.9	M=5.5, σ=5.6
Самомотивация	M=10.1, σ=5.2	M=9.4, σ=4.6
Эмпатия	M=10.1, σ=4.5	M=9.8, σ=5.4
Управление эмоциями других людей	M=9.7, σ=5.2	M=9.1, σ=6.2
Интегративный	M=45.8, σ=19.2	M=44.1, σ=21.8

Уровни парциального (отдельно по каждой шкале) эмоционального интеллекта в соответствии со знаком результатов:

- 14 и более - высокий;
- 8–13 - средний;
- 7 и менее-низкий.

Интегративный (сумма по всем шкалам) уровень эмоционального интеллекта с учетом доминирующего знака определяется по следующим количественным показателям:

- 70 и более – высокий;
- 40–69 – средний;
- 39 и менее-низкий.

Очевидно, что интегральный показатель ЭИ в среднем в обоих случаях находится на среднем уровне. Это значит, что магистранты частично осознают и понимают свои эмоции. Они мало осведомлены о собственных эмоциях. В некоторых условиях они могут с трудом понять эмоциональные проявления у других людей. Но Н. Холл считает, что эмоциональный интеллект поддается усовершенствованию. В этом его отличие от умственного развития. Эмоциональное развитие отвечает за благополучие человека, его будущее, гармоничные отношения с окружающими больше, чем умственные способности. Интересен тот факт, что интегральный показатель ЭИ в процессе обучения не увеличился, а есть изменения в сторону снижения, хотя и не значимые. Как видно из рисунка (рисунок 1), и в начале учебы в магистратуре, и перед окончанием, наблюдается низкое проявление показателя «Управление своими эмоциями». Это говорит о том, что у будущих руководителей слабо развита эмоциональная гибкость, произвольное владение собственными эмоциями. Это особенно может проявляться в условиях напряженности, непредсказуемости, избытка или дефицита информации. Как известно современная управленческая деятельность обогащена такими ситуациями, когда требуется управление своими эмоциями, сдерживание их внешнего проявления, принятие адекватного решения в эмоционально обогащенных условиях. Все остальные показатели в обоих этапах тестирования находятся в пределах среднего выражения с незначимыми различиями средних показателей. Высокие показатели не наблюдаются.

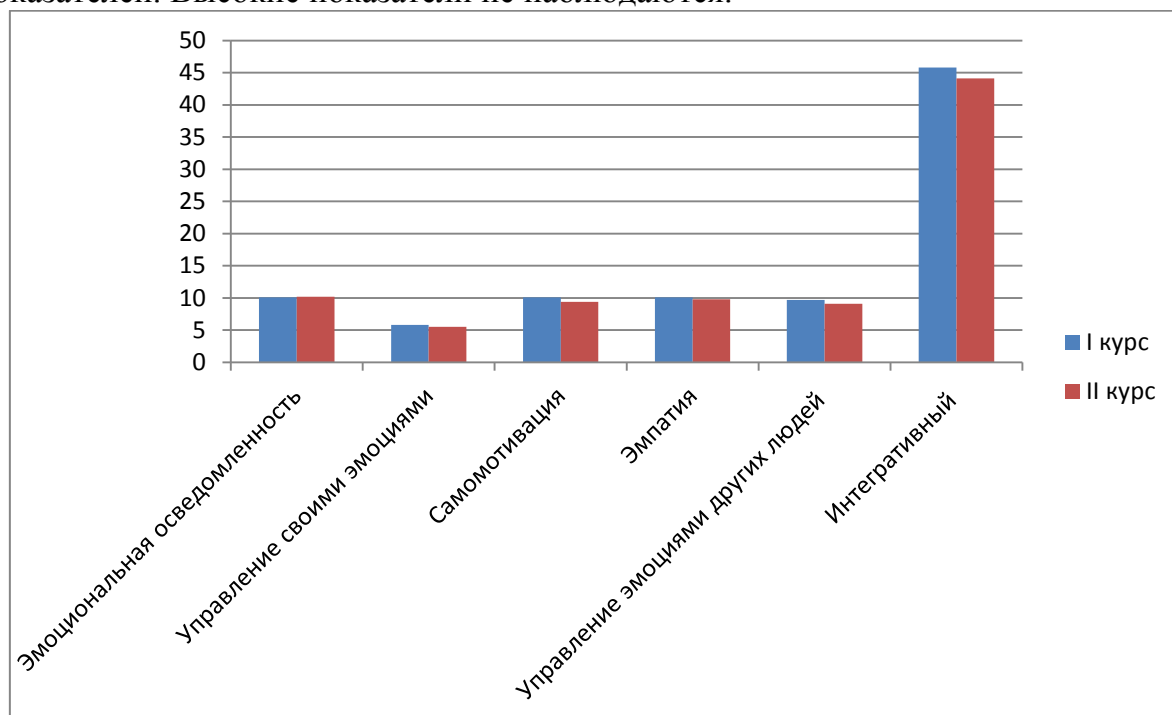


Рисунок 1. Средние значения и стандартное отклонение от среднего

Картина меняется, когда мы начинаем рассматривать динамику ЭИ по специальностям. Интересен тот факт, что интегральный показатель ЭИ повысился у магистрантов по психологии управления и общественному управлению. У магистрантов остальных специальностей показатель ЭИ снизился. Данные представлены в таблице 2, где M_1 средние значения показателей на первом курсе обучения, а M_2 - на окончании учебы.

Средние значения показателей на первом и втором курсе обучения

Показатели ЭИ	Псих.упр.	Общ.упр.	Юриспр.	Полит.	Упр.общ. фин.
Эмоциональная осведомленность	M ₁ =11.8 M ₂ =14.3	M ₁ = 11 M ₂ =12.5	M ₁ =8.8 M ₂ =8.7	M ₁ = 11.3 M ₂ =8.3	M ₁ =9.3 M ₂ =9.4
Управление своими эмоциями	M ₁ = 7.8 M ₂ = 5.8	M ₁ = 7.3 M ₂ = 7.3	M ₁ = 4.1 M ₂ = 3.6	M ₁ =6.8 M ₂ =7	M ₁ = 5.2 M ₂ =4.4
Самомотивация	M ₁ = 11.5 M ₂ = 9	M ₁ = 10.3 M ₂ = 10.9	M ₁ = 9.5 M ₂ = 8.1	M ₁ = 9.5 M ₂ = 10.1	M ₁ =11.2 M ₂ =8.8
Эмпатия	M ₁ = 9.5 M ₂ = 11.5	M ₁ =10.2 M ₂ =11.7	M ₁ = 9.3 M ₂ =7.5	M ₁ =10.5 M ₂ =9.4	M ₁ =10.8 M ₂ =9.7
Управление эмоциями других людей	M ₁ =8.5 M ₂ =11.5	M ₁ = 9.4 M ₂ = 10.9	M ₁ =8.7 M ₂ =7.2	M ₁ =10.9 M ₂ =9.3	M ₁ =10.1 M ₂ =8.1
Интегративный	M ₁ = 49 M ₂ = 52	M ₁ = 48.3 M ₂ = 53.4	M ₁ =40.4 M ₂ =35.2	M ₁ =49 M ₂ =44.1	M ₁ =46.6 M ₂ =40.4

У магистрантов специальности психологии управления в процессе обучения развилась эмоциональная осведомленность, что означает, что они начали лучше осознавать и понимать свои эмоции. Показатель произвольного управления своими эмоциями снизился, магистранты психологии управления начали хуже управлять своими эмоциональными состояниями, эмоциональная гибкость не развилась у них в процессе обучения. Средние показатели самомотивации, эмпатии и управления эмоциями других людей повысились. У магистрантов специальности психологии управления развилась способность управления своим поведением, за счет управления эмоциями, понимание эмоций других людей, умение сопереживать текущему эмоциональному состоянию другого человека, а также готовность оказать поддержку. В целом средний показатель интегративного значения ЭИ у магистрантов психологии управления повысился, но различия между средними не большие, показатель остается в пределах среднего.

У магистрантов специальности общественного управления также повысился показатель эмоциональной осведомленности, а также развилась способность к эмпатии, они начали лучше управлять эмоциями других людей, но интегративный показатель ЭИ остается в пределах средней выраженности.

У магистрантов специальностей юриспруденция, политический анализ и управление, управление общественными финансами по всем показателям ЭИ наблюдается регрессия. У магистрантов специальности юриспруденция интегративный показатель был в начале учебы в рамках средней выраженности, но, как видно, по окончании учебы он снизился и находится в пределах низкой выраженности. Это означает, что они с трудом осознают и понимают свои эмоции. У них мало информации о своих эмоциях. Они с трудом понимают эмоциональные состояния и выражение эмоций у других людей. У них слабо развито способность к эмпатии. У магистрантов специальности политический анализ и управление, управление общественными финансами интегративный показатель снизился, но находится в пределах средней выраженности.

Таким образом, анализ экспериментальных данных показывает, что в процессе профессионального обучения в магистратуре у будущих управленцев разных отраслей показатели ЭИ меняются незначительно. ЭИ, являясь важнейшей

профессиональной компетенцией для будущего руководителя, развивается в процессе профессионального обучения, которая должна являться главной задачей профессиональной подготовки. В данном случае необходимо дополнительное исследование профессиональных компетенций всех специальностей, что предоставит нам возможность понять существует ли связь между ЭИ и личностными психологическими качествами в числе этих компетенций. Если они есть в числе профессиональных компетенций, которые должны развиваться в процессе обучения посредством учебных планов и дисциплин, то возникает другой вопрос - а почему мы не наблюдаем это развитие? В любом случае на данном этапе мы имеем дело с тем, что эта компетенция должна быть на высоком уровне развития. Это подчеркивает, что надо предпринять шаги в сторону развития данного качества в процессе подготовки квалифицированных специалистов в области управления, особенно государственного управления. В этом плане могут быть введены изменения в учебных планах, или организованы специальные тренинговые группы и программы, что позволит развить ЭИ будущего управленца в процессе профессионального обучения.

Литература

1. ԱղուզումցյանՌ. Վ., ՊետրոսյանԼ. Հ., ԽաչատրյանԱ. Ռ., ԶեյնալյանՆ. Ա., Մազիստրանտներին հոգեբանական հատկություններին կարագիր, Եր.: ՀՀ պետական կառավարման ակադեմիա, 2015, 132 էջ:
2. Լոբյան Ա. Բ., Հուզական ինտելեկտի դրսևորման առանձնահատկությունները հանրային ծառայողներին մոտ, Տեսական կիրառական հոգեբանության արդի հիմնախնդիրները V սիմպոզիումի զիտաժողովի նյութեր, Երևան, 2015թ., էջ 122-125:
3. Гоулман Д. Эмоциональный интеллект, / пер. с англ. А. П. Исаевой, М., АСТ, АСТ МОСКВА, Владимир, ВКТ, 2009, 478.
4. Гоулман Дэниел, Бояцис Ричард, Макки Энни, Эмоциональное лидерство: Искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта, Альпина Паблишер, Москва, 2012.
5. Карузо Дэвид «Эмоциональный интеллект руководителя. Как развивать и применять», Издательство: "Питер", 2017.
6. Н.П. Фетискин, В.В.Козлов, Г.М.Мануйлов. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. М. Изд-во Института Психотерапии. 2002.
7. Шнайдер Б., Шмитт Н. Персонал для организации: научный подход к поиску, отбору, оценке и удержанию сотрудников / Пер. с англ. под ред. Н. В. Гришиной и М. Б. Курбатовой. СПб.: Экономическая школа, 2004 г. 560 с..
8. Mayer, J. D., Salovey, P., Caruso, D. R., & Sitarenios, G. Emotional Intelligence As a Standard Intelligence. – Emotion, 2001.