

# ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ НАУКИ

## ОСОБЕННОСТИ СОЦИАЛЬНОГО И ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА РУКОВОДИТЕЛЯ КОММЕРЧЕСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

*Кожевина Анна Павловна*

*канд. психол. наук, доцент*

*Байкальский Государственный Университет*

*г. Иркутск*

*Мирсанова Мария Сергеевна*

*магистрант*

*Байкальский Государственный Университет*

*г. Иркутск*

## THE INTERRELATION OF SOCIAL AND EMOTIONAL INTELLIGENCE, DIRECTOR OF THE COMMERCIAL ORGANIZATION

*Kozhevina Anna*

*Candidate of Psychological Sciences, Assistant Professor*

*Baikal State University*

*Irkutsk*

*Mirsanova Maria*

*undergraduate*

*Baikal State University*

*Irkutsk*

### АННОТАЦИЯ

В статье дается теоретический обзор ключевых понятий («эмоциональный интеллект», «коммуникативные и организаторские способности личности»). Статья содержит краткое описание результатов эмпирического исследования рассматриваемых психологических явлений у руководителей коммерческих организаций. Представлены выводы по полученным результатам, краткая характеристика их практической значимости и дальнейшие перспективы исследования по данной теме.

### ABSTRACT

The article gives a theoretical review of the key concepts «emotional intelligence», «communicative and «organizational abilities of the person». The article contains a short description of the results of an empirical research on the psychological phenomena in the heads of commercial organizations. The article presents conclusions regarding the obtained results, a short description of their practical significance and future prospects of research on this topic.

**Ключевые слова:** эмоциональный интеллект, способность, эмоция.

**Keywords:** emotional intelligence, ability, emotion.

В настоящее время изменения, которые происходят привели к необходимости инновационного развития делового сообщества, и соответственно, к повышению эффективности деятельности руководителей организаций, составляющих данное сообщество. Способность руководителей налаживать психологический контакт; владеть механизмами согласования целей, действий, идей; умение убеждать людей, вести их за собой, строить бесконфликтные отношения с ними во многом определяют возможность достижения поставленных стратегических и тактических целей совместной деятельности.

Результаты многих исследований показали, что профессиональная деятельность руководителей характеризуется эмоциональной напряженностью, вызванной высокой степенью ответственности, интенсивными межличностными отношениями. Эмоциональность часто рассматривается как причина совершения профессиональных ошибок, как фактор снижения качества принимаемых

решений и эффективности работы в целом. Хотя исследования последнего десятилетия показали, что эмоции не вредят процессам принятия решений.

Сегодня учет уровня эмоционального интеллекта при профессиональном отборе, аттестации, возможность его развития в ходе подготовки управленческих кадров к организационным изменениям позволят более качественно решать задачи, которые стоят перед современным деловым сообществом.

Понятие «эмоциональный интеллект» появилось в современной психологии в начале 1990-х гг., его ввели П. Сэловей и Дж. Майер. Эти авторы выделили пять периодов изучения эмоционального интеллекта: 1) в 1900—1969 гг. исследования эмоций и интеллекта были относительно обособлены; 2) в 1970—1989 гг. в центре внимания исследователей находилось взаимное влияние когнитивных и эмоциональных процессов; 3) в период 1990—1993 гг. и был

определен в качестве предмета психологического исследования; 4) в 1994—1997 гг. концепт был популяризирован; 5) с 1998 г. по настоящее время происходит прояснение сущности феномена [3, с. 15].

Ученые П. Саловей, Д.Ж. Майер и Д. Карузо определили четыре составляющих эмоционального интеллекта - «ветви»:

1. Восприятие эмоций – распознавание эмоциональных сигналов с помощью мимики лица и иных коммуникативных каналов;

2. Использование эмоций – применение эмоций для активации умственной деятельности и решения проблем;

3. Понимание эмоций – анализ эмоции, способность предугадывать, как эмоциональное состояние может поменяться со временем, и дать оценку влияния данных эмоций на результат, а также способность описать словами чувства, эмоции и переживания.

4. Управление эмоциями – регулировка реакций в ответ на эмоциональные стимулы в пределах конкретной ситуации [1, с. 115].

Исследования эмоционального интеллекта современными отечественными учеными в основном носят практико-ориентированный, прикладной характер, о чем свидетельствуют неоднократные попытки найти оптимальный способ диагностики выраженности эмоционального интеллекта и его измерения. Методологические основы отечественной психологии о единстве когнитивных и эмоциональных процессов, заложенные в трудах Л. С. Выготского, С. Л. Рубинштейна и А. Н. Леонтьева в 30-60-х годах XX века, позволили российским психологам в 1970-х годах получить свое практическое подтверждение через экспериментальные психологические исследования эмоциональной регуляции мыслительной деятельности. Результатом отражения этой практической работы явился труд О. К. Тихомирова «Психология мышления», впервые опубликованный в 1982 году [2].

Эмпирическое исследование проводилось на примере ООО «КранСервис», за основу взяла 40 руководителей ООО «КранСервис» по России.

Цель эмпирического исследования - выявить особенности социального и эмоционального интеллекта руководителей коммерческой организации.

Описание выборки исследования: испытуемыми были 40 руководителей коммерческих организаций, из которых мужчин — 12 человек, женщин — 28 человек.

В процессе исследования пользовались следующие методики:

методика «Социальный интеллект» Гилфорда; опросник «Диагностика —эмоционального интеллекта» Н. Холла;

опросник «Коммуникативные и организаторские склонности» В. В. Синявского и В. А. Федорошина (КОС).

Результаты психодиагностики респондентов по вышеуказанным методикам позволили нам получить следующие результаты:

- большинство испытуемых продемонстрировали выраженные показатели по шкалам эмоционального интеллекта, так или иначе связанных с эмоциями других людей или межличностным эмоциональным интеллектом (шкала «Эмоциональная осведомленность — 27 %, шкала «Эмпатия» — 25 %, шкала «Распознавание эмоций других людей» — 27 %, шкала «Понимание чужих эмоций» — 29 %, шкала «Управление чужими эмоциями» — 24 %);

- лишь небольшой процент всех респондентов приходится на шкалы эмоционального интеллекта, связанные с пониманием своих эмоций и внутриличностным интеллектом;

- практически равное количество респондентов от всей выборки обладает и коммуникативными, и организаторскими способностями (шкала «Коммуникативные склонности» — 47 % шкала «Организаторские склонности» — 53 %).

- в среднем, по различным шкалам эмоционального интеллекта, выделенным Н. Холлом, преобладают низкие и средние значения, в частности, шкала «Интегративный уровень эмоционального интеллекта» (Н. Холл) представлена в равной степени низким (47,5 %) и средним значениями (47,5 %).

Проанализировав первичные распределения испытуемых по низкому, среднему и высокому уровню выраженности компонентов эмоционального интеллекта, я обнаружила преобладание низких и средних значений. Так, согласно методике Н. Холла, которая включает в себя низкую, среднюю и высокую степень выраженности, шкала «Интегративный эмоциональный интеллект» представлена в равной степени низким (47,5 %) и средним (47,5 %) уровнями, т. е. количество испытуемых с низким и средним уровнем эмоционального интеллекта по данной шкале в нашей выборке одинаково. Наглядно данные результаты приведены на рисунке 1.

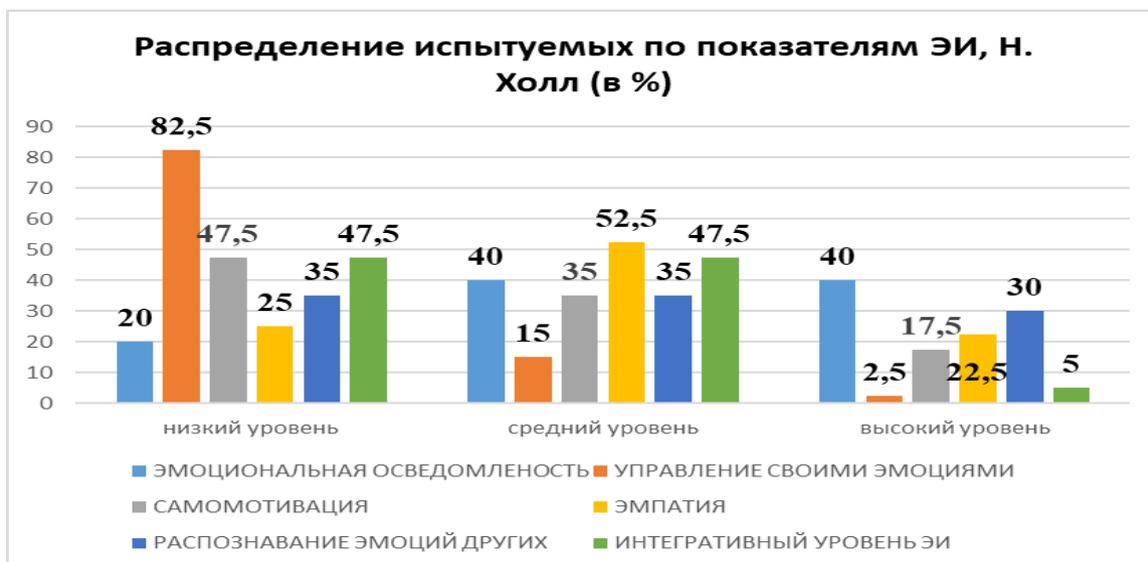


Рисунок 1. Распределение испытуемых по показателям ЭИ, Н. Холл

Результаты исследования по тесту представлены на рисунке 2. «Социальный интеллект» Дж. Гилфорда



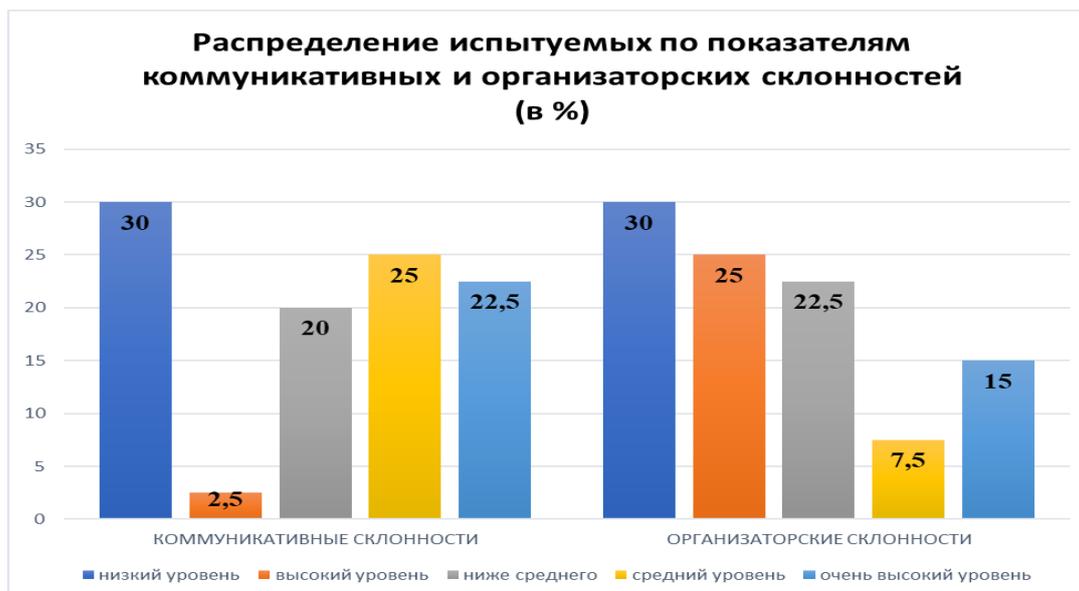
Рисунок 2. Распределение испытуемых по показателям социального интеллекта

Из показателей на рисунке 2, следует, что фактор познания результатов поведения больше выражен на среднем уровне – 32% (15 человек), высокий уровень имеют 23% (10 человек), и лишь 14% (5 человек) показывают уровень выше среднего, что говорит о том, что все эти руководители могут прогнозировать поступки других людей, на их основе выстраивать свое взаимодействие с ними. Но 17% (6 человек) имеют уровень ниже среднего, а 14% (4 человека) - низкий уровень, они даже не умеют выстраивать собственное поведение, не то, что разбираться в дальнейших поступках других людей.

Таким образом, выявлено, что опрошенные хоть и в незначительной степени, но лучше умеют ориентироваться в реакциях участников взаимодействия, на основе чего предвидеть, что

будет в ситуации общения в дальнейшем.

Распределение испытуемых по шкалам методики КОС В. В. Синявского и В. А. Федорошина показало, что от всей совокупности испытуемых по коммуникативным способностям преобладают средние показатели (25 %), показатели ниже среднего (20%) и низкие (30 %). Выражены также очень высокие значения (22,5 %). Организаторские же способности представлены в основном низкими (низкий уровень — 30 %, уровень ниже среднего — 22,5 %) или высокими (высокий уровень — 25 %, очень высокий уровень — 15%), в то время как средние показатели по этой шкале выражены очень слабо, всего 7,5 %. Описываемые результаты представлены на рисунке 3.



*Рисунок 3. Распределение испытуемых по показателям коммуникативных и организаторских склонностей (в %)*

В результате проведенного анализа была выявлена умеренная корреляционная взаимосвязь ( $r = 0,38$ ) между шкалами «Эмпатия» и «Коммуникативные способности». Также обнаружена умеренная корреляционная взаимосвязь ( $r = 0,37$ ) между шкалами «Понимание чужих эмоций» и «Коммуникативные способности». Между шкалами «Внутриличностный эмоциональный интеллект» и «Организаторские способности», «Управление эмоциями» и «Организаторские способности» не было выявлено статистически значимых взаимосвязей.

По результатам эмпирического исследования эмоциональный интеллект у опрошенных руководителей коммерческой организации в основном представлен средними и низкими показателями по шкалам, выделенным Н. Холлом. Следует отметить, что наиболее низкие показатели выявлены по шкалам, связанным с внутриличностным эмоциональным интеллектом, т. е. пониманием и управлением собственными эмоциями. Так, результаты по шкале «Управление своими эмоциями» (Н. Холл) составляют всего 2 %.

Также было выявлено, что коммуникативные и организаторские способности у опрошенных руководителей выражены в практически одинаковой степени, при этом существуют различия в распределении испытуемых по показателям обеих склонностей.

Результаты данного эмпирического исследования могут быть полезны и интересны

руководителям коммерческих организаций, а также всем желающим ознакомиться с данной темой.

В дальнейшем исследование по изученной теме можно расширить благодаря включению в состав выборки большего количества лиц обоих полов и, возможно, более зрелого возраста в целях сравнения выраженности эмоционального интеллекта, коммуникативных и организаторских способностей у молодых и более зрелых людей. Также представляется интересным использование метода факторного анализа с целью выявления скрытых факторов, влияющих на характер взаимосвязей шкал эмоционального интеллекта с коммуникативными и организаторскими способностями.

#### Список литературы:

1. Карузо, Д., Сэловей, П. Эмоциональный интеллект руководителя: как развивать и применять. - СПб.: Питер, 2018. - 320 с. (Серия «Деловой бестселлер»).
2. Тихомиров, О. К. Психология мышления: учебное пособие. - М.: Изд-во Моск. ун-та, 1984. - 216 с.
3. Mayer J.D. A field guide to emotional intelligence // Ciarrochi J.P., Forgas J.P., Mayer J.D. (eds). Emotional intelligence in everyday life. Philadelphia, P.A.: Psychology Press, 2001. P. 3—24
4. Hall J. Nonverbal Sex Differences: Communication accuracy and expressive style/ J. Hall // Johns Hopkins University Press. Baltimor. - MD. - 1984. - p. 42.