

На правах рукописи

ХЛЕВНАЯ Елена Анатольевна

**РОЛЬ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА В
ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
(на примере руководителей)**

Специальность 19.00.01 –

Общая психология, психология личности, история психологии

Автореферат

диссертации на соискание ученой степени

кандидата психологических наук

Москва – 2012

Работа выполнена на кафедре организационной психологии
Национального исследовательского университета «Высшая школа экономики»

Научный руководитель: кандидат психологических наук,
доцент
Штроо Владимир Артурович

Официальные оппоненты: доктор психологических наук
профессор
Сергиенко Елена Алексеевна

доктор психологических наук
профессор
Жуков Юрий Михайлович

Ведущая организация: **Ярославский государствен-**
ный **университет им. П.Г. Демидо-**
ва

Защита диссертации состоится «20» марта 2012 г. в 15:00 на заседании Диссертационного Совета Д 212.048.03 при Национальном исследовательском университете «Высшая школа экономики» по адресу: 109316, г. Москва, Волгоградский пр-т, д. 46Б, ауд. 210.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке Национального исследовательского университета «Высшая школа экономики» по адресу: 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, д. 20.

Автореферат разослан ___ февраля 2012 года

Ученый секретарь диссертационного совета _____ Молчанова О.Н.

Актуальность проблемы. Происходящие сегодня перемены обусловили необходимость инновационного развития делового сообщества, а значит повышения эффективности деятельности руководителей организаций, составляющих данное сообщество. Умение руководителей устанавливать психологический контакт; владение 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. Именно ради достижения общей цели, которое возможно только благодаря объединенным усилиям, и осуществляется совместная деятельность (Т.Ю. Базаров, А.И. Донцов, Ю.М. Жуков, А.Л. Журавлев, Л.А. Петровская, О.В. Соловьева, В.А. Чикер и др.).

Согласно результатам многочисленных исследований, профессиональная деятельность руководителей характеризуется эмоциональной напряженностью, вызванной высокой степенью ответственности, интенсивными межличностными отношениями. При этом в большинстве случаев *эмоциональность* (выражение эмоций в деятельности, передача эмоциональных состояний и т.п.) противопоставляется *рациональности* (L. Berkowitz; M. Brenner; B. Burrough, J. Helyar; L. Eron; R. Naare; C. Izard; J. Kagan; L. Mainiero и др.). Эмоциональность часто рассматривается как причина совершения профессиональных ошибок, как фактор снижения качества принимаемых решений и эффективности работы в целом (B.E. Ashforth, R.H. Humphrey; B. Burrough, J. Helyar; L.A. Mainiero). Однако исследования последнего десятилетия показали, что вопреки сложившимся представлениям, эмоции не вредят процессам принятия решений (из чего вытекает необходимость их устранения или уменьшения), а выступают в роли «советников», так как несут в себе сигналы, помогающие сделать оптимальный выбор (J. Ameriks, T. Wranik, P. Salovey).

Задачи, стоящие перед руководителями, предполагают умение осуществлять активный поиск необходимой для принятия решений информации; распо-

знавать эмоциональные состояния собеседника, адекватно интерпретировать содержание полученных сведений с учетом их характера, степени полноты и достоверности, наличия «скрытого смысла», попыток манипуляции и т.д. Руководитель должен быть в состоянии так взаимодействовать со своими партнерами, подчиненными, вышестоящим начальством, чтобы достигать намеченных целей, получать необходимый эффект (изменение поведения, мыслей, представлений, отношений и т.д.).

Таким образом, способности руководителя распознавать и интерпретировать эмоции, возникающие в процессе деятельности, использовать их для решения управленческих задач в их взаимосвязи с эффективностью деятельности организации в целом определяют специфику проблемного поля нашего исследования. Продуктивным в этом плане нам представляется подход, рассматривающий эмоциональный интеллект руководителя как *когнитивную способность* воспринимать, анализировать эмоции, повышать эффективность мышления с помощью эмоций, понимать эмоции и эмоциональные проявления и рефлексивно регулировать эмоции (J. Mayer, P. Salovey, D. Caruso). 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. В этих условиях особую актуальность приобретает изучение роли эмоционального интеллекта в эффективности деятельности личности, которое, с одной стороны, позволит систематизировать и конкретизировать представления о профессионально важных способностях руководителя, с другой, – быстро и достоверно оценивать потенциал личности и прогнозировать успешность ее деятельности на руководящей позиции.

Возможность повышения эффективности управленческой деятельности личности посредством развития ее эмоционального интеллекта открывает новые перспективы инновационного развития делового сообщества в целом.

Гипотезы исследования:

- существует положительная взаимосвязь между индивидуальной мерой выраженности эмоционального интеллекта личности руководителя и эффективностью ее деятельности;
- повышение уровня эмоционального интеллекта личности возможно путем организации целенаправленного обучающего воздействия.

Цель исследования: выявить и описать взаимосвязь эмоционального интеллекта личности (руководителя) с эффективностью ее деятельности, раскрыть возможность развития эмоционального интеллекта путем целенаправленного обучения.

Объект исследования: эмоциональный интеллект как способность личности распознавать и интерпретировать эмоции, управлять эмоциями, а также эффективно использовать их для решения задач.

Предмет исследования: роль эмоционального интеллекта личности в эффективности ее деятельности.

Задачи исследования:

1. На основе системного анализа основных теоретических моделей интеллекта выявить модель, которая рассматривает интеллект как целостную, сложную, многоуровневую структуру;
2. Проанализировать теоретико-методологические подходы к изучению эмоционального интеллекта; определить структурное и функциональное «положение» эмоционального интеллекта в выделенной модели интеллекта;
3. Проанализировать теоретические аспекты эффективности деятельности личности и способов ее измерения (на примере деятельности руководителя);
4. Эмпирически установить взаимосвязь уровня эмоционального интеллекта личности руководителя и эффективности ее деятельности;
5. Определить различия в уровне развития эмоционального интеллекта руководителей и лиц, не занимающих руководящие позиции;

6. Выявить возможность развития эмоционального интеллекта и его компонентов путем целенаправленного обучающего воздействия;
7. Разработать научно-практическую программу развития эмоционального интеллекта руководителей с целью повышения эффективности их деятельности;

Методы и методики исследования: Для оценки уровня эмоционального интеллекта использовался тест MSCEIT (The Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test), разработанный авторами используемой теоретической модели эмоционального интеллекта (J. Mayer, P. Salovey, D. Caruso). Для оценки эффективности деятельности – метод ключевых показателей эффективности (Key Performance Indicator (KPI)) по системе сбалансированных показателей (ССП) Д. Нортон и Р. Каплана.

Статистическая обработка данных проводилась с использованием пакета программного обеспечения STATISTICA 6.0.

Теоретико-методологические основания исследования. Данное исследование строилось на научных положениях отечественных и зарубежных специалистов о проблеме человеческих способностей (Б.Г. Ананьев, Э.А. Голубева, В.Н. Дружинин, В.А. Крутецкий, В.С. Мерлин, В.Н. Мясищев, Б.М. Теплов, С.Л. Рубинштейн, В.Д. Шадриков, Е.Б. Старовойтенко и др.); теории взаимосвязи когнитивных и эмоциональных процессов (Л.С. Выготский, А.Н. Леонтьев, С.Л. Рубинштейн и др.); исследований деятельности (К.А. Абульханова-Славская, А.А. Бодалев, А.В. Брушлинский, Б.Ф. Ломов, В.А. Петровский, В.Д. Шадриков и др.); психологии мышления (Л.С. Выготский, А.Н. Леонтьев, А.Р. Лурия, С.Л. Рубинштейн, И.Н. Семенов, С.Ю. Степанов, Б.М. Теплов и др.), современных теоретических и эмпирических исследованиях эмоционального интеллекта (И.И. Ветрова; Д.В. Люсин; Е.А. Орел; Е.А. Сергиенко; R. Baron; R. Cooper; J.D. Mayer, D. Caruso, P. Salovey; G. Matthews; R. Roberts; A. Sawaf; M. Zeidner).

Цель, объект, предмет и задачи исследования обусловили характер **выборки исследования**, которую составили руководители высшего звена и специалисты различных сфер деятельности в количестве 304 человек в возрасте от 28 до 47 лет. Исследование проводилось на базе Международного центра «Консалтинг. Тренинг. Коучинг».

Научная новизна и теоретическая значимость работы

1. Теоретически обосновано и определено структурное и функциональное «положение» эмоционального интеллекта (понимаемого как когнитивная способность субъекта распознавать и анализировать эмоции, управлять эмоциями и использовать их для решения задач) в общепсихологической модели интеллекта В.Д. Шадрикова, которая рассматривает интеллект как единый конструкт, развивающийся в результате взаимовлияния внутреннего и внешнего мира человека на протяжении всей его жизни. Эмоциональный интеллект как составляющая внутреннего мира человека может выполнять функцию своеобразного фильтра, пропускающего всю поступающую информацию и придающего ей определенный эмоциональный оттенок. Любой воспринятой новости дается эмоциональная оценка, и полученная информация впоследствии анализируется с учетом этой оценки. Чувства, и переживания, проходя через область эмоционального интеллекта, также подвергаются своеобразной «цензуре» со стороны внутреннего мира, и моральные принципы могут препятствовать проявлению их во внешнем мире.

2. Доказано, что у руководителей, по сравнению с теми, кто не занимает руководящих позиций, выше общий уровень эмоционального интеллекта, более развиты способности идентификации эмоций, использования эмоций в решении задач, понимания эмоций и сознательного управления эмоциями.

3. Теоретически обоснована и эмпирически обнаружена положительная взаимосвязь между уровнем эмоционального интеллекта и эффективностью личности в управленческой деятельности, выраженной в степени достижения ключевых показателей эффективности. Высокий уровень развития способно-

стей распознавать и интерпретировать эмоции, возникающие в процессе профессиональной деятельности, использовать их для решения управленческих задач, управлять своими эмоциями и эмоциями окружения повышает эффективность деятельности и, в частности, прибыльность организации и рентабельность вложенных в ее развитие инвестиций;

4. Установлено, что повышение уровня эмоционального интеллекта личности возможно путем целенаправленного обучающего воздействия на развитие каждой из четырех составляющих данного конструкта в рамках модели эмоционального интеллекта как когнитивных способностей.

Практическая значимость исследования

1. Полученные в исследовании данные о взаимосвязи эмоционального интеллекта с эффективностью деятельности могут быть использованы при разработке программ повышения квалификации руководителей в целях совершенствования их профессиональной подготовки.

2. Выводы, полученные по результатам исследования, могут использоваться в практике управленческого и организационного консультирования по вопросам управления своими эмоциями, и возможностям использования собственного эмоционального интеллекта и эмоционального интеллекта сотрудников структурного подразделения или организации в целом с целью решения поставленных задач на различных этапах личностного и профессионального развития.

3. Полученный в исследовании теоретический и эмпирический материал может использоваться в содержании учебных курсов и разделов по общей психологии, психологии личности, истории психологии для студентов психологических, педагогических, социологических, экономических и других факультетов ВУЗов, при разработке конкретных рекомендаций практикующим психологам и преподавателям, проводящим психологические тренинги, направленные на развитие эмоционального интеллекта взрослых.

Достоверность и надежность полученных данных обеспечивалась научно-методологической обоснованностью программы эмпирического исследования, адекватностью выбранных методов исследования, надежностью эмпирических данных, достаточным объемом выборки, корректным применением методов математической статистики для обработки количественных данных в сочетании с их качественным анализом.

Апробация результатов исследования

Основные результаты исследований обсуждались на III всероссийской научной конференции «Психология индивидуальности» (Москва, 2010), на конференции «Экономическая психология: актуальные теоретические и прикладные проблемы» (Иркутск, 2011), на III международном конгрессе по эмоциональному интеллекту (Хорватия, 2011), заседаниях кафедры организационной психологии НИУ ВШЭ, научного семинара «Эффективность бизнеса и эмоциональный интеллект руководителя. Российский и международный опыт» под руководством профессора кафедры организационной психологии Н.Л. Ивановой научно-учебной группы психологии бизнеса (Москва, октябрь, 2011). Полученные в исследовании результаты используются:

- в учебном процессе ФГБОУ ВПО Российский государственный университет им. Г.В. Плеханова по направлениям «Экономика организации», «Производственный менеджмент»;

- в консультационной работе сотрудниками Международного центра «Консалтинг. Тренинг. Коучинг». Разработанная обучающая программа используется в рамках программы «Инновационное лидерство через развитие эмоционального интеллекта» для руководителей различных сфер деятельности.

Положения, выносимые на защиту

1. Существует положительная взаимосвязь между уровнем эмоционального интеллекта личности и эффективностью реализуемой ею управленческой деятельности во главе организации. В частности, руководители, обладающие более высоким уровнем эмоционального интеллекта, принимают и реализуют

управленческие решения, повышающие эффективность деятельности и, в частности, прибыльность организации.

2. Существуют значимые различия в уровне эмоционального интеллекта между субъектами, занимающими разные позиции в иерархической структуре организации. А именно: руководители обладают более высоким по сравнению с исполнителями уровнем эмоционального интеллекта, проявляющегося в способностях: идентификации эмоций; использования эмоций в целях решения задач; понимания и анализа эмоций; сознательного управления эмоциями.

3. Развитие уровня эмоционального интеллекта личности возможно путем целенаправленного обучающего воздействия на развитие способностей: идентификации эмоций; использования эмоций в целях решения задач; понимания и анализа эмоций; сознательного управления эмоциями.

Структура и объем работы определена логикой исследования и последовательностью решаемых задач. Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы (всего 214 наименований, из них 55 на иностранных языках) и приложений. Текст диссертации включает в себя 12 таблиц и 28 рисунков.

Основное содержание работы

Во введении обосновывается актуальность исследования, научная новизна и теоретическая значимость работы, излагаются цели и задачи, объект и предмет исследования, определяются теоретико-методологические основания исследования, формулируются положения, выносимые на защиту, характеризуется достоверность и надежность полученных данных.

В первой главе диссертации «Эмоциональный интеллект как когнитивная способность» определены основные понятия, раскрыты методологические основы исследования, проведен анализ основных моделей интеллекта, анализ основных теорий эмоций. На основании проведенного теоретического анализа существующих подходов к рассмотрению эмоционального интеллекта (ЭИ), основных идей относительно природы интеллекта как единого конструк-

та, взаимосвязи эмоциональной и когнитивной сфер психики, определено «положение» ЭИ в модели интеллекта В.Д. Шадрикова. Кроме того, в главе дается обзор эмпирических исследований взаимосвязи эмоционального интеллекта с эффективностью деятельности и возможности ее повышения путем развития эмоционального интеллекта.

В параграфе 1.1 «Способности и интеллект. Природа интеллекта» проводится анализ основных моделей интеллекта (Р. Стернберг, Ч. Спирмен, Л. Терстоун и др.). Теоретический обзор моделей интеллекта показал, что для понимания сущности и природы интеллекта, необходимо его рассматривать как целостную, сложную, многоуровневую структуру, не существующую отдельно, а включенную в более общую систему взаимодействия внешней среды и внутренних условий. Данная модель представлена в теории В.Д. Шадрикова. В его модели интеллект представляет собой целостный, неделимый конструкт, который развивается в результате взаимовлияния внутреннего и внешнего мира человека на протяжении всей его жизни во взаимосвязи с развитием функциональных систем способностей (восприятия, памяти, представления) и с формированием речи. На основе природного интеллекта и речи формируются интеллектуальные операции. Общий интеллект, опирающийся на способности и использующий интеллектуальные операции, обеспечивает индивиду приобретение знаний, которые в свою очередь определяют успешность решения конкретных задач. Таким образом, данная модель выбрана в качестве базовой в целях нашего исследования.

В параграфе 1.2 «Эмоции как результат когнитивной переработки информации» рассматриваются концепции и подходы к проблеме эмоций в рамках когнитивных исследований. В отечественной психологии идея единства аффекта и интеллекта изначально возникла в трудах Л.С. Выготского, который открыл существование динамической смысловой системы, представляющей собой единство аффективных и интеллектуальных процессов. Согласно Л.С. Выготскому, отношение мысли к слову есть «движение через целый ряд внутрен-

них планов». Идеи Л.С. Выготского о взаимосвязи когнитивных и эмоциональных процессов развивали С.Л. Рубинштейн и А.Н. Леонтьев. Согласно С.Л. Рубинштейну, мышление уже само по себе является единством эмоционального и рационального, а эмоция — единство эмоционального и интеллектуального. А.Н. Леонтьев показал, что мышление имеет эмоциональную (аффективную) регуляцию. Таким образом, эмоции могут выступать результатом когнитивной переработки некоторой информации: оценка и интерпретация ситуации, своего состояния, оценка и сопоставление необходимых и имеющихся в распоряжении индивида средств достижения цели и т.д.

Концепция практического интеллекта («эмпирического разума») С. Эпштейна является одним из современных подходов к связи эмоций и мышления. С. Эпштейн описывает эмоционально уравновешенных людей, которые эффективно справляются с негативными чувствами. Их характеризует спокойствие разума, низкий уровень стресса, собранность. Что в свою очередь перекликается с душевным благополучием личности или душевным гомеостазисом, о котором говорит В. Д. Шадриков. Кроме того, В. Д. Шадриков акцентирует внимание на двух взаимосвязанных функциях эмоций: функции эмоций как механизма формирования сознания и функции эмоций как механизма формирования внутренней реальной человеческой жизни. Таким образом, можно предположить, что эмоции входят в состав внутреннего мира человека во взаимосвязи с интеллектом. Большая часть эмоционального развития зависит от развития познания, необходимого для оценивания обстоятельств той или иной ситуации с позиций некоторых убеждений, желаемых целей и планов.

В параграфе 1.3 «Эмоциональный интеллект личности как способность к пониманию и управлению эмоциями» проводится предметный анализ понятия «эмоциональный интеллект». На основании проведенного теоретического анализа существующих подходов к рассмотрению эмоционального интеллекта, базируясь при этом на теоретических представлениях Дж. Майера, П. Сэловея и Д. Карузо, понятие «эмоциональный интеллект» определено как

четко измеряемая способность личности распознавать и интерпретировать эмоции, управлять эмоциями, а также использовать их для эффективного решения проблем, близкая к традиционным аспектам интеллекта, с той единственной разницей, что поступающей информацией являются настроения и эмоции.

На основе обобщения основных идей природы интеллекта как единого конструкта, развивающегося в результате взаимовлияния внутреннего и внешнего мира человека на протяжении всей его жизни, идей о взаимосвязи эмоциональной и когнитивной сфер психики, а также представления о месте эмоций во внутреннем мире человека, определено «положение» ЭИ в модели интеллекта В. Д. Шадрикова следующим образом (рис.1).

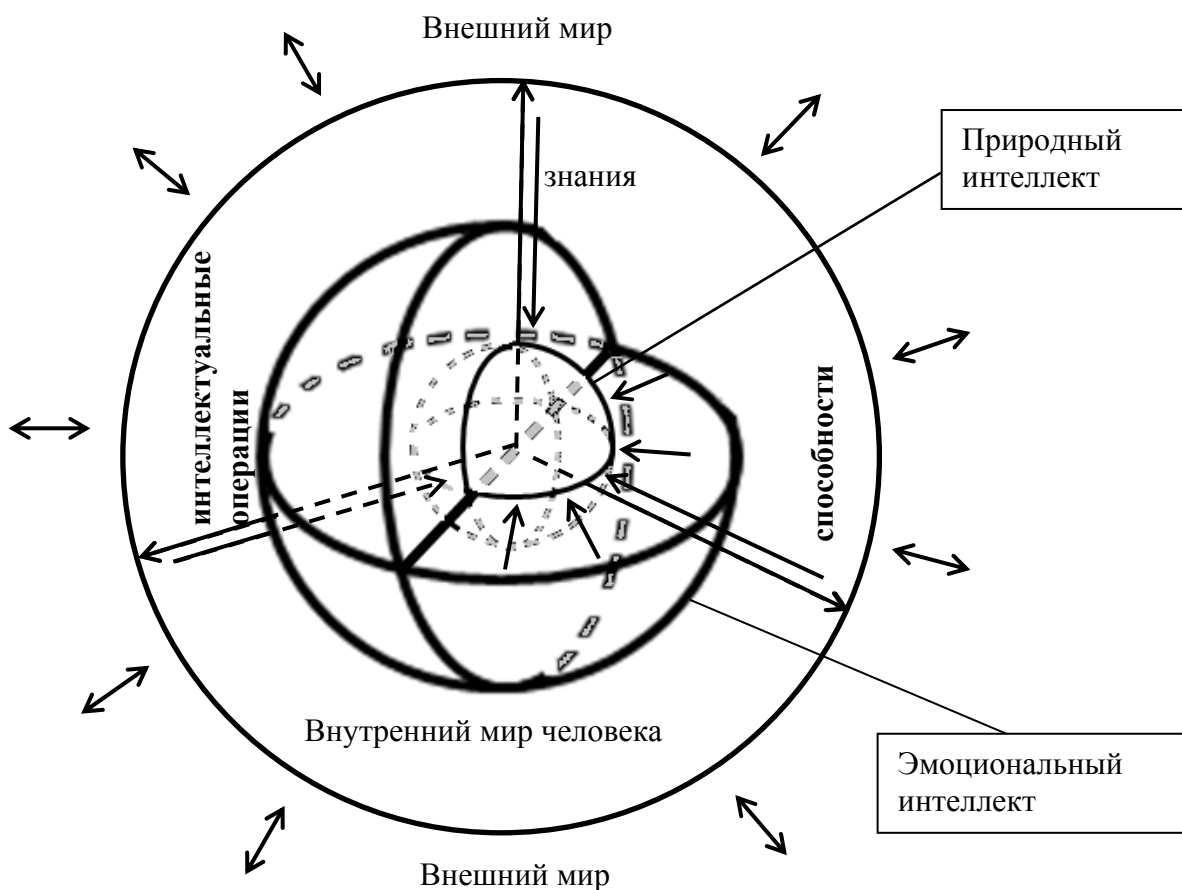


Рис.1. Положение ЭИ в модели интеллекта В. Д. Шадрикова

Таким образом, эмоциональный интеллект, как составляющая внутреннего мира человека, выполняет функцию своеобразного фильтра, обволакивающего ядро природного интеллекта, пропускающего всю поступающую информацию и придающего ей определенный эмоциональный оттенок. Любой вос-

принятой новости дается эмоциональная оценка, и полученная информация впоследствии анализируется с учетом этой оценки. Чувства, и переживания, проходя через область эмоционального интеллекта, также подвергаются своеобразной «цензуре» со стороны внутреннего мира, и моральные принципы могут препятствовать проявлению их во внешнем мире.

В параграфе 1.4 «Эффективность деятельности и способы ее измерения» проводится теоретический анализ концепций деятельности, рассматриваются особенности профессиональной деятельности, процесса постановки и достижения целей совместной деятельности.

В отечественной психологии деятельность рассматривается как «форма активного отношения субъекта деятельности к действительности, направленная на достижение сознательно поставленных целей, связанная с созданием общественно значимых ценностей и освоением общественного опыта» (Шадриков, 1979, с. 5). В качестве методологического основания изучения деятельности отечественными исследователями (Б.Ф. Ломов, С.Л. Рубинштейн, А.Н. Леонтьев, Н.А. Бернштейн, В.Д. Шадриков, В.А. Барабанщиков и др.) признается необходимость системного подхода. В.Д. Шадриковым была разработана функциональная система деятельности, в основу которой положена функциональная физиологическая система П.К. Анохина (Шадриков, 1979; 1982; 1994).

Центральным, системообразующим компонентом психологической системы деятельности является ее цель. В деятельности (от др.-греч. *πραγμα*, родительный падеж *πραγματος* - «дело») прагматичность может пониматься как нацеленность на конкретный результат. Особенностью профессиональной деятельности является то, что она регламентируется профессиональными нормами, стандартами поведения, сложившимися обычаями и традициями, осуществляется в соответствии со статусами, профессиональными полномочиями субъектов. При этом в процессе деятельности происходит психологическое взаимовлияние людей друг на друга, которое приводит к изменению во взглядах, по-

ведении, качествах личности, формированию соответствующих групповым нормам и требованиям чувств, отношений, мнений.

Таким образом, эффективность деятельности отражает степень реализации целей совместной деятельности и уровень достижений вовлеченных в нее субъектов. Эффективность деятельности все чаще измеряется посредством широко организованной системы прогрессивных инструментов, объединенных общим названием – сбалансированная система показателей (ССП). Важную роль в построении объективной системы управления эффективностью играет Ключевой индикатор выполнения (сокращение от англ. Key Performance Indicator – KPI). Для его обозначения в России иногда также используют термин Ключевой показатель эффективности (КПЭ).

Связь между способностью личности обеспечивать выполнение принятых в процессе совместной деятельности решений, выраженных в четких измеримых показателях ССП, наиболее очевидна для руководителей высшего управленческого звена. При этом эффективность принимаемых управленцами решений во многом зависит от того, как выстраивается логическая цепочка рассуждений, как анализируется аргументация, и какие эмоционально-мотивационные факторы влияют на принятие решения и воплощение этого решения «в жизнь». В качестве критерия эффективности деятельности руководителя выступает конечный результат деятельности всего коллектива, включающий в себя вклады всех сотрудников. В связи с этим особый интерес представляет эмоциональный интеллект руководителя как способность распознавать и интерпретировать эмоции, возникающие в процессе деятельности руководителя, использовать их для решения управленческих задач, управлять эмоциями окружения с целью эффективного управления организацией. Данную способность можно рассматривать как одно из профессионально важных качеств (ПВК) руководителя, предполагая ее развитие под влиянием требований управленческой деятельности.

В параграфе 1.5 «Обзор эмпирических исследований взаимосвязи эмоционального интеллекта с эффективностью деятельности и возможности ее повышения путем развития эмоционального интеллекта» проводится анализ научных работ, посвященных теме ЭИ. В результате анализа было выявлено, что подавляющее количество зарубежных исследований темы ЭИ проводилось в США. В России тема ЭИ в научном формате представлена значительно в меньшей степени, чем за рубежом. Вопросам взаимосвязи эмоционального интеллекта и эффективности профессиональной деятельности посвящены несколько отечественных работ, в частности работы И.А. Егорова, А.С. Петровской, О.В. Белоконь и Т.А. Панковой.

Международным центром «Консалтинг. Тренинг. Коучинг» (МЦ КТК), в июле 2010 года под нашим руководством было проведено исследование рынка краткосрочного (до 72 учебных часов) бизнес-образования. В результате исследования было выявлено, что количество компаний, предоставляющих тренинги в области развития эмоционального интеллекта, увеличивается за год примерно в полтора раза. Консалтинговыми компаниями предлагаются различные методы для развития отдельных компонентов ЭИ, даются рекомендации для повышения эффективности управления с помощью программ развития ЭИ. Опубликованные данные свидетельствуют об определенной успешности этой работы, однако остается неясным, действительно ли предложенные программы развивают именно ЭИ или другие способности, такие, например, как социальные навыки.

Как таковая *проблема возможности развития ЭИ* ставится только в некоторых публикациях. Что касается российских исследователей, проблема развития ЭИ затрагивается в работах Д.В. Ненашева и И.С. Степанова. Результаты этих исследований претендуют на подтверждение возможности развития ЭИ, в том числе с помощью специального краткосрочного обучения.

Кроме того, под руководством авторов модели эмоционального интеллекта, определяющих ЭИ как четко определяемую и измеряемую способность, близкую к традиционным аспектам интеллекта, и теста MSCEIT (Mayer-

Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test), был разработан тренинг, который направлен на повышение уровня эмоционального интеллекта (Ciarrochi, Mayer, 2007). А.А. Панкратова приводит примеры упражнений данного тренинга, и различные подходы к формированию отдельных способностей в структуре эмоционального интеллекта в рамках других обучающих программ, и, в частности, в формате актерско-режиссерского тренинга (Панкратова, 2010). Анализ данных исследований позволяет заключить, что, несмотря на рост количества обучающих программ по развитию ЭИ, а также спроса на данный вид обучения, данных, подтверждающих возможность развития эмоционального интеллекта недостаточно.

Вторая глава диссертации **«Сравнительно-корреляционное исследование роли эмоционального интеллекта в эффективности деятельности»** посвящена эмпирическим аспектам исследования взаимосвязи уровня эмоционального интеллекта с эффективностью деятельности.

Параграф 2.1 «Программа исследования» включает в себя описание выборки, процедуры и методики исследования.

Всего в исследовании приняли участие 304 испытуемых. Выборку руководителей (166 человек) составили руководители высшего звена управленческой структуры различных организаций. Возраст испытуемых варьировался от 32 до 47 лет (средний возраст – 36 лет), из них 109 мужчин и 57 женщин. Стаж руководящей работы составил в среднем по выборке 8 лет.

Выборку сотрудников, не занимающих руководящих позиций (138 человек), составили специалисты различных сфер деятельности – юристы, экономисты, маркетологи, программисты и т.д. Возраст испытуемых варьировался от 28 до 45 лет (средний возраст – 34 года), из них 86 мужчин и 52 женщины.

Основной проблемой измерения эмоционального интеллекта является отсутствие единой методологической базы, целостной теории ЭИ. Это приводит к появлению большого количества разнообразных опросников, тестов, анкет, в основе которых лежат разные концепции ЭИ. После обзора имеющихся мето-

дических средств нами была выбрана методика MSCEIT. Выбор данной методики обусловлен тем, что в основе теста MSCEIT заложено представление об эмоциональном интеллекте как когнитивной способности, и, соответственно, сам тест создан по образу традиционного теста на интеллект. Поэтому тест соответствует той теоретической модели эмоционального интеллекта, которая принимается в данной работе как базовая. Оригинальная версия данного теста разработана на английском языке Дж. Мэйером, Д. Карузо и П. Сэловеем.

В 2010 году ИП РАН была проведена адаптация теста на русскоязычной выборке (Сергиенко и др., 2010). Результаты психометрической проверки характеристик русскоязычного перевода теста MSCEIT V2.0 показывают, что данная методика соответствует требованиям, предъявляемым к исследовательским методикам, и может быть использована именно для этих целей.

Параграф 2.2 «Обработка результатов» содержит описание методов математической статистики, применяемых для обработки данных

Параграф 2.3 «Анализ и интерпретация результатов исследования роли эмоционального интеллекта в эффективности деятельности» посвящен исследованию различий уровня эмоционального интеллекта руководителей и специалистов, не занимающих руководящих позиций и взаимосвязи уровня эмоционального интеллекта руководителей с эффективностью деятельности, выраженной в степени достижения ключевых показателей эффективности системы сбалансированных показателей.

По критерию Колмогорова-Смирнова, распределение большинства показателей в группах «руководителей» и «неруководителей» отличалось от нормального ($p < 0,05$) – как правило, за счет правосторонней асимметрии.

Общей рекомендацией в случае отличия распределений от нормального, является использование непараметрических методов статистической обработки данных (например, А.Д. Наследов). Однако недавние исследования А.А. Корнеева и А.Н. Кричевца показали, что при некоторых нарушениях нормальности распределения параметрические критерии дают более точные результаты при ненормальных распределениях. В соответствии с

рекомендациями авторов, мы сравнивали выборки при помощи как параметрических (t -критерий Стьюдента), так и непараметрических (U -критерий Манна-Уитни) критериев и сопоставляли получившиеся результаты.

Как по результатам параметрической, так и по результатам непараметрической обработки, были выявлены значимые различия между руководителями и неруководителями по всем шкалам ($p < 0,001$, табл. 1). В целом, у руководителей, по сравнению с теми, кто не занимает руководящих позиций, выше общий уровень эмоционального интеллекта, более развиты способности идентификации эмоций, использования эмоций в решении проблем, понимания эмоций и сознательного управления эмоциями. Размер статистического эффекта для отдельных шкал эмоционального интеллекта имеет среднее значение, тогда как для общего балла – высокое (табл. 1).

Таблица 1

Сравнение эмоционального интеллекта руководителей и исполнителей

Ветвь ЭИ (шкала MSCEIT)	Руководители		Исполнители		T -критерий Стьюдента	U - критерий Манна- Уитни	Вели- чина эффекта (r)	Величина эффекта (d)
	Сред- нее	Станд. откл.	Сред- нее	Ст. откл.				
Иденти- фикация эмоций	0,37	0,03	0,34	0,05	6,56***	6745***	0,391	0,728
Исполь- зование эмоций в решении проблем	0,34	0,03	0,32	0,04	6,95***	6550***	0,371	0,566
Понима- ние и анализ эмоций	0,42	0,04	0,4	0,05	5,02***	8003***	0,301	0,442
Созна- тельное управле- ние эмо- циями	0,3	0,03	0,28	0,04	5,01***	7958***	0,302	0,566
Общий уровень развития ЭИ	0,36	0,02	0,33	0,02	10,81***	3552***	0,584	1,5

*- $p < 0,05$; ** - $p < 0,01$; *** - $p < 0,001$

Доказано наличие корреляционной связи между уровнем эмоционального интеллекта руководителей и эффективностью деятельности, измеряемой степенью достижения ключевых показателей эффективности (KPI). Шкалы эмоционального интеллекта значимо положительно коррелируют с целой серией показателей, например, таких, как: производительность персонала, коэффициент взаимозаменяемости, количество реализованных улучшений бизнес-процессов, среднее время согласования документов, удельный вес заключенных сделок в общем количестве запросов потребителей, индекс приверженности потребителей, прибыль до выплаты процентов, налогов и амортизации и др. При этом, все шкалы эмоционального интеллекта связаны с общим средним уровнем выполнения KPI. Наиболее высока связь среднего уровня выполнения KPI со шкалой понимания и анализа эмоций, наименее выражена корреляция среднего уровня выполнения KPI со шкалой сознательного управления эмоциями (табл. 2).

Таблица 2

Корреляции Пирсона шкал эмоционального интеллекта и эффективности деятельности руководителей

Параметры оценки эффективности деятельности	Шкала Идентификация эмоций	Шкала Использование эмоций в решении проблем	Шкала Понимание и анализ эмоций	Шкала Сознательное управление эмоциями	Общий уровень развития ЭИ
Средний уровень выполнения KPI (%)	,271***	,273***	,361***	,186*	,630***

*- $p < 0,05$; ** - $p < 0,01$; *** - $p < 0,001$

По результатам регрессионного анализа мы не можем сделать вывод о величине вклада каждой из переменных в результат, поскольку независимые переменные (шкалы эмоционального интеллекта) коррелируют друг с другом. Можно лишь предполагать, что все шкалы эмоционального интеллекта важны для эффективности деятельности руководителей (табл. 3).

Таблица 3

Результаты регрессионного анализа взаимосвязи уровня эмоционального интеллекта и эффективности деятельности руководителей

№	Зависимая переменная в модели	F-критерий	R ²	Переменные в модели: стандартизованные коэффициенты β
1	Средний уровень выполнения KPI	23,72***	0,371	Идентификация эмоций ($\beta=0,275$ ***) Использование эмоций в решении проблем ($\beta=0,337$ ***) Понимание и анализ эмоций ($\beta=0,392$ ***) Сознательное управление эмоциями ($\beta=0,237$ ***)
2	Финансовая составляющая KPI	22,50***	0,359	Идентификация эмоций ($\beta=0,054$) Использование эмоций в решении проблем ($\beta=0,597$ ***) Понимание и анализ эмоций ($\beta=0,045$) Сознательное управление эмоциями ($\beta=0,047$)
3	Клиентская составляющая KPI	19,82***	0,33	Идентификация эмоций ($\beta=-0,026$) Использование эмоций в решении проблем ($\beta=-0,037$) Понимание и анализ эмоций ($\beta=0,049$) Сознательное управление эмоциями ($\beta=0,557$ ***)
4	Составляющая KPI: внутренние бизнес-процессы	11,92***	0,229	Идентификация эмоций ($\beta=0,183$ **) Использование эмоций в решении проблем ($\beta=0,160$ *) Понимание и анализ эмоций ($\beta=0,427$ ***) Сознательное управление эмоциями ($\beta=0,054$)
5	Составляющая KPI: обучение и развитие персонала	18,79***	0,318	Идентификация эмоций ($\beta=0,439$ ***) Использование эмоций в решении проблем ($\beta=0,203$ **) Понимание и анализ эмоций ($\beta=0,280$ ***) Сознательное управление эмоциями ($\beta=0,039$)

* - $p < 0,05$; ** - $p < 0,01$; *** - $p < 0,001$

При этом мы можем предполагать, что способность использовать эмоции в решении проблем имеет решающее значение для финансовой составляющей ССП ($F=22,50$, $p < 0,001$), объясняя 35,9% дисперсии данных. Другими словами, руководители, умеющие оптимальным способом вербализовать именно те эмоции, которые способствуют эффективной организации деятельности сотрудни-

ков, получают экономически выгодные для предприятия результаты произведенных действий (прибыль, рентабельность активов, стоимость вложенных инвестиций).

Способность сознательного управления эмоциями имеет решающее значение для клиентской составляющей ССП ($F=19,82$; $p<0,001$), объясняя 33,0% дисперсии данных. Это означает, что способность осознанно регулировать собственные эмоции и управлять эмоциями других людей для достижения поставленных целей имеет большое значение при такой организации деятельности сотрудников, которая позволит на высоком уровне удовлетворять потребности клиентов, выстраивать с ними долгосрочные отношения, и привлекать новых клиентов, приносящих прибыль организации.

Способности идентифицировать эмоции, использовать эмоции в решении проблем, и понимать и анализировать эмоции, важны для составляющей ССП «внутренние бизнес-процессы» ($F=11,92$; $p<0,001$), объясняя 22,9% дисперсии данных. Иначе говоря, понимание ситуационной обусловленности эмоций, способность разложить сложные эмоции на ряд простых элементов, правильно опознавать смешанные эмоции и использовать их, влияют на эффективное построение внутренних бизнес-процессов.

Кроме того, способности идентифицировать эмоции, использовать эмоции в решении проблем и понимать и анализировать эмоции, важны для обучения и развития персонала как составляющей ССП ($F=18,79$; $p<0,001$), объясняя 31,8% дисперсии данных. То есть руководители, способные точно распознавать эмоции сотрудников, внедряют именно те методы обучения и развития персонала, а также те механизмы построения внутренних бизнес-процессов, которые позволяют достичь максимальной эффективности деятельности организации.

Таким образом, полученные в нашем исследовании результаты свидетельствуют о том, что уровень ЭИ руководителей взаимосвязан с принятием управленческих решений, повышающих эффективность деятельности организации, и увеличивающих прибыль и рентабельность вложенных в ее развитие

инвестиций. Это находит подтверждение и в одном из последних исследований Д. Эмерикса, Т. Рэник, П. Саловея «Эмоциональный интеллект и инвестиционное поведение», выявившем связь между успешными инвестиционными решениями и уровнем ЭИ инвесторов. Хотя прибыли и потери являются естественной частью экономического цикла, умение руководителя идентифицировать и осознанно управлять своими эмоциями и эмоциями коллег взаимосвязано с принятием эффективных решений, особенно в ситуациях риска и неопределенности, с которыми неизбежно сталкивается любая организация в современной бизнес-среде.

Третья глава «Исследование возможности развития эмоционального интеллекта руководителей путем целенаправленного обучающего воздействия» посвящена аспектам исследования возможности развития ЭИ, описанию обучающей программы, апробации и оценке ее эффективности как условия развития эмоционального интеллекта личности.

Программа обучения направлена на развитие эмоционального интеллекта лиц, занимающихся управленческой деятельностью и базируется на следующем утверждении: целенаправленное воздействие на каждый из четырех компонентов ЭИ является эффективным средством повышения общего уровня ЭИ личности. Замеры уровня эмоционального интеллекта участников проводились трижды: перед началом обучения, по окончании обучения и шесть месяцев спустя, для того чтобы оценить долгосрочную перспективу полученных изменений. Участники контрольной группы, не проходившие обучение, также были протестированы трижды в то же время, что и члены экспериментальной группы.

По окончании программы мы получили положительные результаты как по общему уровню ЭИ, так и по уровням трех из четырех его составляющих. По сравнению с контрольной группой, учебная группа показала значимый прирост показателей по шкалам теста MSCIET – «идентификация эмоций», «использование эмоций в решении проблем», «сознательное управление эмоция-

ми». Возрастание показателей по шкале «анализ и понимание эмоций» не произошло. При этом все положительные изменения остаются достаточно стабильными через шесть месяцев после обучения, а в некоторых случаях тренинг, видимо играет роль «пускового» механизма и для дальнейшего развития эмоционального интеллекта. Немаловажно, что некоторая (хотя и не столь выраженная) положительная динамика эмоционального интеллекта с течением времени отмечалась и в контрольной группе: возможно, сама ситуация повторного измерения эмоционального интеллекта влияет на результаты тестирования (рис. 2).

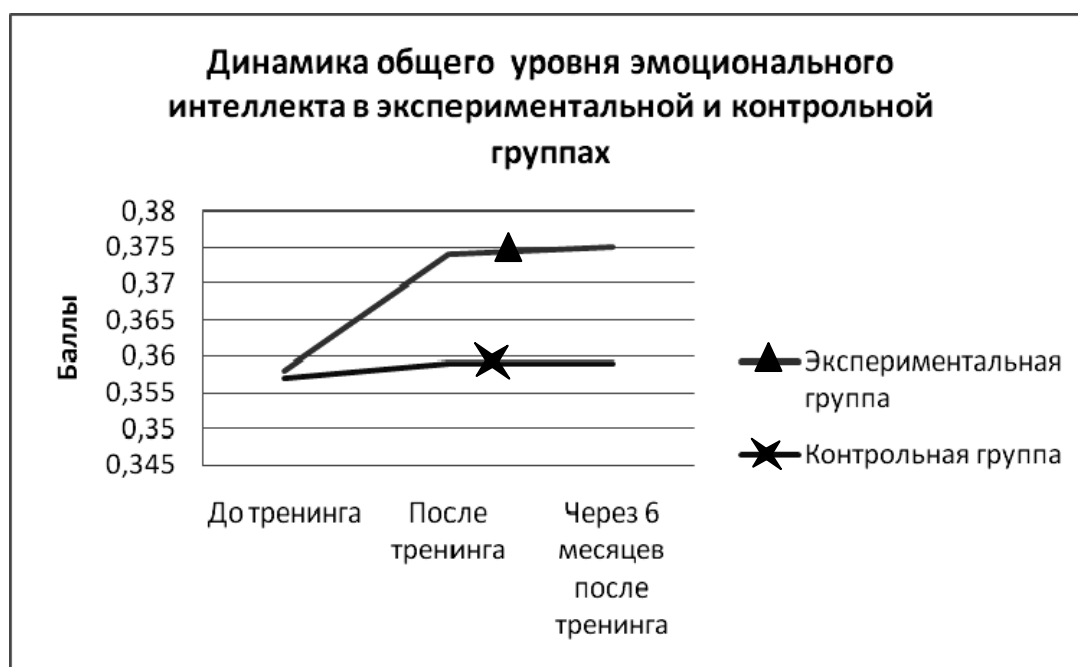


Рис. 2. Динамика общего уровня эмоционального интеллекта в экспериментальной и контрольной группах

Результаты данного исследования по некоторым параметрам совпадают с результатами исследований бельгийских ученых (Nelis et al, 2009). Их исследования показали, что по сравнению с контрольной группой, учебная группа показала значимый прирост показателей в областях «идентификация эмоций» и «управление эмоциями». Улучшение показателей по критериям «понимание эмоций», и «использование эмоций в решении проблем» не произошло. Главное открытие этого исследования состоит в том, что все положительные изме-

нения остаются действительными спустя 6 месяцев после обучения (в то время как контрольная группа не показала никаких улучшений). Наши исследования подтверждают данный эффект. Кроме того, интересно заметить, что как в нашем, так и в исследовании бельгийских коллег, показатели немного улучшились в промежуток между 2-м и 3-м тестированиями (хотя этот эффект не является существенным).

Результаты данного исследования позволяют обосновать возможность развития ЭИ в рамках модели когнитивных способностей и показать их влияние на индивидуальную меру выраженности ЭИ по каждой из четырех составляющих данного конструкта. Это открывает новые перспективы в решении проблемы развития ЭИ с теоретической точки зрения, а также поиска технологий его развития с практическими целями.

В заключении кратко перечисляются основные результаты и формулируются выводы:

1. Эмоциональный интеллект как составляющая внутреннего мира человека может выполнять функцию своеобразного фильтра, обволакивающего ядро природного интеллекта в модели интеллекта В.Д. Шадрикова, пропускающего всю поступающую информацию и придающего ей определенный эмоциональный оттенок. Любой воспринятой новости дается эмоциональная оценка, и полученная информация впоследствии анализируется с учетом этой оценки. Чувства, и переживания, проходя через область эмоционального интеллекта, также подвергаются своеобразной «цензуре» со стороны внутреннего мира, и моральные принципы могут препятствовать проявлению их во внешнем мире.

2. У руководителей, по сравнению с теми, кто не занимает руководящих позиций, выше общий уровень эмоционального интеллекта, более развиты способности идентификации эмоций, использования эмоций в решении задач, понимания эмоций и сознательного управления эмоциями.

3. Существует положительная взаимосвязь между уровнем эмоционального интеллекта и эффективностью личности в управленческой деятельности, выраженной в степени достижения ключевых показателей эффективности.

4. Высокий уровень развития способностей распознавать и интерпретировать эмоции, возникающие в процессе профессиональной деятельности, использовать их для решения управленческих задач, управлять своими эмоциями и эмоциями окружения повышает эффективность деятельности и, в частности, прибыльность организации и рентабельность вложенных в ее развитие инвестиций;

5. Повышение уровня эмоционального интеллекта личности возможно путем целенаправленного обучающего воздействия на развитие каждой из четырех составляющих данного конструкта в рамках модели когнитивных способностей.

Список публикаций по теме диссертации

Работы, опубликованные автором в ведущих рецензируемых журналах, рекомендованных ВАК Министерства образования и науки РФ)

1. Хлевная Е.А., Иосилевич Е.А. Эмоциональный интеллект и эффективность управленческой деятельности // Вестник университета (Государственный университет управления) – М.: 2011. № 10. С. 149 – 152 (0,5 п.л., авт. вклад 0,3 п.л.).
2. Хлевная Е.А. Влияние уровня эмоционального интеллекта руководителей на степень достижения ключевых показателей эффективности организации // Менеджмент в России и за рубежом – М.: 2011. № 4. С. 126 – 133 (1,0 п.л.).
3. Хлевная Е.А. Гарнов А.П. Эмоциональный интеллект как основа формирования профессиональных компетенций студента // Вестник Российской экономической академии имени Г.В. Плеханова – М.: 2011. № 4(40). С. 74 – 79 (1,0 п.л., авт. вклад 0,5 п.л.).

Другие работы, опубликованные автором по теме диссертации:

1. Хлевная Е.А., Штроо В.А. Эмоциональный интеллект: от диагностики к развитию // Психология индивидуальности: материалы III Всерос.науч.конф., г. Москва, 1-3 декабря 2010г. С. 302-303 (0,2 п.л., авт. вклад 0,1 п.л.).
2. Хлевная Е.А., Штроо В.А. Взаимосвязь эмоционального интеллекта руководителей и экономической эффективности организации // Экономическая психология: материалы Двенадцатой Международной научно-практической конференции «Экономическая психология: актуальные теоретические и прикладные проблемы», БГУЭП, Иркутск, 27-30 июня 2011 г. С. 213-221 (0,4 п.л., авт. вклад 0,2 п.л.).
3. Khlevnaya E.A., Kiseleva T.S. The experimental research of the possibility to improve the level of emotional intelligence // Book of abstract: III International Congress on Emotional Intelligence / Opatija, 8, 9, 10 September 2011, Croatia. С. 82 (0,2 п.л., авт. вклад 0,1 п.л.).
4. Khlevnaya E.A., Kiseleva T.S. The influence of the leaders level of emotional intelligence at the extent of the key performance of the organization // Book of abstract: III International Congress on Emotional Intelligence / Opatija, 8, 9, 10 September 2011, Croatia. С. 83 (0,2 п.л., авт. вклад 0,1 п.л.).

29 Лицензия ЛР № 020832 от 15 октября 1993 г.
Подписано в печать февраля 2012 г. Формат 60x84/16
Бумага офсетная. Печать офсетная.
Усл. Печ. Л. 1,5
Тираж 100 экз. Заказ № ____

Типография издательства НИУ ВШЭ
125319, г. Москва, Кочновский пр-д, д.3