Тема "Влияние эмоционального интеллекта на успешность деятельности"

***Содержание***

Введение

1. Сущность эмоционального интеллекта

1.1 Понятие эмоционального интеллекта

1.2 Диагностика эмоционального интеллекта

2. Эмоциональный интеллект и успешность деятельности

2.1 Эмоциональный интеллект и эффективность профессиональной деятельности

2.2 Влияние эмоционального интеллекта на деятельность руководителя

2.3 Эмоциональный интеллект участников как фактор эффективности деловых переговоров

2.4 Эмоциональный интеллект как фактор разрешения деловых конфликтов

Заключение

Литература

# ***Введение***

Концепция эмоционального интеллекта как альтернативы традиционного интеллекта стала широко известной в популярной психологии в последние десятилетия. Эта теория достаточно быстро нашла своих приверженцев и противников.

Часть ученых признают существование определенного комплекса личностных свойств (способностей), отвечающих за эффективное взаимодействие эмоциональной и когнитивной составляющей психики и влияющих на успешное функционирование индивида в обществе (Р. Бар-Он, Майер, Р. Сэловей и др.). Особенно активное внимание уделяется развитию и применению эмоционального интеллекта в менеджменте (Д. Гоулман, Р. Бояцис, Э. Макки, М. Кетс де Врис, Р.К. Купер и др.).

Тем не менее, некоторые авторы критикуют данную концепцию в связи с размытостью и чрезмерной широтой самого понятия эмоционального интеллекта; излишне оптимистичными прогнозами относительно решающего значения эмоционального интеллекта по сравнению с IQ; отсутствием эмпирических исследований, которые могли бы подтвердить (или опровергнуть) многочисленный теоретический материал; неоправданно завышенными ожиданиями относительно влияния эмоционального интеллекта на успех в юридических, медицинских, педагогических и инженерных профессиях (Р.Д. Робертс, Дж. Мэттьюс, М. Зайднер, Д.В. Люсин и др.).

Несмотря на имеющиеся возражения, представляется необходимым научное исследование эмоционального интеллекта, в частности, определении его роли в управленческой деятельности. Это обуславливает актуальность темы данной курсовой работы - "Влияние эмоционального интеллекта на успешность деятельности".

Объект исследования данной курсовой работы - эмоциональный интеллект.

Предмет исследования - влияние эмоционального интеллекта на успешность деятельности.

Гипотеза исследования курсовой работы - эмоциональный интеллект влияет на успешность деятельности.

Цель данной курсовой работы - изучить особенности влияния эмоционального интеллекта на успешность деятельности.

Задачи курсовой работы:

) изучить понятие эмоционального интеллекта;

) рассмотреть диагностику эмоционального интеллекта;

) проанализировать влияние эмоционального интеллекта на эффективность профессиональной деятельности;

) выявить особенности влияния эмоционального интеллекта на деятельность руководителя;

) охарактеризовать эмоциональный интеллект участников как фактор эффективности деловых переговоров;

) изучить эмоциональный интеллект как фактор разрешения деловых конфликтов.

# ***1. Сущность эмоционального интеллекта***

# ***1.1 Понятие эмоционального интеллекта***

"Эмоциональный интеллект - эмоциональная компетентность, в том числе эмпатия, самоконтроль, самосознание и другие навыки" [6, С.342].

Понятие "эмоциональный интеллект" было введено в научный обиход недавно, Майером и П. Сэловей и получило широкое распространение в англоязычной литературе благодаря работам Д. Гоулмана. Для введения этого понятия было использовано два основания: неоднородность понятия "интеллект" и совершение интеллектуальных операций с эмоциями.

По П. Сэловею, "эмоциональный интеллект" включает в себя ряд способностей: распознавание собственных эмоций, владение эмоциями, понимание эмоций других людей и даже самомотивацию.

Критика этой концепции основывается на том, что в представлениях об эмоциональном интеллекте эмоции подменяются интеллектом. Как полагает Г.Г. Горскова, эта критика не правомерна. Она ссылается на то, что эмоции отражают отношение человека к различным сферам жизни и к самому себе, а интеллект как раз и служит для понимания этих отношений. Следовательно, эмоции могут быть объектом интеллектуальных операций. Эти операции осуществляются в форме вербализация эмоций, основанной на их осознании и дифференцировке. Таким образом, по Горсковой, эмоциональный интеллект - это способность понимать отношения личности, репрезентируемые в эмоциях, и управлять эмоциональной сферой на основе интеллектуального анализа и синтеза.

Необходимым условием эмоционального интеллекта является понимание эмоций субъектом. Конечным продуктом эмоционального интеллекта является принятие решений на основе отражения и осмысления эмоций, которые являются дифференцированной оценкой событий, имеющих личностный смысл. Эмоциональный интеллект продуцирует неочевидные способы активности для достижения целей и удовлетворения потребностей. В отличие от абстрактного и конкретного интеллекта, которые отражают закономерности внешнего мира, эмоциональный интеллект отражает внутренний мир и его связи с поведением личности и взаимодействием с реальностью.

Е.П. Ильин полагает, что указанные авторы под эмоциональным интеллектом имеют в виду эмоционально-интеллектуальную деятельность.

Т. Рибо посвятил эмоциональной (аффективной) памяти специальную работу, в которой защищал ее существование, используя самые разные аргументы: психологические, физиологические, патологические и др. Его аргументы пересказаны П.П. Блонским.

""Единственный критерий, позволяющий на законном основании утверждать существование аффективного воспоминания, это - что оно может быть узнано, что оно носит метку уже испытанного, уже перечувствованного и что, следовательно, оно может быть локализовано в прошлом времени”. Но разве мы не сравниваем наши теперешние чувства с прошлыми? Говорят, что любовь не испытывается дважды одинаково, но, "как могли бы это знать, если бы в памяти не оставалось аффективных следов”. ""Нет сожаления без сравнения", но "закон контраста, господствующий в жизни чувств, предполагает аффективную память"”.

"Во всяком комплексе, составляющем воспоминание, аффективный элемент является первым, сначала расплывчатый, смутный, лишь с какой-то общей меткой: печальной или радостной, ужасающей или агрессивной. Понемногу он определяется появлением интеллектуальных образов и достигает законченной формы”. В этих воспоминаниях "аффективное прошлое воскресло и узнано раньше объективного прошлого, которое является додатком”.

С физиологической точки зрения неправдоподобно, чтобы репродуцирование касалось только образов, т.е. чтобы в нем участвовали только те нервные процессы, которые соответствуют репродуцированию образов, а остальные бы, в частности имеющие отношения к чувствам, не участвовали: воспоминание стремится восстановить весь комплекс прошлого, в области памяти господствует закон реинтеграции, а отрицание аффективной памяти противоречит этому закону. "Нервные процессы, когда-то принимавшие участие в сейчас возрождающемся физиологическом комплексе и соответствующие аффективным состояниям. стремятся также быть вовлеченными в возрождение, следовательно, возбуждают аффективную память”. Конечно, надо отдавать себе отчет в том, что "аффективный образ не то, что, например, зрительный образ”" [3, С.243-244].

Понятие эмоционального интеллекта (Emotion quotient - EQ) является непривычным даже для психологов, которые не придерживаются когнитивной парадигмы. Не существует и общепринятого теста на EQ (или на EIQ, если обозначать по аналогии с коэффициентом интеллектуальности).

Уровень EQ, как утверждает Г. Алдер, не связан с нашим образованием и должностью. Результаты тестов на эмоциональный интеллект не являются официальным основанием для работодателей или академических учреждений. Однако, отвечая на вопросы теста, вы занимаетесь самоосознанием и самопознанием, что является одним из аспектов внутриличностного интеллекта.

Базовая модель эмоционального интеллекта (Дж. Майер, П. Сэловей) включает пять компонентов: знание об эмоциях, управление эмоциями, распознание эмоций, умение мотивировать себя и совладение с социальными отношениями. Более полную структуру эмоционального интеллекта предлагает Д. Гоулмэн.

Согласно этой концепции коэффициент эмоционального интеллекта определяется как суммарный показатель следующих способностей:

самоосознание: знание того, что мы чувствуем в данный момент, и использование этих предпочтений в качестве руководства при принятии решения; реалистическая оценка собственных способностей и обоснованное чувство уверенности в себе;

саморегуляция: умение справляться с эмоциями, чтобы они способствовали, а не мешали выполняемому в данный момент заданию, добросовестность и отсрочивание удовольствия при преследовании цели; полное восстановление после эмоционального дистресса;

мотивация: использование наших сокровеннейших предпочтений для того, чтобы заставлять нас действовать и направлять к достижению целей, помогать нам брать на себя инициативу, прилагать усилия, пытаясь что-то улучшить, и упорно продолжать делать свое дело перед лицом неудач и разочарований;

эмпатия: ощущение того, что чувствуют другие люди, способность встать на их точку зрения и развитие взаимопонимания и настроенности на широкое разнообразие людей;

социальные навыки: хорошее владение эмоциями во взаимоотношениях и точное "прочитывание" социальных ситуаций и систем социальных отношений между людьми; спокойное взаимодействие; использование этих навыков для убеждения и руководства, ведения переговоров и улаживания споров, сотрудничества и коллективной работы" [1, С.454-455].

# ***1.2 Диагностика эмоционального интеллекта***

Для диагностики эмоционального интеллекта можно использовать тест Н. Холла.

"Методика предложена Н. Холлом для выявления способности понимать отношения личности, репрезентируемые в эмоциях и управлять эмоциональной сферой на основе принятия решений" [8, С.57].

Тест состоит из 30 утверждений и содержит 5 шкал:

) эмоциональная осведомленность;

) управление своими эмоциями (скорее, эмоциональная отходчивость, эмоциональная неригидность);

) самомотивация (скорее, как раз произвольное управление своими эмоциями, исключая пункт 14);

) эмпатия;

) распознавание эмоций других людей (скорее, умение воздействовать на их эмоциональное состояние).

Согласно "Методике эмоционального интеллекта" Н. Холла тестируемому предлагаются высказывания, которые, так или иначе, отражают различные стороны его жизни. Справа от каждого утверждения требуется написать цифру, исходя из оценки своих ответов:

полностью не согласен ( - 3 балла);

в основном не согласен ( - 2 балла);

отчасти не согласен ( - 1 балла);

отчасти согласен (+1 балл);

в основном согласен (+2 балла);

полностью согласен (+3 балла).

Опросник.

. Для меня как отрицательные, так и положительные эмоции служат источником знания о том, как поступать в жизни.

. Отрицательные эмоции помогают мне понять, что я должен изменить в своей жизни.

. Я спокоен, когда испытываю давление со стороны.

. Я способен наблюдать изменение своих чувств.

. Когда необходимо, я могу быть спокойным и сосредоточенным, чтобы действовать в соответствии с запросами жизни.

. Когда необходимо, я могу вызвать у себя широкий спектр положительных эмоций, таких как веселье, радость, внутренний подъем и юмор.

. Я слежу за тем, как я себя чувствую.

. После того, как что-то расстроило меня, я могу легко совладать со своими чувствами.

. Я способен выслушивать проблемы других людей.

. Я не "зацикливаюсь" на отрицательных эмоциях.

. Я чувствителен к эмоциональным потребностям других.

. Я могу действовать на других людей успокаивающе.

. Я могу заставить себя снова и снова преодолевать препятствия.

. Я стараюсь подходить к жизненным проблемам творчески.

. Я адекватно реагирую на настроения, побуждения и желания других людей.

. Я могу легко входить в состояние спокойствия, готовности и сосредоточенности.

. Когда позволяет время, я обращаюсь к своим негативным чувствам и разбираюсь, в чем проблема.

. Я способен быстро успокоиться после неожиданного огорчения.

. Знание моих истинных чувств важно для поддержания хорошей формы.

. Я хорошо понимаю эмоции других людей, даже если они не выражены открыто.

. Я могу хорошо распознавать эмоции по выражению лица.

. Я могу легко отбросить негативные чувства, когда необходимо действовать.

. Я хорошо улавливаю знаки в общении, которые указывают на то, в чем другие нуждаются.

. Люди считают меня хорошим знатоком переживаний других людей.

. Люди, осознающие свои истинные чувства, лучше управляют своей жизнью.

. Я способен улучшить настроение других людей.

. Со мной можно посоветоваться по вопросам отношений между людьми.

. Я хорошо настраиваюсь на эмоции других людей.

эмоциональный интеллект конфликт руководитель

29. Я помогаю другим использовать их побуждения для достижения личных целей.

. Я могу легко отключиться от переживания неприятностей.

Обработка и интерпретация результатов производится в соответствии с ключом, который включает в себя:

. шкалу "Эмоциональная осведомленность": 1, 2, 4, 17, 19, 25;

. шкалу "Управление своими эмоциями": 3, 7, 8, 10, 18, 30;

. шкалу "Самомотивация": 5, 6, 13, 14, 16, 22;

. шкалу "Эмпатия": 9, 11, 20, 21, 23, 28;

. шкалу "Распознавание эмоций других людей": 12, 15, 24, 26, 27, 29.

В соответствии с ключом сначала определяется уровень развития парциальных (частных) показателей эмоционального интеллекта по каждой шкале, затем - интегративный показатель как сумма всех показателей частных способностей (табл.1).

"Тест позволяет выявить способность понимать и распознавать эмоции других людей, способность управлять своими эмоциями, уровень самомотивации и эмпатии (сопереживания), а также способность выстраивать межличностные отношения, основываясь на понимании эмоций" [7, С.43].

Таблица 1. Уровни интегративных и парциальных показателей эмоционального интеллекта

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Уровни | Показатели эмоционального интеллекта, баллы | |
|  | парциальные | интегративные |
| Высокий | 14 и более | 70 и более |
| Средний | 8-13 | 40-69 |
| Низкий | 7 и менее | 39 и менее |

Тест явно нуждается в доработке, хотя основа его может быть использована для создания новой его модификации. И.Н. Андреева, описывая этот опросник, отмечает некоторое несовпадение смысловой нагрузки с названием шкал. Она рассматривает управление своими эмоциями как эмоциональную гибкость, самомотивацию - как произвольное управление своими эмоциями, распознавание эмоций других людей - как способность воздействовать на эмоциональное состояние других людей.

Опросник на эмоциональный интеллект - Emotional Quotient Inventory (EQ-i) (автор - Р. Бар-Он) состоит из 133 вопросов, оценка производится по 15-ти шкалам и 5-ти итоговым показателям (самовосприятие, межличностное восприятие, управление стрессом, адаптивность, общее настроение).Р. Бар-Он понимает эмоциональный интеллект как некую совокупность эмоциональных и социальных компетенций, которые влияют на то, насколько человек эффективен в понимании самого себя, в самовыражении, в понимании окружающих, в установлении отношений с другими людьми, а также в решении повседневных проблем.

Другими известными опросниками на эмоциональный интеллект как личностной черты являются Опросники на эмоциональную и социальную компетентность: Emotional and Social Competence Inventory (ESCI), Emotional Competence Inventory (ECI) (Р. Бояцис, Д. Гоулман, Рии). Опросники состоят, соответственно, из 72 и 110 вопросов. Отдельные компетенции, диагностируемые опросниками, объединяются в 4 фактора: самовосприятие, самоуправление, восприятие окружающих (социальное восприятие) и социальные навыки.

"Методики диагностики эмоционального интеллекта как личностной черты аналогичны другим личностным опросникам и состоят из ряда вопросов, касающихся типичных способов поведения респондента в различных жизненных ситуациях" [9].

Тест на эмоциональный интеллект - Майер, Сэловей, Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT) - был разработан указанными авторами на основе их же теста - Многофакторного теста эмоционального интеллекта (Multi-factor Emotional Intelligence Scale (MEIS). Тест на эмоциональный интеллект содержит 141 задание: например, оценить степень выраженности той или эмоции у человека, изображенного на картинке; предсказать, как некоторое эмоциональное состояние может повлиять на поведение определенного персонажа в описанной ситуации; указать способы управления собственными эмоциями для достижения желаемого результата и т.п. Оценка правильности ответов основывается на заключениях экспертов или ответах большинства респондентов, ранее выполнявших задания.

# ***2. Эмоциональный интеллект и успешность деятельности***

# ***2.1 Эмоциональный интеллект и эффективность профессиональной деятельности***

В общем и целом применительно к самым разным видам профессиональной деятельности наблюдается статистически достоверная положительная связь между эмоциональным интеллектом и успешностью деятельности.

Оба типа методов диагностики эмоционального интеллекта - и как личностной черты, и как способности - в равной степени хорошо предсказывают успешность деятельности.

Эмоциональный интеллект достаточно новый психологический конструкт. Он появился гораздо позже, чем теория и методы диагностики "обычного" интеллекта и личностных черт.

С начала прошлого века проведено огромное количество исследований связи успешности деятельности с интеллектом и "традиционными" личностными чертами. Что касается личностных черт, то в последние десятилетия наиболее популярным подходом к классификации и диагностике личности стала так называемая Большая пятерка личностных факторов (экстраверсия; добросовестность; эмоциональная стабильность; доброжелательность; открытость новому опыту). Данные исследований убедительно показывают наличие связи и интеллекта, и черт Большой пятерки с успешностью профессиональной деятельности

"В целом, применительно к самым разным видам профессиональной деятельности справедливо следующее: успешность деятельности статистически достоверно связана с интеллектом (IQ) - коэффициент корреляции 0.56 - и с одной из личностных черт Большой пятерки, а именно, с добросовестностью - коэффициент корреляции 0,24" [9].

Данные исследований свидетельствуют о том, что методы диагностики эмоционального интеллекта как личностной черты дают статистически значимую прибавку точности прогноза профессиональной успешности.

"IQ не гарантирует успеха, особенно в лидерстве. Во-первых, люди с высоким IQ не обязательно принимают правильные решения. На самом деле, IQ и качества лидера, такие, как принятие решений, очень слабо связаны. (В конце концов, если бы высокий уровень IQ был решающим, агенты по трудоустройству стали бы сносить двери математических факультетов, чтобы нанять на работу математиков.) Во-вторых, люди с высоким IQ часто попадают в интеллектуальную ловушку, "интеллектуализируя" свои собственные ошибочные решения. В-третьих, люди с высоким IQ часто настолько умело критикуют других, что больше обращают внимание на это, чем на поиск конструктивных решений" [5, С.43].

В мире бизнеса эмоциональный интеллект - смесь межличностного и внутриличностного интеллекта по классификации Гарднера - не менее важен, чем логико-математический. Высокий IQ ("коэффициент умственного развития") может быть побит высоким EQ ("коэффициентом эмоционального развития").

# ***2.2 Влияние эмоционального интеллекта на деятельность руководителя***

В литературе подчеркивается эмоциогенный характер управленческой деятельности, вызванный стрессогенностью, высокой степенью ответственности, интенсивными межличностными отношениями, что требует эффективной эмоционально-волевой регуляции. Поэтому при описании профессионально важных качеств руководителя большинство авторов перечисляют свойства, включающие эмоциональные компоненты. К ним относятся эмоциональная сдержанность, эмоциональная уравновешенность, эмпатия, экспрессивная сенситивность, действенность (понимаемая как способность увлечь за собой людей, активизировать их деятельность, найти наилучшие средства эмоционально-волевых воздействий и правильно выбрать момент их применения), коммуникативные управленческие способности, включающие способности управлять собственными эмоциями в общении и т.п. Прослеживается интересная особенность - основные компоненты эмоционального интеллекта в разрозненном виде присутствуют в различных классификациях профессионально важных качеств руководителя.

А.В. Карповым и А.С. Петровской было проведено исследование влияния эмоционального интеллекта на деятельность руководителя. Перед исследователями стояла задача проверить обоснованность выделения конструкта эмоционального интеллекта и изучить его влияние на деятельность руководителя.

Было проведено эмпирическое исследование влияния эмоционального интеллекта на деятельность руководителя на базе нескольких предприятий и организаций г. Ярославля: ЯЗТА, ЯрЭнерго, администрация Ярославской области, НПЗ, Ярославское ремонтно-техническое предприятие, органы МВД, частные предприятия в сфере торговли и финансов.

"В нем приняли участие 128 испытуемых, а также 260 экспертов. Возраст испытуемых варьировал от 24 до 61 года (средний возраст испытуемых 42 года), из них 60 мужчин и 68 женщин. Выборку составили руководители всех звеньев управленческой структуры (высшего, среднего и низшего уровня). Стаж руководящей работы испытуемых составил в среднем 12,5 лет" [4, С.32].

Для измерения эмоционального интеллекта были использованы следующие методики: опросник эмоционального интеллекта BarOn EQ-i и тест на эмоциональный интеллект MSCEIT. Они относятся к разным моделям эмоционального интеллекта: первый к модели способностей, а второй - к смешанной модели. Перед применением в исследовании эти методики подверглись процедуре психометрической проверки и нормирования на российской выборке.

В проведенном исследовании были выделены два основных направления: анализ взаимосвязи эмоционального интеллекта с результативной и процессуальной характеристиками управленческой деятельности. Для получения данных об эффективности деятельности руководителей (результативная составляющая) использовалась экспертная оценка. В качестве процессуального параметра были выбраны стилевые характеристики управленческой деятельности. Для определения ведущего стиля деятельности был создан опросник.

В итоге на первом этапе исследования было получено 22 показателя: численная выраженность 15 субшкал и суммарный балл опросника BarOn EQ-i, показатели по 4 ветвям и общий балл теста MSCEIT, итоговый балл по эффективности управления.

Далее был проведен статистический анализ полученных переменных и построена матрица интеркорреляций результатов. Помимо этого был подсчитан интегральный показатель эмоционального интеллекта. Данный показатель коррелирует с результатами экспертной оценки эффективности деятельности. Значение коэффициента корреляции равно 0,23 (α = 1%). Это позволяет сделать вывод о взаимосвязи между эмоциональным интеллектом и эффективностью управленческой деятельности. Данная связь впервые подтверждена экспериментально.

В дальнейшем был использован метод "полярных групп", для формирования четырех групп испытуемых: с самыми высокими баллами по опроснику BarOn EQ-i и тесту MSCEIT, с самыми низкими баллами, с результатами выше среднего и с результатами ниже среднего. Данные обрабатывались отдельно для каждой из экспериментальных подгрупп посредством подсчета матриц интеркорреляций тестовых показателей. Результаты представлялись в виде матриц интеркорреляций а также в форме структурограмм значимо коррелирующих между собой индивидуальных качеств (коррелограмм). Была рассмотрена функциональная роль каждого качества в общей структуре, определяемая числом и значимостью их связей с другими качествами.

Следующим этапом анализа данных стало исследование матриц и коррелограмм по таким наиболее обобщенным показателям, как степень их организованности, когерентности (интегрированности) и дифференцированности.

При сравнении матриц интеркорреляций 4-х групп, различающихся по степени выраженности EQ, не было выявлено существенных различий между ними, что указывает на слабую аналитическую детерминацию эмоционального интеллекта. Однако обнаружены значительные различия по степени организованности структур эмоционального интеллекта в выделенных группах. Наибольшие значения ИОС имеются в группах с минимальным и максимальным EQ, а в группе с EQ выше среднего ИОС минимальный. Таким образом, кривая организованности структуры эмоционального интеллекта в зависимости от уровня EQ принимает инвертированный вид по сравнению с кривой IQ. Такая инверсия отражает качественные различия структуры ЭИ и традиционного интеллекта, что, возможно, объясняется компенсаторными факторами.

Следующим этапом исследования стало изучение взаимосвязи эмоционального интеллекта с процессуальными составляющими деятельности руководителя. В качестве такого показателя были выбраны стилевые особенности управленческой деятельности. Основной задачей данного этапа стало создание опросника, который позволил бы измерить 4 стиля деятельности: авторитарный, демократический, партисипативный и попустительский.

В качестве испытуемых выступили 58 руководителей, ранее участвовавших в первой части исследования. В дальнейшем были посчитаны коэффициенты корреляции между отдельными шкалами опросника на стили деятельности и показателями EQ. Обнаружена отрицательная корреляция между EQ 2 (итоговым баллом теста MSCEIT) и попустительским стилем r = - 0,27 (α = 1%).

Для обнаружения нелинейной зависимости между переменными было подсчитано корреляционное отношение η². Были подсчитаны значения корреляционного отношения η² между EQ (по каждой методике и интегральному показателю) и каждому из 4 стилей. Обнаружено статистически значимое корреляционное отношение между EQ 2 (итоговым баллом теста MSCEIT) и попустительским стилем, равное 0,5802, что указывает не только на их взаимосвязь, но и на влияние эмоционального интеллекта на процессуальные аспекты управленческой деятельности. Это влияние имеет специфический характер: ЭИ минимизирует возможность выбора наименее эффективного стиля (попустительского), при этом не ограничивая выбор оптимального на данный момент стиля (демократического, партисипативного или авторитарного).

Следующей задачей данного этапа стало разделение выборки на 5 групп в соответствии с предпочитаемым стилем деятельности, - партисипативно-демократическим (I группа), демократически-попустительским (II группа), попустительски-авторитарным (III), автократически-партисипативным (IV группа) и пятым стилем, сочетающий в себе четыре исходных стиля (V группа). Были посчитаны средние для каждой группы по значениям EQ по обеим методикам, средние интегрального показателя EQ и экспертных оценок для каждой группы. При сравнении показателей выяснилось, что в центральной группе, сочетающей в себе характеристики всех стилей, самая высокая эффективность деятельности, при этом интегральный показатель EQ имеет средние значения по отношению к значениям других групп.

"Полученный результат соотносится с известной закономерностью, связывающей интеллект и управленческую деятельность, которая была обнаружена американским психологом Е. Гизелли. Он установил, что между ними существует не прямая, а криволинейная зависимость: наибольшей успешностью характеризуются руководители, имеющие оптимальную степень выраженности интеллекта. Таким образом, в данном случае можно говорить о расширении данного закона на эмоциональный интеллект" [4, С.34].

В результате исследователи пришли к следующим выводам. Организованность структуры эмоционального интеллекта имеет инвертированный характер по отношению к традиционному интеллекту.

Существует отрицательная взаимосвязь эмоционального интеллекта и попустительского стиля управленческой деятельности. Эмоциональный интеллект минимизирует возможность выбора неэффективного стиля, при этом обеспечивая выбор оптимального управленческого стиля.

Обнаружено корреляционное отношение между интегральным коэффициентом эмоционального интеллекта и попустительским стилем, таким образом, эмоциональный интеллект является детерминантой процессуальной стороны деятельности руководителя.

Создан опросник, позволяющий определить выраженность 4 основных стилей управленческой деятельности: авторитарный, демократический, партисипативный и попустительский, а также определить основные сочетания стилей в деятельности руководителя, - партисипативно-демократический, демократически-попустительский, попустительски-авторитарный, автократически-партисипативный, смешанный стиль, представляющий собой комбинацию четырех исходных стилей.

Испытуемые со смешанным стилем управленческой деятельности имеют средний коэффициент эмоционального интеллекта и максимальные показатели эффективности деятельности, что указывает на наличие нелинейной связи типа оптимума между эмоциональным интеллектом и деятельностью руководителя.

# ***2.3 Эмоциональный интеллект участников как фактор эффективности деловых переговоров***

Среди характеристик эмоционального интеллекта легко обнаружить такие, которые могут оказывать влияние на переговорный процесс: способность человека воспринимать и вызывать эмоции, улучшение мышления с помощью эмоций, рефлексивная регуляция эмоций и т.п. Некоторые авторы даже утверждают, что коэффициент эмоционального интеллекта (EQ) имеет большую прогностическую ценность, чем коэффициент интеллекта (IQ), ссылаясь при этом на результаты современных исследований, согласно которым доля IQ в жизненном и деловом успехе человека составляет около 20%, а доля эмоционального интеллекта - около 80%.

Основными гипотезами исследования В.А. Штроо и С.Ю. Серова выступили следующие предположения:

существует закономерная связь между индивидуальной мерой выраженности эмоционального интеллекта и успешностью переговорщика;

существует закономерная связь между индивидуальной мерой выраженности эмоционального интеллекта партнеров по переговорам и эффективностью переговорного процесса.

"Для проверки данных гипотез был избран объяснительный план исследования, основывающийся на межгрупповом квазиэкспериментальном способе проверки причинно-следственных связей между изучаемыми переменными" [10, С.374].

Всего в исследовании приняли участие 76 человек - школьники старших классов, студенты и сотрудники бизнес-организаций. Гендерный, возрастной и стратификационный состав испытуемых варьировался в широких пределах. Рандомизация групп достигалась путем случайного отбора испытуемых. Формирование подгрупп осуществлялось методом выделения слоев на основании степени выраженности эмоционального интеллекта. Таким образом, собственно переговоры осуществлялись в парах участников, которые отбирались по следующему принципу:

) пары, состоящие из переговорщиков с эмоциональным интеллектом выше среднего;

) пары, состоящие из переговорщиков с эмоциональным интеллектом ниже среднего и группа переговорщиков;

) пары, состоящие из переговорщиков, один из которых имел эмоциональный интеллект выше среднего, а другой - ниже среднего.

В качестве независимой переменной квази-экспериментального исследовательского плана выступила степень выраженности эмоционального интеллекта. Независимая переменная имела 2 уровня: эмоциональный интеллект выше среднего значения по группе и эмоциональный интеллект ниже среднего значения. Выбранное основание для выделения подгрупп оправдано нормальным распределением значений эмоционального интеллекта испытуемых в выборке. В качестве зависимой переменной выступила эффективность переговоров, которая оценивалась на основании коэффициентов успешности переговорщиков. Общее количество экспериментальных проб соответствовало числу пар испытуемых и составило 38 переговорных раундов.

Регистрация эмоционального интеллекта была осуществлена с помощью теста MSCEIT. Выбор данной методики обусловлен тем, что в основе теста MSCEIT заложено представление об эмоциональном интеллекте как интеллектуальной способности, а сам тест создан по образу традиционного теста на интеллект. Тем самым тест соответствует принятой в исследовании теоретической модели эмоционального интеллекта. Оригинальная версия данного теста разработана на английском языке Дж. Мэйером, Д. Карузо и П. Сэловеем. Каждое задание самого теста имеет несколько вариантов ответа, один из которых должен выбираться испытуемым. В исследовании использовался не оригинальный тест MSCEIT, а его модифицированная версия, адаптированная совместно с Институтом психологии РАН для российской выборки.

"Регистрация индивидуальной успешности и общей эффективности переговоров была осуществлена с помощью специально подобранной ролевой игры, которая по своей сути является моделью переговорного процесса. В этой игре переговорщики имеют собственные условия, выражаемые финансовыми показателями по некоторым позициям. Эти показатели создают конфликт интересов, однако сами условия обуславливают взаимозависимость участников" [10, С.375].

Таким образом, по окончанию игры у каждого переговорщика накапливается некоторая прибыль, выражаемая в количественных показателях, которые мы можем сравнить как между партнерами по переговорам, так и с показателями других пар переговорщиков.

Для проверки гипотезы о связи эмоционального интеллекта переговорщиков и их успешности в переговорном процессе применялся коэффициент корреляции Пирсона. Его значение r = 0,459 оказалось статистически значимым на уровне 0,00. Таким образом, можно утверждать, что между эмоциональным интеллектом и успешностью переговорщика существует положительная связь, а именно: чем выше уровень эмоционального интеллекта переговорщика, тем выше вероятность достижения им успеха в переговорах, независимо от результатов партнера. Данный факт может быть объяснен несколькими причинами. Во-первых, высокий эмоциональный интеллект говорит о хорошей способности переговорщика воспринимать и идентифицировать эмоции своего партнера. Данная способность помогает правильно выстроить стратегию взаимодействия, которая приведет к заключению выгодной сделки. Во-вторых, высокий эмоциональный интеллект говорит о хорошей способности переговорщика управлять своими эмоциями. Обладая данной способностью, переговорщик мог с легкостью сдерживать свои негативные чувства и показывать положительные эмоции, тем самым располагая партнера к себе и увеличивая шансы на заключение выгодного соглашения.

Для проверки второй гипотезы о связи эмоционального интеллекта и общей эффективностью переговоров использовалось сравнение средних значений трех независимых выборок (пары переговорщиков с уровнем эмоционального интеллекта ниже среднего; пары переговорщиков с уровнем эмоционального интеллекта выше среднего и пары переговорщиков с различным уровнем эмоционального интеллекта) посредством теста Дункана. Статистический анализ выявил значимое (p < 0,01) отличие суммарных результатов в парах переговорщиков с эмоционального интеллекта выше среднего от пар двух других групп. При этом отличия средних значений двух других групп между собой были статистически незначимыми. Таким образом, высокий уровень эмоционального интеллекта может рассматриваться как необходимое, но недостаточное условие эффективности переговорного процесса. Другими словами, эффективными высоко вероятно будут те переговоры, оба партнера в которых обладают высоким эмоциональным интеллектом. Однако если хотя бы один из партнеров обладает низким эмоциональным интеллектом (или оба), то скорее всего переговоры будут неэффективными.

По мнению В.А. Штроо и С.Ю. Серова, "данный факт можно объяснить тем, что эффективную сделку на переговорах можно заключить только тогда, когда все стороны взаимодействия придерживаются так называемой Гарвардской модели переговоров, стремясь открыть свои истинные интересы" [10, С.376].

В последнем процессе немаловажную роль играют такие составляющие эмоционального интеллекта, как восприятие и понимание эмоций, умение владеть которыми может увеличить шанс распознавания обмана со стороны партнера, что гарантирует достижение эффективного соглашения.

В случае, когда один из участников переговоров обладает низким эмоциональным интеллектом, он не достигает максимально возможного для себя результата, что в конечном итоге отражается и на общей эффективности переговоров.

Именно поэтому результаты переговоров в парах переговорщиков, имеющих противоположные значения уровня (высокий - низкий) эмоционального интеллекта, значимо не отличались от результатов переговоров в парах, которые составляли испытуемые с эмоциональным интеллектом ниже среднего.

# ***2.4 Эмоциональный интеллект как фактор разрешения деловых конфликтов***

Эффективность профессиональной деятельности специалиста зависит от многих факторов, среди которых значительное место принадлежит умению разрешать конфликты. Успешное разрешение деловых конфликтов ведет к профессиональному развитию и гармоничному становлению специалиста-профессионала, а также к дальнейшей успешной социализации в обществе.

Важность эмоциональной стороны конфликта отмечается многими учеными. Так, ряд исследователей обращает внимание на влияние эмоций на восприятие ситуации как конфликтной (Петровская Л.А., Лебедева М.М., Анцупов А.Я., Шипилов А. И.) и отмечает рост эмоционального напряжения на этапе эскалации конфликта (Петровская Л.А., Гришина Н.В., Хасан Б. И.). Среди различных личностных черт, способствующих возникновению и эскалации конфликтов, авторы выделяют недостаточно развитую способность к эмпатии (Анцупов А.Я., Шипилов А. И.); "аффективную логику", эмоциональную лабильность, низкую фрустрационную толерантность, быстрое возникновение тревоги (Самсонова Н. В.); объективно необоснованные сильные эмоции (Зайцев А. К.); "эмоциональное тяготение" к драматизации отношений и усилению межличностной напряженности (Гришина Н. В.).

Среди условий и факторов разрешения конфликтов выделяются следующие: осознание эмоций (Кашапов М. М.), контроль и управление эмоциями (Емельянов С.М., Каримова Н. А.), уменьшение и подавление отрицательных эмоций (Анцупов А.Я., Шипилов А.И., Кашапов М.М., Курбатов В. И.).

Важность эмоционального компонента подчеркивают и исследователи конфликтной компетентности. Под конфликтной компетентностью в общем виде понимается умение удерживать противоречие в продуктивной конфликтной форме, способствующей его разрешению.

"В большинстве случаев эмоциональный компонент конфликтной компетентности проявляется в культуре эмоциональной саморегуляции, в способности к самоконтролю и управлению своим эмоционально-волевым состоянием в трудных ситуациях, способности и готовности к эмпатии, способности личности к сознательной мобилизации сил" [2, С.181].

Таким образом, эмоциональный компонент участвует в возникновении, протекании и разрешении конфликтов.

Исходя из понимания эмоционального интеллекта как способности понимать свои эмоции и эмоции других людей, а также управлять ими, можно предположить о его конструктивном влиянии на предконфликтные и конфликтные ситуации.

В результате проведенного Jordan P. J., Troth A. C. исследования было установлено, что индивиды с высоким уровнем эмоционального интеллекта предпочитают в конфликтах стратегию сотрудничества и принятия совместных решений. Однако взаимосвязь компонентов эмоционального интеллекта и ориентацией на разрешение в трудных ситуациях остается недостаточно изученной в отечественной психологии.

М.Е. Есипова провела пилотажное исследование влияния эмоционального интеллекта на разрешение деловых конфликтов (на примере молодых специалистов), в котором приняли участие 40 человек: 20 юношей и 20 девушек в возрасте от 20 до 25 лет со стажем трудовой деятельности от 1 до 3 лет.

Эмоциональный интеллект исследовался с помощью авторской методики диагностики эмоционального интеллекта М.А. Манойловой и оценивался по трем критериям: внутриличностный эмоциональный интеллект, межличностный эмоциональный интеллект и общий уровень эмоционального интеллекта. Речевые высказывания в фрустрирующих ситуациях делового взаимодействия были получены с помощью модифицированного рисуночного теста С. Розенцвейга, разработанного Н.Г. Хитровой. Полученные высказывания оценивались по следующим критериям:

) тип реакции (препятственно-доминантный, самозащитный, разрешающий);

) направление реакции (внешне-обвинительная, самообвинительная, безобвинительная);

) субъективная оценка конфликтности ситуаций.

"Корреляционный анализ рассматриваемых критериев показал следующие результаты. Эмоциональный интеллект значимо коррелирует c разрешающим типом реакции на фрустрирующую ситуацию (p = 0,126\*\*), отрицательно связан с реакцией самообвинения (p = - 0,134\*\*). Показатели уровня эмоционального интеллекта значимо коррелируют с субъективной оценкой конфликтности ситуации (p = 0,283\*\*). Субъективная оценка конфликтной ситуации выступает показателем восприятия ситуации как конфликтной. Данная характеристика также отрицательно коррелирует с разрешающим типом реакции на фрустрирующую ситуацию (p = - 0,144\*\*)" [2, С.182-183].

"Сравнительный анализ групп респондентов с высоким и низким уровнем эмоционального интеллекта по Т-критерию позволил обнаружить значимые различия по следующим показателям: реакции разрешения (t = - 1,91, p = 0,05) и самообвинения (t = 2,39, p = 0,02), а также субъективной оценки конфликтной ситуации (t = - 2,18, p = 0,03). В группе с высоким уровнем эмоционального интеллекта, в сравнении с группой с низким уровнем этого показателя, в полтора раза выше показатели субъективной оценки конфликтности ситуации, в два раза реже встречаются реакции самообвинения и в два раза чаще - реакции разрешающего типа" [2, С.183].

Итак, понимание эмоций других людей и управление ими ориентируют молодого специалиста во фрустрирующей ситуации делового общения на ее разрешение. Молодым специалистам с высоким уровнем эмоционального интеллекта не свойственно видеть в себе причины производственных конфликтов, им также не свойственны реакции самооправдания, угрызения совести, чувство собственной вины. В сравнении со специалистами с низким уровнем эмоционального интеллекта, молодые специалисты с высоким таким показателем чаще используют разрешающие стратегии поведения в трудных ситуациях, реже прибегают к реакциям самообвинения. Таким образом, можно сделать вывод о значимой роли эмоционального интеллекта в разрешении деловых конфликтов с участием молодых специалистов.

# ***Заключение***

Таким образом, эмоциональный интеллект - это эмоциональная компетентность, в том числе эмпатия, самоконтроль, самосознание и другие навыки. Необходимым условием эмоционального интеллекта является понимание эмоций субъектом. Конечным продуктом эмоционального интеллекта является принятие решений на основе отражения и осмысления эмоций, которые являются дифференцированной оценкой событий, имеющих личностный смысл.

Согласно концепции Д. Гоулмэна коэффициент эмоционального интеллекта определяется как суммарный показатель следующих способностей: самоосознанности, самомотивированности, устойчивости к фрустрации, контроля над импульсами, регуляции настроения, эмпатии и оптимизма.

Эмоциональный интеллект положительно влияет на деятельность: чем выше эмоциональный интеллект, тем успешней деятельность.

В то же время, он не является универсальным рецептом успешности. Не меньшее значение имеют "традиционные" интеллект и личностные черты. Поэтому при решении задач психологической диагностики не следует ограничиваться тестированием только эмоционального интеллекта.

Проведенное эмпирическое исследование влияния эмоционального интеллекта на деятельность руководителя показало, что существует отрицательная взаимосвязь эмоционального интеллекта и попустительского стиля управленческой деятельности. Эмоциональный интеллект минимизирует возможность выбора неэффективного стиля, при этом обеспечивая выбор оптимального управленческого стиля.

Обнаружено корреляционное отношение между интегральным коэффициентом эмоционального интеллекта и попустительским стилем, таким образом, эмоциональный интеллект является детерминантой процессуальной стороны деятельности руководителя.

Имеет место нелинейная связь типа оптимума между эмоциональным интеллектом и деятельностью руководителя.

Осуществленное эмпирическое исследование связи эмоционального интеллекта с успешностью переговорщиков и эффективностью переговоров показало, что между индивидуальной мерой выраженности эмоционального интеллекта и результатами переговоров существует связь на уровне умеренной корреляции. Оно также показало, что в переговорах между участниками, имеющими эмоциональный интеллект выше среднего, соглашения оказываются значимо более эффективными, чем в переговорах между участниками с низким эмоциональным интеллектом, либо с различными (высокий - низкий) уровнями эмоционального интеллекта.

Индивиды с высоким уровнем эмоционального интеллекта предпочитают в конфликтах стратегию сотрудничества и принятия совместных решений. Специалисты с высоким показателем эмоционального интеллекта чаще используют разрешающие стратегии поведения в трудных ситуациях, реже прибегают к реакциям самообвинения.

# ***Литература***

1. Гоулман, Д. Эмоциональный интеллект на работе. / Д. Гоулман; пер. с англ.А.П. Исаевой. - М.: "АСТ": "АСТ МОСКВА"; Владимир: "ВКТ", 2010. - 476, [4] с.

2. Есипова, М.Е. Эмоциональный интеллект как фактор разрешения деловых конфликтов (на примере молодых специалистов). / М.Е. Есипова. // Психология сегодня: сборник научных статей 13-й Всерос. науч. - практ. конф., Екатеринбург, 20-21 апр. 2011 г. / Отв. за вып.А.М. Павлова; ФГАОУ ВПО "Рос. гос. проф. - пед. ун-т". - Екатеринбург, 2011. - 268 с. - С.180-183.

. Ильин, Е.П. Эмоции и чувства. / Е.П. Ильин. - СПб: "Питер", 2001. - 752 с. - (Серия "Мастера психологии").

. Карпов, А.В. Исследование влияния эмоционального интеллекта на деятельность руководителя. / А.В. Карпов, А.С. Петровская. // Вестник интегративной психологии. - Ярославль, М.: Международная Академия Психологических Наук, 2007, Выпуск 5. - 323 с. - С.32-35.

. Кете де Врис, М. Мистика лидерства. Развитие эмоционального интеллекта. / М. Кете де Врис; Пер. с англ. - М.: "Альпина Бизнес Букс", 2004. - 311 с.

. Лобанов, А.П. Когнитивная психология: от ощущений до интеллекта: учеб. пособие. / А.П. Лобанов. - Мн.: "Новое знание", 2008. - 376 с.

. Лобанов, А.П. Психология интеллекта и когнитивных стилей. / А.П. Лобанов. - Мн.: "Агентство Владимира Гревцова", 2008. - 296 с.

. Опросник Н. Холла (опросник EQ) (Методика оценки "эмоционального интеллекта"). // Фетискин, Н.П. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. / Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов. - М.: Изд-во Института Психотерапии, 2005. - 215 с. - С.57-59.

. Субботин, В. Эмоциональный интеллект - универсальный рецепт успеха? [Электронный ресурс] / В. Субботин // http://www.antropos.ru/articles\_item. php? lang=rus&aid=173

. Штроо, В.А. Эмоциональный интеллект участников как фактор эффективности деловых переговоров. / В.А. Штроо, С.Ю. Серов. // Экономическая психология: актуальные теоретические и прикладные проблемы: материалы одиннадцатой междунар. науч.-практ. конф. / Под общ. ред. д-ра психол. наук, проф. А.Д. Карнышева. - Иркутск: Изд-во БГУЭП, 2010. - 588 с. - С.372-377.