
ИСПОЛЬЗОВАНИЕ МОДЕЛЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА В ОЦЕНКЕ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Л.М. Полянова

Центр психологической поддержки,
эмоционального и эстетического развития «Личность»
Ленинский проспект, 82/2, Москва, Россия, 119261

В условиях постоянных изменений и нестабильности для эффективного функционирования организации возрастает необходимость развития личностных качеств персонала. В результате формирования управления нематериальными активами компаний возникли методы управления эмоциями как части интеллектуального капитала. Статья посвящена рассмотрению основных моделей и методик измерения эмоционального интеллекта руководителя, в частности, модели способностей Дж. Мэйера, Д. Карузо и П. Сэловея (тест MSCEIT V2.0) и смешанной модели (тест ЭМИн Д. Люсина и тест EQ-i P. Бар-Он), их преимуществам, ограничениям, эвристической ценности в применении к исследованиям в организациях.

Ключевые слова: персонал предприятия, оценка персонала, управление персоналом, эмоциональный интеллект, эмоциональное лидерство.

В социологии управления объектом научного интереса преимущественно выступают социальные системы управления, а предметом — формальные и неформальные взаимодействия между элементами этой системы, анализ проблемы эффективности руководства занял основополагающее место в этой науке. Управление в социальной системе имеет субъект-субъектный характер, что приводит к тому, что исход коммуникативных процессов между взаимодействующими субъектами имеет принципиальное значение для дальнейшего функционирования самой системы, особенно если речь идет о вертикальных отношениях в системе управления.

Уровень индивидуального развития эмоционального интеллекта ярко проявляется в ситуациях, связанных с общением людей, и, как следствие, необходим в первую очередь профессионалам, чья основная деятельность связана именно с постоянным взаимодействием с другими людьми. Эффективность коммуникации всегда влияет на результаты профессиональной деятельности, и особенно это заметно в структуре управления, где общение с окружающими принципиально важно, а уровень принимаемых решений, обусловленных результатом коммуникации, особенно высок. Таким образом, очевидно, что личные качества, способности и навыки руководителя оказывают непосредственное влияние не только на конечный результат осуществления определенной деятельности, но и на общую атмосферу в подчиненной этому руководителю структуре, организационную культуру, общий дух сотрудников и т.д. Именно поэтому для теории и практики социологии управления настолько важна личность руководителя, которая может быть методически проанализирована только с помощью психологических тестов.

Управленческая деятельность является основной прикладной сферой, в которой активно используется конструкт «эмоциональный интеллект». Некоторые авторы утверждают, что если интеллектуальная движущая сила бизнеса в XX в. была IQ, то в веке XXI это будет EQ [14. С. 27]. Практика работы во многих крупных бизнес-организациях подтверждает это предположение: в четырех из пяти таких организациях при формировании и развитии руководящего состава используется конструкт «эмоциональный интеллект» [17].

С развитием теории эмоционального интеллекта и появлением все больших теоретических представлений об этом феномене постепенно стало происходить «размывание» понятия «эмоциональный интеллект». Этот факт подтолкнул Дж. Мэйера, Д. Карузо и П. Сэловея, и за ними последовали многие исследователи [8], сгруппировать все существующие теории с отличными друг от друга подходами к определению, изучению и измерению эмоционального интеллекта в модель способностей и смешанную модель. Основным отличием этих моделей является теоретические представления о самом конструкте, а также методы, используемые для измерения эмоционального интеллекта.

Авторы и разработчики теорий эмоционального интеллекта, понимая необходимость эмпирического подтверждения своих убеждений, выдвигают различные методы измерения этого конструкта, которые не всегда научно обоснованы и действительно измеряют именно эмоционального интеллекта.

Модель способностей эмоционального интеллекта. К моделям способностей относится концепция *эмоционального интеллекта*, предложенная Дж. Мэйером, Д. Карузо и П. Сэловеем. Эта модель трактует эмоциональный интеллект как группу ментальных способностей, которые способствуют осознанию и пониманию собственных эмоций и эмоций окружающих. В рамках модели способностей эмоциональный интеллект определяется как набор способностей, измеряемых с помощью тестов, которые состоят из заданий с правильными и ложными ответами. Эмоциональный интеллект как способность относится к традиционной психологии интеллекта, поэтому для его измерения наиболее адекватны задачи, подобные задачам классических интеллектуальных тестов.

Теорию российского исследователя Люсина также можно отнести к моделям способностей. Как отмечает сам автор, принципиальное отличие его теории от смешанных моделей состоит в том, что в конструкт не вводятся личностные характеристики, которые являются коррелятами способности к пониманию и управлению эмоциями. Допускается введение только таких личностных характеристик, которые более или менее прямо влияют на уровень и индивидуальные особенности эмоционального интеллекта.

Тем не менее, данный подход не может быть полностью отнесен к модели способностей, ввиду того, что его методикой является опросник, основанный на самоотчете, что свойственно методикам смешанной модели.

Результаты исследования показали, что объективные тесты, которые предназначены для измерения эмоционального интеллекта, обладают большей надежностью и удовлетворительной критериальной валидностью, чем опросники [17].

Наиболее известной и научно обоснованной такой методикой является тест MSCEIT V2.0, созданный в 2002 г. и названный по именам основателей теории эмоционального интеллекта Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test.

Авторы исходят из того, что эмоциональный интеллект представляет собой комбинацию четырех иерархически организованных способностей, ориентированных на себя и окружающих. Краткая формулировка ранее рассмотренных составляющих эмоционального интеллекта представлена следующим образом:

1) восприятие и идентификация эмоций. Способность определить эмоции по физическому состоянию, чувствам и мыслям, как своим собственным, так и других людей;

2) фасилитация мышления. Способность вызывать определенную эмоцию и в дальнейшем ее контролировать;

3) анализ и понимание эмоций. Способность отслеживать возникновение эмоций, переход из одного состояния в другое, с целью их дальнейшего контроля. Способность применять знания об эмоциях, распознавать связи между эмоциями и их невербальными проявлениями;

4) управление эмоциями. Способность вызывать и удерживать эмоции, а также отстраняться от них в зависимости от информативности, необходимости и пользы.

Для всестороннего анализа эти способности организованы и объединены в тесте в четыре ветви, в каждую из которых входит по два субтеста [18]. Процедура тестирования осуществляется следующим образом. Респонденту предлагается выбрать верный на его взгляд ответ на предлагаемые в тесте вопросы. Для фиксации «верного» ответа на такие тесты используют следующие подходы.

1. Оценки экспертов. Однако многие авторы считают, что нет убедительного критерия для отбора экспертов в этой области.

2. Оценки большинства респондентов. Это, как верно замечает Д. Люсин, несколько противоречит самой идее тестов интеллекта и способностей, согласно которой с трудными и неординарными заданиями должна справляться меньшая часть выборки.

3. Мнение разработчиков тестовых заданий, а также актеров, имитирующих эмоции при создании тестового материала, или художников, создающих изображения с теми или иными эмоциями. Здесь возникает сомнение не только в том, что актеры или художники достаточно точно изображают эмоции, но также высока вероятность, что они их утрируют и стереотипизируют, что может снижать валидность тестового материала.

Отсутствие убедительных оснований для определения правильного ответа, т.е. вопрос правомерности фиксации ключей в объективных тестах, является основным недостатком этого подхода. Критике, таким образом, подвергается «ключ» теста и сам способ подсчета баллов. Также подчеркивается вероятная подмена оценки эмоциональных способностей респондентов их конформности к социальным нормам, соотношения конструктора эмоционального интеллекта и других способностей.

Тем не менее, необходимо отметить, что при расчете корреляции факторов MSCEIT и теста Вандерлика (WPI), как одного из наиболее популярных и эффективных тестов общего интеллекта, получены значимые умеренно положительные корреляции, что позволяет утверждать, что MSCEIT — это тест специфического вида интеллекта [1]. Кроме того, уже сейчас установлено, что способность к управлению эмоциями, являющаяся одной из ветвей теста MSCEIT, статистически значимо коррелирует со степенью развития социальных навыков, что означает, что в тесте также замеряются и некогнитивные черты [16]. Тест MSCEIT также хорошо коррелирует с методиками, измеряющими способности и личностные черты.

Все вышесказанное позволяет нам сделать вывод, что тест MSCEIT обеспечивает удовлетворительно надежное и разностороннее измерение эмоционального интеллекта.

На сегодняшний день тест MSCEIT является наиболее разработанным и надежным методом измерения эмоционального интеллекта. Кроме того, Институт психологии Российской Академии наук провел процедуру адаптации к русскоязычной выборке на 638 респондентах.

Процедура проведена по соглашению с правообладателем на использование данной методики в русскоязычной культуре — Корпорацией психического здоровья (МНС). Данная методика соответствует минимальным требованиям, предъявляемым к исследовательским методикам, и может быть использована для исследовательских целей.

Тест ЭМИн, разработанный Д. Люсиным, опирается на авторскую модель эмоционального интеллекта, который рассматривается как способность к пониманию своих и чужих эмоций и управлению ими. Как способность к пониманию, так и способность к управлению эмоциями может быть направлена и на собственные эмоции, и на эмоции других людей.

Таким образом, продолжая идею Г. Гарднера, автор вводит в состав эмоционального интеллекта внутриличностный и межличностный эмоциональный интеллект, которые предполагают актуализацию разных когнитивных процессов и навыков, но должны быть связаны друг с другом. Принимая во внимание межличностный и внутриличностный эмоциональный интеллект, в его структуре можно выделить четыре составляющие:

- понимание чужих эмоций;
- понимание своих эмоций;
- управление чужими эмоциями;
- управление своими эмоциями.

Основная идея теории Д. Люсина состоит в том, что эмоциональный интеллект лучше трактовать именно как когнитивную способность и не включать в него личностные черты, которые могут способствовать лучшему или худшему пониманию эмоций, но вместе с тем сами не являются компонентами эмоционального интеллекта — относит его теорию к модели способностей. Несмотря на понимание конструкта «эмоциональный интеллект» именно как группы способностей, пытаюсь таким образом преодолеть основную проблему методов модели способно-

стей — объективность ключей теста — автор предлагает использовать метод, традиционный для смешанных моделей, то есть опросник.

В опросник ЭМИн входят утверждения, ориентированные на замер всех качеств, входящих в состав эмоционального интеллекта. Опросник содержит 46 утверждений, по отношению к которым респондент должен выразить степень согласия или несогласия, используя 4-балльную шкалу. Утверждения группируются в четыре согласованные шкалы. Используемый в исследовании опросник обладает высокой надежностью и прошел апробацию сначала на 218 респондентов при осуществлении психометрического анализа в 2004 г. В 2009 г. тест прошел апробацию на более крупной выборке в 745 человек. Результаты апробации представлены в научных статьях [5; 6].

Смешанная модель эмоционального интеллекта, в противовес модели способностей, интерпретирует эмоциональный интеллект как сложное психическое образование, имеющее когнитивные, личностные и мотивационные черты, благодаря чему эмоциональный интеллект в ней оказывается близко связанными с адаптацией. Эмоциональный интеллект определяется авторами теории смешанной модели как перечень различных, порой весьма далеких друг от друга личностных особенностей, среди которых мотивация, оптимизм, настойчивость, сердечность и другие. Методики измерения эмоционального интеллекта, предложенные в рамках смешанной модели, осуществляется с помощью опросников, основанных на самоотчете.

В рамках смешанной модели в 1996 г. Р. Бар-Он представил первый опросник, направленный на измерение эмоционального интеллекта — EQ-i (Emotional Quotient Inventory), на разработку которого у автора ушло около двадцати лет.

Исходя из представления о том, что эмоциональный интеллект должен способствовать адаптации человека, разработанный Бар-Оном опросник призван описывать некогнитивные умения и навыки, влияющие на способность индивида успешно совладать с требованиями окружения. Опросник, основанный на предложенной автором теории, измеряет следующие компоненты эмоционального интеллекта:

- внутриличностный: способность понимать и корректно выражать эмоции;
- межличностный: способность осознавать, понимать и соответственно реагировать на чувства других;
- адаптируемость: способность приспосабливать чувства и поведение к изменяющимся условиям и управлять изменениями;
- регуляция стресса или управление;
- общее настроение, уровень оптимизма.

Опросник EQ-i состоит из 15 первичных факторов, объединяющихся в 5 факторов второго порядка. Анализ шкал теста позволяет нам предположить, что EQ-I измеряет не столько способность, позволяющую преодолевать жизненные трудности, сколько последствия этих преодолений [13].

Важно, что опросник EQ-i прошел апробацию на русскоязычной выборке и в настоящий момент является одним из наиболее надежных опросников, заме-

ряющих уровень эмоционального интеллекта. Обширная исследовательская база опросника, в том числе проведенные кросс-культурные исследования, являются несомненным преимуществом этого метода перед многими другими. Кроме того, исследования доказали, что опросник EQ-i положительно коррелирует с приспособленностью и социальным успехом [12].

Однако исследование корреляционных связей EQ-i с тестом интеллекта Вандерлика (WPI) показало фактически полное их отсутствие, что свидетельствует о том, что этот опросник уровня эмоциональности нельзя считать тестом, измеряющим интеллект, что противоречит принятому нами представлению об эмоциональном интеллекте как свойстве, непосредственно связанном с когнитивными составляющими [1].

Опросник ECI (Emotional Competence Inventory), разработанный Д. Гоулманом совместно с Р. Бояцис, предполагает фиксацию и измерение уровня развития самосознания, осознания социальных взаимодействий, управления собой и отношениями с окружающими [22]. Опросник заполняет сам респондент и до 15 его коллег, что, по замыслу разработчиков, должно обеспечить более точное представление о личности руководителя. Опросник, следуя теоретическим представлениям авторов, призван измерять выделенные компоненты структуры эмоционального интеллекта: самосознание, самоконтроль, социальную чуткость, социальные навыки.

Необходимо отметить, что опросник ECI разработан специально для изучения личностных качеств руководящего состава организаций, что повышает его ценность для исследования управления в организации. Однако в связи со слишком широким определением эмоционального интеллекта в этой теории опросник измеряет скорее лидерский потенциал, а не собственно эмоциональный интеллект с точки зрения его интеллектуальной составляющей.

Уже сейчас обнаружена хорошая критериальная валидность этого теста: получены связи ECI с размером зарплаты и восприятием собственного жизненного успеха у группы топ-менеджеров финансового сектора. Также получена положительная, но низкая корреляция результатов ECI с успешностью на работе у телефонистов и руководителей колледжа [23]. Тем не менее, сам автор признает, что опросник ECI требует дальнейшей доработки и апробации [3].

Смешанные модели *эмоционального интеллекта* подвергаются критике по нескольким причинам. Прежде всего, это отсутствие согласованности авторов теорий и чрезмерное расширение понятия эмоционального интеллекта, в которые включаются самые разнообразные личностные характеристики. Эти списки качеств, считает Мейер, во-первых, значительно различаются у разных авторов, во-вторых, порой весьма далеки от понятий «эмоции» и «интеллект». Вследствие чего понятие «эмоциональный интеллект» становится структурно неопределенным [19]. Реальный уровень освоения и присвоения человеком социальных норм и правил поведения, их индивидуальное количество у индивида и готовность человека к привычным способам поведения в ситуациях, связанных с необходимостью следовать нормам и ценностям — честность, порядочность, целеустремленность — различа-

ются между собой лишь теоретически и феноменологически. Найти же методические решения, позволяющие отдельно измерять эти столь различные конструкты, весьма непросто.

Это подтверждает анализ опросников смешанной модели, в которых плотно переплетены субъективные оценки уровня развития различных составляющих эмоциональной и социальной сферы и личностные особенности, связанные с функционированием этих сфер.

Научные исследования показывают, что эмоциональный интеллект в том смысле, который ему придают авторы смешанной модели, т.е. некогнитивном, обладает такой же предсказательной силой, как и другие личностные переменные (расхождения могут составить от 2 до 25%) [21].

Именно поэтому подобная постановка вопроса во многом является вовсе не новым взглядом на вопрос адаптации и эффективного функционирования в обществе, а лишь новым названием уже проведенных ранее исследований личности. Таким образом, эмоциональный интеллект в смысле нового конструкта, обеспечивающего успешность и повышенные показатели деятельности, не может включать только личностные и мотивационные черты.

Однако многие данные свидетельствуют о том, что опросники смешанной модели имеют близкие к нулю корреляции с классическим тестом на измерение общего интеллекта, тестом Векслера WAIS и Шкалой общих умственных способностей [15], что не отвечает требованиям умеренной положительной корреляции когнитивных способностей с интеллектом.

Таким образом, становится очевидно, что опросники смешанной модели EQ-I и ECI не могут быть использованы при теоретическом подходе к конструкту «эмоциональный интеллект» как основанному на когнитивных способностях и интеллектуальных процессах.

Главным недостатком методов смешанной модели принято считать субъективность ответов на вопросы опросника, которые полностью основаны на самоотчете. Применение опросных листов предполагает, что люди способны давать точный самоотчет своим действиям, умениям и навыкам, что, в свою очередь, вызывает сомнения.

Очевидно, что представления человека о каком-то своем свойстве отличаются от истинной выраженности этого свойства. Так, самооценка когнитивных способностей лишь умеренно связана с результатами объективных тестов интеллекта [20]. Однако на сегодняшний день не существует данных, свидетельствующих о том, что подобные выводы распространяются и на оценку эмоциональной сферы, тем более что теории смешанной модели меньше всего ориентируются именно на когнитивные способности.

Исследователи К.В. Петридес и Э. Фёрнхем в 2000 г. писали, что эмоциональный интеллект как черта связан с оценкой устойчивости поведения в различных ситуациях, поэтому для его измерения могут применяться классические опросники [6].

Опросное измерение представлений о своем эмоциональном интеллекте не только дает важные сведения о человеке, но и предоставляет косвенную инфор-

мацию о его подлинном уровне. Так, результаты исследований А. Бандуры показывают, что представления о своей эффективности связаны с реальной эффективностью деятельности [6]. Следовательно, и представления человека о своем эмоциональном интеллекте, его уверенность или неуверенность в своей компетентности в данной области до некоторой степени отражают его реальный уровень эмоционального интеллекта. Таким образом, метод опроса, основанный на самооценке, правомерно использовать при измерении уровня эмоционального интеллекта.

Необычайный рост интереса исследователей к проблеме эмоционального интеллекта связан как с недостаточной изученностью этого феномена, так и с потребностями прикладных исследований, которые смогут подтвердить или опровергнуть теоретические знания. Проблема методов двух моделей заключается именно в том, что эмоции проявляются во многих элементах социальной и психической жизни, где тесно переплетены эмоциональные и когнитивные феномены, которые невероятно сложно выявить и зафиксировать.

Развитие моделей эмоционального интеллекта можно описать следующим образом. Модель Сэловея и Мэйера, исторически возникшая первой, включает в себя только когнитивные способности, связанные с переработкой эмоциональной информации. Затем в трактовке понятия эмоционального интеллекта определился сдвиг в сторону усиления роли личностных характеристик. Крайним выражением этой тенденции можно считать модель Р. Бар-Она, который отказался относить к эмоциональному интеллекту когнитивные способности.

Правомерность такого подхода вызывает сомнения, так как понятие «эмоциональный интеллект» при этом становится полностью метафорическим. Под интеллектом в психологии между тем всегда понимается (о каком бы его виде ни шла речь, и каких бы теоретических позиций ни придерживался тот или иной автор) некоторая когнитивная характеристика, связанная с переработкой информации. Если же эмоциональный интеллект трактовать как исключительно личностную характеристику, то становится необоснованным само использование термина «интеллект».

Между тем метод опроса, который предлагают исследователи смешанной модели эмоционального интеллекта, может быть использован как показатель подлинного уровня эмоционального интеллекта через опросное измерение представлений о нем.

Для проведения эмпирического исследования всегда стоит задача выбора метода, имеющего наиболее разработанную научную базу и теоретическую основу, а также отвечающего требованиям надежности психометрических тестов. Наиболее разработаны и валидизированы тест MSCEIT и опросник ЭМИн. В обоих методах заложено основополагающее, на наш взгляд, представление об эмоциональном интеллекте как о понятии, содержащем в себе когнитивные элементы. Эмоциональный интеллект представляется в них интеллектуальной способностью, что является, по нашему мнению, ключевым моментом в понимании этого конструкта. Тест MSCEIT является на сегодняшний день наиболее разработанным и надежным

методом измерения эмоционального интеллекта, процедура адаптации которого к русскоязычной выборке уже проведена. Данные, представленные в результате апробации, опубликованы в научных статьях [9].

Опросник ЭМИн, основываясь на теоретических представлениях об эмоциональном интеллекте как о когнитивной способности, включает только такие личностные характеристики, которые более или менее прямо влияют на уровень и индивидуальные особенности эмоционального интеллекта. Этот тест интересен и полезен для проведения эмпирического исследования и с точки зрения инструментария, отличного от традиционных тестов с правильными и неправильными ответами, свойственными модели способностей.

Используя для измерения уровня эмоционального интеллекта опросник, Люсин пытается преодолеть проблему правомерности фиксации правильных и неправильных ответов на основании мнения большинства в ключах теста способностей MSCEIT. Люсин подчеркивает, что его опросник ориентирован на представления людей о своем эмоциональном интеллекте, что «с одной стороны, дает важные сведения о человеке, с другой, представляет косвенную информацию о подлинном уровне его эмоционального интеллекта» [6].

Таким образом, тест MSCEIT позволяет оценить объективный уровень EQ (коэффициент эмоционального интеллекта), тогда как опросник ЭМИн диагностирует субъективную оценку респондентом своего эмоционального интеллекта. Обе методики являются валидными и надежными.

Возникновению сначала теории социального интеллекта, а затем и эмоционального интеллекта поспособствовал выявленный факт несостоятельности общего интеллекта в определении успеха в социальной среде, в процессе коммуникации, а следовательно, и в семейной жизни, карьере и профессиональной деятельности.

Традиционный интеллект оказался не столь значимым для успешного функционирования личности и в системе управления. Д. Гоулман первым заметил, что общий интеллект является эффективным для продвижения личности по карьерной лестнице только до определенного ее этапа. Им было выявлено, что на высших управленческих позициях общий интеллект перестает играть важную роль [2. С. 480]. С развитием теории эмоционального интеллекта было обнаружено, что «EQ непосредственно отвечает за 27—45% успеха на рабочем месте, в зависимости от изучаемой сферы деятельности» [1]. Так как деятельность руководителя основана на коммуникации, роль нового конструкта, эмоционального интеллекта как основного регулятора взаимодействия людей резко возросла.

Некоторые сторонники теории эмоционального интеллекта (например Д. Гоулман) считают, что коэффициент эмоционального интеллекта (EQ) имеет большую прогностическую ценность, чем коэффициент интеллекта общего (IQ), другие (например, Р. Бар-Он) доходили до полного отрицания ценности изучения общего интеллекта. Так С.Дж. Стейн и Г.И. Бук в книге «Преимущества EQ. Эмоциональный интеллект и ваши успехи» пишут: «по сути, IQ оценивает личный информационный банк индивида — его память, словарный запас и зрительно-моторную ко-

ординацию. Безусловно, эти качества играют не самую важную роль в работе и в жизни людей» [10. С. 339].

Для проведения многосторонней и полной личностной оценки руководителя необходимо проведение ряда исследований, измеряющих все возможные характеристики. Один из приверженцев применения теории эмоционального интеллекта в бизнесе М. Кетс де Врис в книге «Мистика лидерства» высказывает предположение, что эмоциональный потенциал играет главную роль в вопросе лидерства. Такие люди строят более устойчивые межличностные отношения, лучше мотивируют себя и других, более активные и творческие, лучше работают в условиях стресса, лучше справляются с переменами и т.д. Чем выше человек продвигается по карьерной лестнице, тем более важным для него становится эмоциональный интеллект, именно развитый эмоциональный интеллект отличает успешного карьериста [4. С. 311].

Общественная проблема нехватки управленцев высшего звена, способных сформировать надежную команду, а также легко ориентироваться и принимать решения в условиях современной экономики, отражается во множестве исследований, проведенных в рамках социальных и экономических наук, которые направлены на то, чтобы дать ответ на вопрос, каким должен быть современный руководитель [3. С. 301].

Кроме того, как показали исследования, в современном цивилизованном обществе постоянно растет число людей, страдающих неврозами. Примерно 20% руководителей в США страдают теми или иными психиатрическими симптомами, что часто связано с эмоциональным выгоранием вследствие постоянного общения, повышенным уровнем ответственности за свои решения и т.д. Бездействие в кризисных для предприятия ситуациях или неуравновешенность руководителя вредят компании.

Очевидно, что подавленный или чрезмерно агрессивный (высокомерный, эгоистичный, мстительный, эмоционально холодный) руководитель не может создать творческую, плодотворную обстановку.

С особой силой и отчетливостью эмоциональные проблемы проявляются у людей с пониженным уровнем самоконтроля. Выйдя из-под контроля сознания, эмоции препятствуют осуществлению намерений, нарушают межличностные отношения. Точное осознание своих эмоций не только во многом способствует снижению стрессовой ситуации, но и эффективному общению. А если речь идет об управлении, то подобные качества руководителя отражаются на всей организации. Возникает вопрос о необходимости развивать умение защищать себя от нежелательных эмоциональных воздействий со стороны, а также о контроле собственных эмоций.

Решению проблемы эмоциональных расстройств, а, следовательно, и во благо служить налаживанию межличностных отношений в социальных общностях, способствует работа по развитию эмоционального интеллекта. Возможность развить качества и способности, входящие в состав эмоционального интеллекта, является важнейшей его чертой.

Кроме того, как показали исследования, эмоциональный интеллект выступает и фактором, снижающим ригидность управленческих решений и повышающим их эвристичность. Эмоциональный интеллект является, как правило, и фактором, фасилитирующим процессы принятия управленческих решений.

Данное влияние наблюдается в нескольких основных аспектах. Так, эмоции выступают для руководителя своеобразными «сигналами», индицирующими запросы, требования и потребности подчиненных, а также способами определения их приоритетов. Наконец, важным эффектом влияния эмоционального интеллекта на управленческие решения при достаточно высоких когнитивных способностях в целом выступает их оригинальность и креативность.

ЛИТЕРАТУРА

- [1] Батулин Н.А., Матвеева Л.Г. Социальный и эмоциональный интеллект: мифы и реальность // Вестник ЮУрГУ. — 2009. — № 42. — С. 4—10.
- [2] Гоулман Д. Эмоциональный интеллект / Пер. с англ. А. Исаева. — М.: АСТ, 2008.
- [3] Гоулман Д., Бояцис Р., Макки Э. Эмоциональное лидерство: искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта / Пер. с англ. — М.: Альпина Бизнес Букс, 2008.
- [4] Кетс де Врис М. Мистика лидерства. Развитие эмоционального интеллекта / Пер. с англ. — М.: Альпина Букс, 2004. — С. 311.
- [5] Люсин Д.В. Новая методика для измерения эмоционального интеллекта: опросник ЭМИн // Психологическая диагностика. — 2006. — № 4. — С. 3—22.
- [6] Люсин Д.В. Опросник на эмоциональный интеллект ЭМИн: новые психометрические данные // Социальный и эмоциональный интеллект: от моделей к измерениям / Под ред. Д.В. Люсина, Д.В., Ушакова. — М.: Институт психологии РАН, 2009. — С. 264—278. URL: http://creativity.ipras.ru/texts/books/social_IQ/Social_IQ.pdf.
- [7] Пузанова Ж.В., Ларина Т.И. Оценка эмоциональных реакций по невербальным признакам как способ повышения качества инструментария в социологических исследованиях // Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки. — 2013. — № 4. — С. 57—65.
- [8] Робертс Р.Д., Мэттьюс Дж., Зайднер М., Люсин Д.В. Эмоциональный интеллект: проблемы теории, измерения и применения на практике // Психология. Журнал Высшей школы экономики. — 2004. — Т. 1. — № 4. — С. 3—26.
- [9] Сергиенко Е.А., Ветрова И.И. Эмоциональный интеллект: русскоязычная адаптация теста Мэйера—Сэловея—Карузо (MSCEIT V2.0). — 2009. — № 6(8). URL: <http://psystudy.ru/index.php/component/content/article/25-n6-8/243-sergienko-vetrova8.html?directory=82>.
- [10] Стейн С., Бук Г. Преимущества EQ. Эмоциональный интеллект и ваши успехи. — Днепропетровск: Изд-во Баланс Бизнес Букс, 2007. — С. 339.
- [11] Холодная М.А. Существует ли интеллект как психическая реальность? // Вопросы психологии. — 1990. — № 5. — С. 121—128.
- [12] Bar-On R. BarOn Emotional Quotient Inventory (EQ-i): A Measure of Emotional Intelligence. Technical Manual. Toronto. — Canada: Multi-Health Systems, 2004.
- [13] Bar-On R. Emotional and social intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory // R. Bar-On, J.D. A. Parker (eds.). Handbook of emotional intelligence. — San Francisco: Jossey-Bass, 2000. — P. 363—388.
- [14] Conger J.A., Kanungo R.N. Charismatic leadership in organizations. — Thousand Oaks, CA: Sage, 1998.
- [15] Derksen J., Kramer L. Katzko S. Does a self-report measure for emotional intelligence assess something different than general intelligence? // Personality and Individual Differences. — 2002. — 32. — P. 37—48.

- [16] *Lopes P.M., Salovey P., Strauss R.* Emotional intelligence, personality, and the perceived quality of social relationships // *Personality and Individual Differences*. — 2003. — 35. — P. 641—658.
- [17] *Matthews G., Zeidner S.I., Roberts R.D.* Measuring emotional intelligence: Promises, pitfalls, solutions // A.D. Ong, M. Van Dulmen (eds.). *Handbook of methods in positive psychology*. — Oxford: Oxford University Press (in press).
- [18] *Mayer J., Salovey P., Caruso D.* Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test MSCEIT. User's Manual. — Toronto, Canada: Multi-Health Systems. 2002.
- [19] *Mayer J.D., Salovey P., Caruso D.* Models of emotional intelligence // In R.J. Stenberg (Ed.) *Handbook of intelligence*. — Cambridge, UK: Cambridge University Press, 2000. — P. 396—420.
- [20] *Paulhus D.L., Lysy D.C., Yik S.L.* Self-report measures of intelligence: Are they useful proxies as IQ tests? // *Journal of Personality*. — 1998. — 66. — P. 525—554.
- [21] *Saami C.* Emotional Competence and self-regulation in childhood. In P. Salovey & D.J. Sluyter (Eds.), *emotional development and emotional intelligence*. — New York: BasicBooks, 1997.
- [22] *Sala F.* ECI Technical Manual. — Boston: Hay Group, 2001.
- [23] *Yukl G., Van Fleet D.D.* Theory and research on leadership in organizations // M.D. Dunnette and L.M. Hough (Eds), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Vol. 3. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, 1992. — P. 147—197.

THE USE OF EMOTIONAL INTELLIGENCE MODELS IN THE ASSESSMENT OF MANAGEMENT PRACTICES

L.M. Polyanova

Center for Psychological Support,
Emotional and Aesthetic Development “Lichnost”
Leninskiy pr., 82/2, Moscow, Russia, 119261

In the face of constant changes and instability, every organization feels an increasing demand to develop personal qualities of the staff for the effective functioning. As a result of the formation of intangible assets management, we have obtained methods for managing emotions as a part of the intellectual capital. The article discusses the basic models and techniques for measuring emotional intelligence of the head of a company, in particular, J. Mayer, D. Caruso and P. Salovey model of abilities (test MSCEIT V2.0) and mixed model (D. Lusin EmIn test and R. Bar-On EQ-i test), their advantages, limitations and heuristic value when applied to the study of organizations.

Key words: personnel of a company; personnel evaluation; personnel management; emotional intelligence; emotional leadership.

REFERENCES

- [1] *Baturin N.A., Matveeva L.G.* Social'nyj i emocional'nyj intellekt: mify i real'nost' // *Vestnik JuUrGU*, № 42, 2009. S. 4—10.
- [2] *Goleman D.* Emocional'nyj intellekt. Per. s angl. Isaeva A. — M.: AST, 2008.
- [3] *Goleman D., Boyatcis R., McKee A.* Emocional'noe liderstvo: iskusstvo upravljenija ljud'mi na osnove emocional'nogo intellekta / Per. s angl. — M.: Al'pina Biznes Buks, 2008.
- [4] *Kets de Vreis M.* Mistika liderstva. Razvitie emocional'nogo intellekta / Per. s angl. — M.: Al'pina Buks, 2004. S. 311.

- [5] *Lusin D.V.* Novaja metodika dlja izmerenija emocional'nogo intellekta: oprosnik EmIn // Psihologicheskaja diagnostika, 2006. — № 4. — S. 3—22.
- [6] *Lusin D.V.* Oprosnik na emocional'nyj intellekt JemIn: novye psihometricheskie dannye // Social'nyj i emocional'nyj intellekt: ot modelej k izmerenijam / Pod red. D.V. Lusina, D.V. Ushakova. M.: Institut psihologii RAN, 2009. S. 264—278. URL: http://creativity.ipras.ru/texts/books/social_IQ/Social_IQ.pdf.
- [7] *Puzanova Zh.V., Larina T.I.* Ocenka emocional'nyh reakcij po neverbal'nym priznakam kak sposob povyshenija kachestva instrumentarija v sociologicheskikh issledovanijah // Gumanitarnye, social'no-jekonomicheskie i obshhestvennye nauki. — 2013. — № 4. — S. 57—65.
- [8] *Roberts R.D., Matthews G., Zeidner S.I., Lusin D.V.* Emocional'nyj intellekt: problemy teorii, izmerenija i primenenija na praktike // Psihologija. Zhurnal Vysšej shkoly jekonomiki. T. 1, № 4, 2004. S. 3—26.
- [9] *Sergienko E.A., Vetrova I.I.* Emocional'nyj intellekt: ruskोजazychnaja adaptacija testa Mayer-Salovey-Caruso (MSCEIT V2.0), 2009, № 6(8). URL: <http://psystudy.ru/index.php/component/content/article/25-n6-8/243-sergienko-vetrova8.html?directory=82>.
- [10] *Stane S.* Preimushhestva EQ. Emocional'nyj intellekt i vashi uspehi / S. Stane, G. Buk. — Dnepropetrovsk: Izd-vo Balans Biznes Buks, 2007. S. 339.
- [11] *Holodnaja M.A.* Sushhestvuet li intellekt kak psihicheskaja real'nost'? // Voprosy psihologii. — 1990. — № 5. — S. 121—128.