

УДК 334.02

НУЖЕН ЛИ УПРАВЛЕНЦУ ВЫСОКИЙ ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ?

Шавкунова А.А.,

*студент 3 курса кафедры менеджмента и предпринимательства,
ФГБОУ ВО «Уральский государственный
экономический университет»,
г. Екатеринбург, Россия*

Шеина Е.Г.,

*к.э.н., доцент,
доцент кафедры менеджмента и предпринимательства,
ФГБОУ ВО «Уральский государственный
экономический университет»,
г. Екатеринбург, Россия*

Аннотация: Данная статья посвящена исследованию необходимости и потребности управленцев (менеджеров) в наличии высокого эмоционального интеллекта и управлении эмпатией. Исследование проводилось среди обучающихся профильного экономического ВУЗа по направлению «Менеджмент» специальностей «Организация и планирование бизнеса», «Маркетинг и реклама», «Интернет маркетинг», «Международный менеджмент» среди студентов первого курса. Полученные результаты позволили авторам сформировать рекомендации по мониторингу и улучшению показателей EQ, а также уровня эмоционального интеллекта в связи с необходимостью совершенствования лидерских качеств, которыми должен обладать настоящий менеджер.

Ключевые слова: менеджмент, компетенции, управление эмпатией, эмоциональный интеллект.

DOES A MANAGER NEED HIGH EMOTIONAL INTELLIGENCE?

Shavkunova A.A.,

*3th year student of the Department of Management and Entrepreneurship,
Ural State University of Economics,
Yekaterinburg, Russia*

Sheina E.G.,

*Candidate of Economics, Associate Professor, Associate Professor of the
Departments of the Department of Management and Entrepreneurship,
Ural State University of Economics,
Yekaterinburg, Russia*

Abstract: This article is devoted to the study of the necessity and needs of managers (managers) to have high emotional intelligence and manage empathy. The study was conducted among students of a specialized economic university in the field of Management, majoring in Business Organization and Planning, Marketing and Advertising, Internet Marketing, and International Management among first-year students. The obtained results allowed the authors to formulate recommendations on monitoring and improving EQ indicators, as well as the level of emotional intelligence in connection with the need to improve the leadership qualities that a real manager should possess.

Keywords: management, competencies, empathy management, emotional intelligence.

Условия жизни, сформированные развитием компьютерных технологий, приводят к тому, что люди имеют множество контактов и взаимодействуют через социальные сети, но при этом теряют способность к эмпатии, саморефлексии и осознанию своих чувств и эмоций. Такое невербальное общение несет в себе большую опасность, потому что люди перестают чувствовать и распознавать как свои эмоции, так и эмоции других людей.

Эмоции – неотъемлемая часть нашей жизни, которая может одновременно улучшить ее, и создать проблемы.

Цель: выявить важность развития эмоционального интеллекта для управленца (менеджера) и разработать рекомендации.

При проведении исследования были поставлены следующие задачи: изучить что такое эмоциональный интеллект; провести диагностику уровня эмоционального интеллекта у студентов, обучающихся по направлению «Менеджмент» в ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»; внедрить рекомендации по развитию эмоционального интеллекта в образовательный процесс.

Методы, используемые в исследовании: методика Г.С. Холла (способствующая выявлению способности понимать отношения личности и управлять эмоциональной сферой на основе принятия решений); методика Д.В. Люсина; наблюдение; анализ, сравнение.

Эмоциональный интеллект, который часто обозначают аббревиатурой EQ, это способность воспринимать и понимать эмоции, свои и чужие, а также умение управлять ими. [1], [2].

Люди, обладающие высоким уровнем эмоционального интеллекта, эффективно взаимодействуют с окружающими, принимают грамотные решения и адекватно реагируют на различные жизненные ситуации.

В современной психологии существует множество различных теорий, описывающих эмоциональный интеллект. Несмотря на то, что все эти теории исследуют один и тот же феномен, мнения ученых о его психологической природе могут отличаться. Джастин Баррисо, автор книги “Эмоциональный интеллект на практике”, выделяет 13 характеристик высокого эмоционального интеллекта. Среди них - способность осознавать свои чувства, умение контролировать свои реакции, стремление к саморазвитию и другие. Психолог В.Шиманская предлагает считать общим критерием эмоционального интеллекта удовлетворенность человека своей жизнью.

Благодаря эмоциям, мы реагируем на происходящее, слова и события. Человек с высоким EQ реагирует на причину, а не на следствие, что помогает

Вектор экономики | www.vectoreconomy.ru | СМИ ЭЛ № ФС 77-66790, ISSN 2500-3666

ему правильно воспринимать критику, понимать окружающих.

Кто такой менеджер (управленец)? Это человек, занимающийся управлением людьми, ресурсами, информацией, финансами и др. Менеджер – специалист, занимающийся управлением процессами в организации.

Эмоциональный интеллект очень важен для лидера, так как ему нужно уметь определять закономерности в разрозненных фрагментах информации для понимания стратегии развития и знания рыночной конъюнктуры.

Для управленца важны такие аспекты EQ, как личные и социальные навыки, самоосознание и эмоциональное самоосознание, адекватная самооценка, самоконтроль, адаптивность, стремление к победе и достижение целей, эмпатия и осведомленность. Низкий уровень эмоционального интеллекта может привести к проблемам во взаимоотношениях, неудачам в достижении целей и непониманию текущих событий и их влияния на организационную структуру. Развитие эмоционального интеллекта имеет важное значение для эффективного лидерства и управления.

Высокий эмоциональный интеллект нужен управленцу для того, чтобы успешно создавать благоприятную атмосферу в команде и успешно управлять коллективом, устанавливать доверительные отношения с сотрудниками, решать конфликты и мотивировать команду к достижению целей. Эмоциональный интеллект позволяет менеджеру лучше понимать своих сотрудников, их потребности и мотивации, что позволяет эффективнее управлять командой и достигать поставленных целей.

Высокий уровень эмоционального интеллекта помогает управленцу лучше контролировать свои эмоции и реакции на различные ситуации, что позволяет ему принимать более обдуманные и эффективные решения.

В рамках данной работы было принято решение провести диагностику уровня эмоционального интеллекта у студентов, обучающихся по направлению «Менеджмент» в ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет». В рамках общественной работы и эмпирического исследования Вектор экономики | www.vectoreconomy.ru | СМИ ЭЛ № ФС 77-66790, ISSN 2500-3666

самостоятельно была составлена Google-форма и отобраны 105 респондентов 1-го курса для анкетирования.

На начальном этапе исследования была проведена первичная диагностика испытуемых по методикам Г.С. Холла.

С помощью анкетирования испытуемый смог определить уровень своего эмоционального интеллекта: способность осознавать свои эмоции и причины их возникновения, контролировать свои чувства, влиять на окружающих, проявлять эмпатию и использовать самомотивацию.

Также был проведен анализ эмоционального интеллекта (EQ) с использованием метода, разработанного Д.В. Люсиным. EQ определяется как способность человека распознавать и контролировать свои эмоции. Структура эмоционального интеллекта включает межличностный эмоциональный интеллект (МЭИ - способность понимать эмоции других и управлять ими) и внутриличностный эмоциональный интеллект (ЭИ - способность понимать свои эмоции и управлять ими). В ходе исследования были оценены такие компоненты, как способность к пониманию своих и чужих эмоций (ПЭ) и способность к управлению своими и чужими эмоциями (УЭ).

Опросник ЭмИн даёт баллы по двум субшкалам, измеряющим различные аспекты МЭИ, и по трём субшкалам, измеряющим различные аспекты ВЭИ.

Данные исследования показали, что 24% опрошенных обладают высоким уровнем EQ, 31% - средним уровнем EQ, 45% имеют низкий уровень EQ.

Также был проведен срез анализ по каждой группе направления подготовки «Менеджмент». В опросе участвовали группы профилей «Организация и планирование бизнеса», «Маркетинг и реклама», «Интернет маркетинг» и «Международный менеджмент».

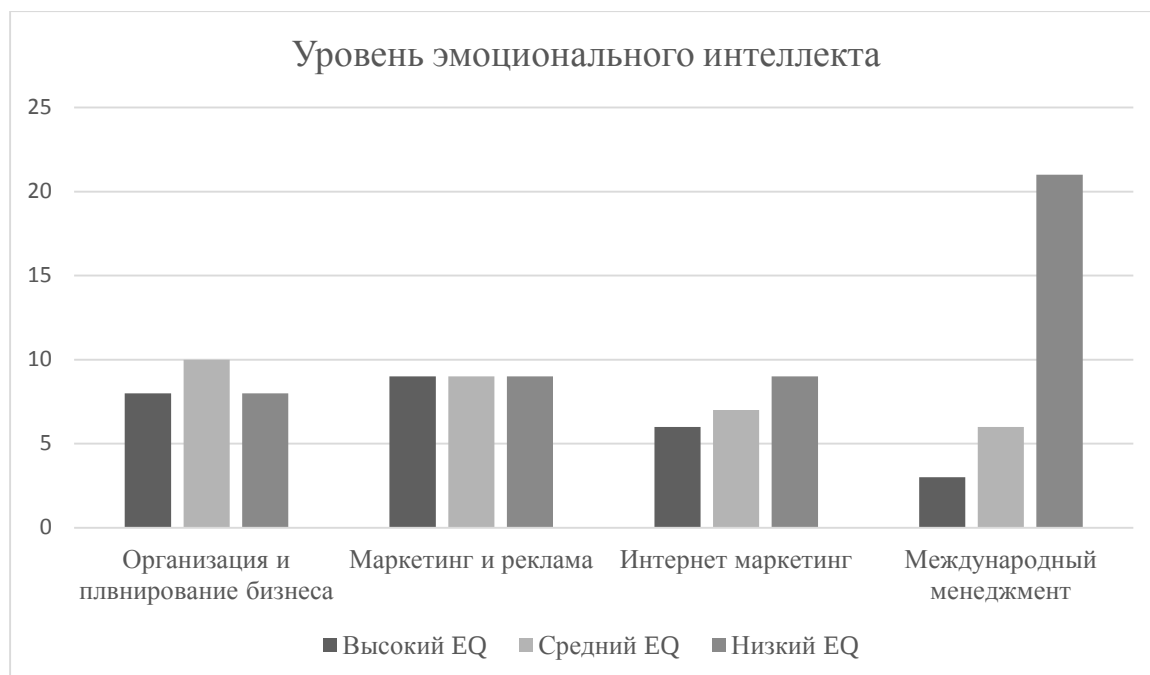


Рис. 1 - Результаты тестирования на выявление уровня эмоционального интеллекта у студентов направления подготовки «Менеджмент» УрГЭУ
[составлено авторами]

Больше всего студентов с низким уровнем эмоционального интеллекта в группе «Международный маркетинг» это обуславливается тем, что большая часть обучающихся – иностранцы с другим менталитетом. В группе «Организация и планирование бизнеса» наблюдается тенденция к среднему уровню эмоционального интеллекта, потому что студенты – будущие предприниматели, готовые ориентироваться на запрос потребителя. В группе с профилем «Интернет маркетинг» и «Маркетинг и реклама» наблюдается равное количество респондентов с низким уровнем эмоционального интеллекта, это может быть спровоцировано спецификой профилей, потому что маркетологи не всегда являются экстравертами и ведут переговоры с потребителем, но при этом они разбираются в продвижении и анализе рынка [3].

Подводя итог исследования, можно утверждать, что почти половина опрошенных имеет низкий уровень эмоционального интеллекта, поэтому было принято решение ввести образовательный блок «Эмоциональный интеллект у

менеджера» в дисциплину «Основы менеджмента», которая преподается на направлении «Менеджмент» на 1 курсе. Планируется внедрить в обыденную жизнь студентов заполнение чек-листы с рекомендациями по развитию EQ и выполнение креативных заданий и кейсов.

Были разработаны рекомендации по развитию эмоционального интеллекта у менеджеров и внедрены в образовательную программу Уральского государственного экономического университета.

Определены основные рекомендации: необходимо развивать эмпатию и понимание других людей, слушать своих подчиненных и понимать их точку зрения, улучшать навыки коммуникации, общаться с людьми, использовать невербальные сигналы и учиться читать эмоции других людей. Важно научиться контролировать эмоции и не давать им контролировать человека, принимать решения на основе эмоционального интеллекта. Использование интуиции и эмпатии, позволит принимать более эффективные решения. Надо учиться вести людей, мотивировать их и создавать положительный рабочий климат, развивать навыки.

Помимо данных рекомендаций будет издано пособие, которое будет содержать информацию том, зачем нужен эмоциональный интеллект и как он проявляется в обычной жизни. Также инструментами по развитию эмоционального интеллекта будут видео-уроки (Пример: видео урок о важности эмоционального интеллекта, видео урок – челлендж и др.) и в рамках семинаров планируется проводить бизнес-хакатоны, аналитические игры.

Дополнительными инструментами для развития эмоционального интеллекта могут стать коммуникативные бои между студентами, пленарные заседания и сессии с коучем для того, чтобы научить понимать свои эмоции и чувства окружающих.

Так же планируется создание интернет-приложения, которое бы стало дополнительным инструментом для развития EQ, где можно будет отслеживать прогресс студентов. Учащиеся смогут проходить тестирования, выполнять

Вектор экономики | www.vectoreconomy.ru | СМЭЛ № ФС 77-66790, ISSN 2500-3666

задания по направлениям.

Тема саморазвития становится очень актуальной, в том числе тема развития эмоционального интеллекта набирает все большие обороты. Поэтому проанализировав имеющуюся информацию, было определено, что эмоциональный интеллект — это очень полезный навык, который стоит развивать. EQ включает в себя такие понятия как эмпатия и толерантность. Люди с высоким эмоциональным интеллектом более стрессоустойчивы, что важно при принятии решений.

Важность эмоционального интеллекта для лидера заключается в его способности определять модели в отдельных частях информации для разработки стратегии и понимания экономических условий. В контексте EQ, руководитель должен обладать личностными и социальными навыками, самосознанием и эмоциональным самосознанием, адекватной самооценкой, предполагающей знание своих сильных сторон и пределов возможностей. Лидер должен обладать хорошим самоконтролем для точного управления разрушительными эмоциями и порывами, быть открытым и честным. Также важно, чтобы лидер был адаптивным и мог приспосабливаться к меняющимся обстоятельствам. [5] Стремление к успеху, достижение поставленных целей, эмпатия - все это важные аспекты эмоционального интеллекта. Руководителю важно быть информированным для понимания текущих обстоятельств и их правильного применения в организационной политике и структуре ответственности. Управление отношениями включает вдохновляющее лидерство (показывающее захватывающую картину будущего), влияние (методы убеждения) и наставничество (вклад в самосовершенствование сотрудников и поощрение развития их способностей). Руководителю также необходима предприимчивость и инициативность. [4]

Таблица 1 - Проблематика, с которой сталкиваются менеджеры с низким уровнем эмоционального интеллекта [составлено авторами]

С какими проблемами сталкиваются менеджеры с низким уровнем эмоционального интеллекта			
Менеджеру сложно смириться с отказом.	Происходит подрыв боевого духа, снижается самомотивация.	Нетерпеливость к мнению клиента, давление на него при продажах.	Отсутствие способности подобрать индивидуальное решение для клиента.

Стать специалистом по чувствам означает освоить несколько навыков: признавать эмоции в себе и других, понимать причины и последствия эмоций, точно маркировать происходящее, выражать эмоции социально приемлемым способом, управлять своими эмоциями, а также помогать другим людям справиться с чувствами.

Эмоциональный интеллект поддается развитию в течение всей жизни, потому что это не врожденное качество.

Таким образом, эмоциональный интеллект (ЭИ) менеджера помогает ему лучше понимать эмоции и потребности своих подчиненных, улучшать коммуникацию и отношения, принимать более эффективные решения в сложных ситуациях, быть более эмпатичным, терпимым и доверчивым, а также быть более продуктивным и эффективным. В целом, ЭИ является ключевым фактором успеха в современном бизнесе для менеджера.

Библиографический список:

1. Goleman, D. (1995). Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ. Bantam Books.
2. Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2008). Emotional intelligence: New ability or eclectic traits? American Psychologist, 63(6), 503-517.
3. Иванова Е.С. Оpozнание и вербализация эмоций как основа

эмоционального интеллекта // Известия Уральского государственного университета: Серия 1: Проблемы образования, науки и культуры. 2010. Т.81. №4. С.82-88.

4. Почему эмоциональный интеллект в продажах значит не меньше IQ веке. [Электронный ресурс] // Школа Продашь! URL: <https://prodasch.ru/blog/idealnii-otdel-prodazh/emotsionalnyy-intellekt-v-prodazhakh/> (Дата обращения: 10.05.2025)

5. Эмоциональный интеллект менеджера как условие успеха в 21 веке. [Электронный ресурс] // Справочник от автор24 URL: <https://spravochnick.ru/psihologiya/emocionalnyy-intellekt-menedzhera-kak-usloviye-uspeha-v-xxi-veke/#emocionalnyy-intellekt-v-sovremennom-upravlenii> (Дата обращения: 10.05.2025)

Оригинальность 76%