

Мерцалова С. Л., Карпова И. В., Тихомиров А. П.

ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ КАК ФАКТОР ПОВЫШЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ПЕРСОНАЛА НА РЫНКЕ ТРУДА

Мерцалова Светлана Леонидовна

кандидат педагогических наук, доцент
Среднерусский институт управления – филиал РАНХиГС
(г. Орел, Россия), доцент кафедры иностранных языков
e-mail: mertsalova-in@mail.ru
ORCID: 0000-0003-3195-9778
SPIN: 4338-1226

Svetlana L. Mertsalova

Candidate of Pedagogic Sciences, Associated Professor
Central Russian Institute of Management – Branch of RANEPA (Orel,
Russia), Associate Professor of the Department of Foreign Languages
e-mail: mertsalova-in@mail.ru
ORCID: 0000-0003-3195-9778
SPIN: 4338-1226

Карпова Инна Вячеславовна

кандидат педагогических наук, доцент
Среднерусский институт управления – филиал РАНХиГС
(г. Орел, Россия), доцент кафедры истории, политологии и государственной политики
e-mail: inkarpova@yandex.ru
ORCID: 0000-0002-3437-0072
SPIN: 4550-2978

Inna V. Karpova

Candidate of Pedagogic Sciences, Associated Professor
Central Russian Institute of Management – Branch of RANEPA (Orel,
Russia), Associate Professor of the Department of History, Political
Science and Public Policy
e-mail: inkarpova@yandex.ru
ORCID: 0000-0002-3437-0072
SPIN: 4550-2978

Тихомиров Александр Павлович

Среднерусский институт управления – филиал РАНХиГС
(г. Орел, Россия), аспирант кафедры менеджмента и управления персоналом
e-mail: tikhomirov_ap@internet.ru
SPIN: 3669-6264

Alexander P. Tikhomirov

Central Russian Institute of Management – Branch of RANEPA (Orel,
Russia) PhD student, Department of Management and Personnel
Management
e-mail: tikhomirov_ap@internet.ru
SPIN: 3669-6264

Статья посвящена одному из факторов, который способен предсказать успешность человека в карьере и в повседневной жизни и обеспечить эффективное взаимодействие с коллегами, основанное на эмоциональных связях при эффективном управлении собственными эмоциями. Изложена суть понятия «эмоциональный интеллект», указано время появления этого понятия и условия трансформации его в «концепцию эмоциональной грамотности». Выделив основные компоненты модели эмоционального интеллекта, авторы проанализировали данные, полученные в ходе ряда исследований, проведённых как российскими, так и зарубежными учёными на базе научных лабораторий высших учебных заведений, крупнейших рекрутинговых агентств, на основании которых пришли к выводу о том, что успешность и эффективность выполнения должностных обязанностей напрямую связаны с уровнем развития эмоционального интеллекта сотрудников, в том числе занимающих руководящие должности. Так, представители топ-менеджмента по сравнению с рядовыми сотрудниками продемонстрировали более высокий средний балл по различным показателям, связанным с измерением уровня развития эмоционального интеллекта. Далее авторы рассмотрели особенности одной из наиболее популярных методик оценки показателей эмоционального интеллекта, связанных с компетентностью на основе самооценки, и перечислили ряд способов повышения уровня эмоциональной грамотности.

Ключевые слова: эмоциональный интеллект, эмоциональная грамотность, диагностика и развитие эмоционального интеллекта, компетентность, карьерный рост, профессиональная деятельность, процесс общения.

The article is devoted to one of the factors contributing to predict a person's success in his career and in everyday life and ensure effective interaction with the colleagues based on emotional communication with effective management of his own emotions. The authors outlined the essence of the concept of "emotional intelligence", found out when this concept first appeared, and how it was subsequently transformed into the "concept of emotional literacy". Having identified the main components of emotional intelligence model, the data obtained in a number of studies conducted by both Russian and foreign scientists on the basis of scientific laboratories of higher educational institutions, the largest recruiting agencies were analyzed. On their basis the authors concluded that success and effectiveness of job performance are directly related to the level of emotional development of employees' intelligence, especially those in senior positions. Thus, representatives of top management demonstrated higher average score on various indicators related to measuring the level of development of emotional intelligence compared with the ordinary employees. Then the authors examined the features of one of the most popular methods for assessing emotional intelligence indicators related to self-assessment competence, and listed a number of ways to increase emotional literacy level.

Keywords: emotional intelligence, emotional literacy, diagnosis and development of emotional intelligence, competence, career growth, professional activity, communication process.

Вклад авторов: все авторы внесли равный вклад в проведение исследования и написание статьи; выразили согласие нести публичную ответственность за все аспекты работы, связанные с точностью или достоверностью любой части рукописи; одобрили финальную версию статьи перед публикацией.

Authors' contribution: All authors contributed equally to the research and writing; agreed to be publicly responsible for all aspects of the work related to the accuracy or integrity of any part of the manuscript; approved the final version of the article before publication.

Для цитирования: Мерцалова С. Л., Карпова И. В., Тихомиров А. П. Эмоциональный интеллект как фактор повышения конкурентоспособности персонала на рынке труда // Экономическая среда. – 2024. – Т. 13, № 2. – С. 12-18. – <https://doi.org/10.36683/ee242.12-18>. – EDN WQRPCJ.

For citation: Mertsalova S. L., Karpova I. V., Tikhomirov A. P. Emotional Intelligence as a Factor of Personnel Competitiveness Increase in the Labour Market. *Economic environment*. 2024; 13 (2): 12-18. (In Russ.). – <https://doi.org/10.36683/ee242.12-18>. – URL: <https://www.elibrary.ru/WQRPCJ>.

Введение

Одним из ключевых секретов успеха молодого специалиста в современном мире является не только наличие таких качеств, как работоспособность и профессионализм, но и умение распознавать эмоции собеседника, понимать его мотивацию, чувствовать потенциальные потребности и желания. Однако для того чтобы налаживать прочные социальные связи, необходимо также обладать способностью управлять собственными эмоциями, быть готовым правильно оценить обстановку и уметь оказывать на неё влияние в процессе коммуникации, не поддаваясь стрессу и оставаясь спокойным и уверенным в себе. Добиться эффективного взаимодействия в коллективе помогают вышеназванные качества, которые входят в понятие «эмоциональный интеллект».

Цель исследования

Нам представляется необходимым изучить теоретические аспекты понятия «эмоциональный интеллект», выделить основные компоненты модели эмоциональной грамотности, проанализировать данные исследований, проведённых на базе научных лабораторий высших учебных заведений и крупнейших рекрутинговых агентств, с целью доказать, что успешность и эффективность выполнения должностных обязанностей напрямую связаны с уровнем развития эмоционального интеллекта сотрудников.

Материалы и методы исследования

Изложение материала статьи в рамках выбранной тематики основано на применении методов изучения и детального анализа литературных источников, посвящённых выбранной проблематике, благодаря чему авторам удалось выяснить, когда впервые появилось понятие «эмоциональный интеллект» и как оно впоследствии трансформировалось в «концепцию эмоциональной грамотности». Также были выделены основные компоненты модели эмоционального интеллекта, на которые по сей день опираются специалисты в области современной психологии. В результате анализа данных, полученных в ходе ряда исследований, посвящённых выбранной тематике и проведённых как российскими, так и зарубежными учёными на базе научных лабораторий высших учебных заведений, крупнейших рекрутинговых агентств, выяснилось, что успешность и эффективность выполнения должностных обязанностей напрямую связаны с уровнем развития эмоционального интеллекта сотрудников, особенно занимающих руководящие должности.

Результаты и их обсуждение

Мы полагаем, что первое упоминание об эмоциональном интеллекте в современной трактовке этого понятия можно встретить в работах Чарльза Дарвина, который еще в 1872 году в своём труде «Выражение эмоций у людей и животных» писал о роли внешних проявлений эмоций для выживания и адаптации в окружающей среде [1].

Особый вклад в исследование проблемы социального взаимодействия людей внёс в 1920-х годах американский психолог Эдвард Торндайк, который впервые предложил трёхкомпонентную модель интеллекта, включающую в себя механический интеллект, а именно умение обращаться с конкретными предметами, абстрактный интеллект, под которым подразуме-

вал способность понимать и оперировать идеями, и, наконец, социальный интеллект, заключающийся в умении людей общаться друг с другом, «считывать» эмоции собеседника и принимать разумные действия по отношению к нему [2].

В 1926 году американским экспертом по психологическому тестированию Тельмой Хант на базе факультета психологии Университета Джорджа Вашингтона был разработан первый в мире тест для измерения социального интеллекта «George Washington Social Intelligence Test», который пользовался успехом в США вплоть до 60-х годов прошлого века. Задания в нём носили исключительно вербальный характер. Благодаря этому тесту появилась возможность оценить степень сформированности социальных способностей человека, а именно его умения распознавать особенности психического состояния собеседника, его чувство юмора, давать оценку предлагаемым социальным ситуациям, составлять психологический портрет собеседника по фотографии. Однако довольно скоро представители научного сообщества поставили под сомнение факт высокой степени корреляции между результатами тестов социального интеллекта и тестами общего интеллекта [3].

Понятие «эмоциональный интеллект» впервые было предложено в середине 60-х годов прошлого века в работах американского ученого Майкла Белдока и немецкого профессора доктора медицины Ханскарла Лёйнера [4].

Позднее американский психолог и психотерапевт Клод Штайнер стал автором концепции эмоциональной грамотности и разработал для этого собственную программу тренинга [5].

В настоящее время основной моделью эмоционального интеллекта в психологии служит разработанная в Йельском университете ещё в 1990-х годах модель Майера-Саловея-Карузо. Согласно этой концепции, эмоциональный интеллект представляет собой строго измеряемую способность индивида интеллектуально перерабатывать полученные при считывании эмоций данные и использовать их в дальнейшем для решения определённых задач. Предложенная модель включает четыре компонента:

1. Распознавание эмоций партнёра по коммуникации по мимике, жестам, внешнему виду, интонации, а также осознание собственных эмоций.
2. Умение использовать собственный эмоциональный потенциал (часто неосознанно) для активизации мыслительных процессов.
3. Способность понимать причины возникновения эмоций, их связь с мыслительной деятельностью, умение интерпретировать эмоции в процессе общения.
4. Знание основ управления собственными эмоциями и эмоциями собеседника с целью достижения поставленных задач [6].

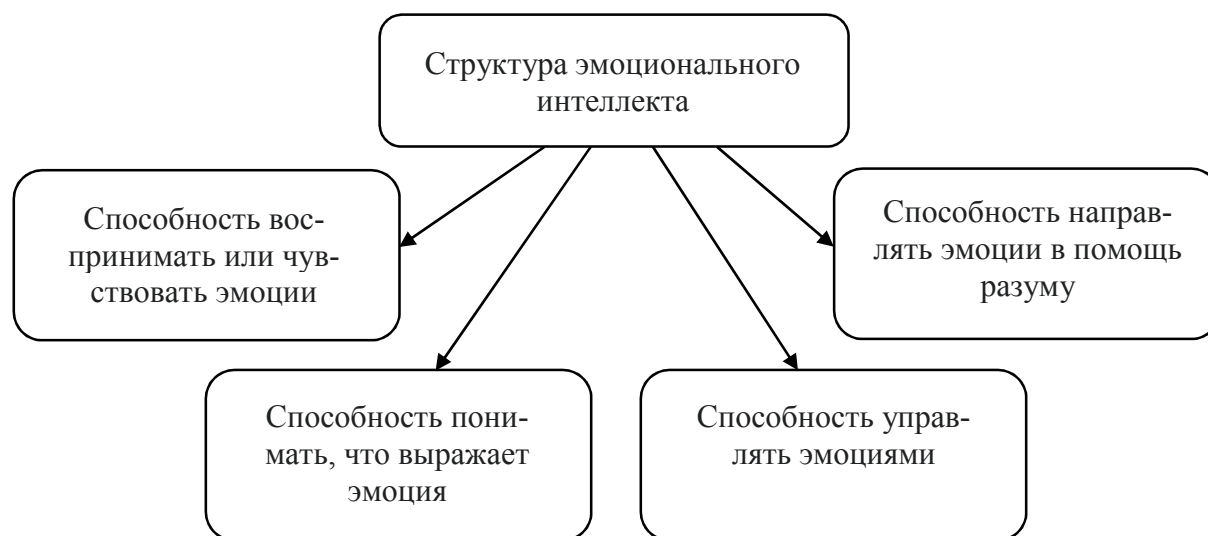


Рисунок 1 – Концепция эмоционального интеллекта П. Саловея и Дж. Майера

Таким образом, в отличие от привычного всем понятия IQ (от англ. *intelligence quotient*), или коэффициента умственного развития, коэффициент эмоционального развития EQ (от англ. *emotional quotient*) является показателем способности индивида понимать собственные эмоции и соотносить их с эмоциями других людей, давая адекватную оценку окружающей действительности, интуитивно улавливая сильные и слабые стороны партнёров по общению, оставаясь при этом обаятельным и стрессоустойчивым.

Согласно данным исследований, проведённых в середине 2000-х годов российскими учёными Государственного университета управления, руководители организаций, обладающие высоким коэффициентом эмоционального интеллекта, являются более успешными и эффективнее выполняют свои управленческие функции благодаря грамотно выстроенным межличностным отношениям [7].

Специалисты «Лаборатории эмоционального интеллекта», которая является ведущим российским разработчиком решений в области диагностики и развития эмоционального интеллекта человека и организации, заявляют, что на основании анализа деятельности предприятий, работающих на российском рынке, удалось сделать вывод о том, что общий уровень развития эмоционального интеллекта у руководящего состава компаний, как правило, выше, чем у других специалистов. Так, при максимальном значении 150 баллов представители топ-менеджмента в среднем набрали 103,2 балла, в то время как работники, не занимающие руководящие должности, – 89,55 балла. При этом по шкале «Распознавание эмоций» средний балл руководителей составил 103,54 балла, а специалистов – 93,2. При оценке показателя «Понимание и анализ эмоциональной составляющей» представители руководства набрали 101,29 балла, а неруководящий состав – 92,66 балла. В части способности сознательного управления эмоциями перевес также оказался на стороне топ-менеджеров (101,16 балла) по сравнению с линейными сотрудниками (92,82 балла). В исследовании приняли участие 3 415 респондентов, из которых 1 516 человек входят в состав руководства [8].

Представленные данные позволяют не только говорить о более высоком уровне эмоционального развития у руководителей компаний, но и предположить, что это, в свою очередь, сказывается на карьерном росте. Так, в 2011 году специалисты одного из крупнейших рекрутинговых порталов в мире «CareerBuilder» провели опрос, результаты которого продемонстрировали готовность лишь 41 % работодателей принять на работу кандидата с высоким уровнем IQ, но низким уровнем эмоционального развития. Кроме того, 75 % респондентов заявили, что будут способствовать продвижению по службе именно тех сотрудников, которые обладают более высоким коэффициентом эмоционального интеллекта [9].

По статистике, 90 % сотрудников, работающих в сфере управления персоналом, обладают довольно высоким уровнем эмоционального интеллекта, что позволяет им лучше понимать желания и мотивацию партнёров по коммуникации, выбирать оптимальную линию поведения и тем самым создавать благоприятные условия для более эффективного общения с коллегами и партнёрами [10].

В 2019 году специалисты Бизнес-школы НИУ ВШЭ провели исследование, связанное с изучением роли эмоционального интеллекта в профессиональной деятельности менеджеров по персоналу, работающих в различных бизнес-компаниях Нижнего Новгорода, и выяснили, что данная категория сотрудников довольно высоко оценивает роль эмоционального интеллекта при решении профессиональных задач. Так, HR-менеджеры применяют отдельные структурные элементы эмоционального интеллекта во время проведения собеседования при приёме на работу, в случае возникновения в коллективе конфликтных ситуаций, при взаимодействии с руководством, сотрудниками, внешними клиентами и т. п. Однако, согласно данным исследования, среди 161 опрошенного чуть меньше половины HR-менеджеров (46,59 %) продемонстрировали высокий уровень развития эмоционального интеллекта, при этом эмоциональный интеллект большей части специалистов (53,41 %) требует развития [11].

Экспертами «Лаборатории эмоционального интеллекта» в 2020 году было проведено масштабное исследование, в котором приняли участие 3 300 представителей различных про-

фессий, проживающих в разных регионах нашей страны. Фокус-группа включала в себя специалистов, руководителей среднего звена, топ-менеджеров. Среди участников были HR-менеджеры, преподаватели, инженеры, бизнес-тренеры, финансисты и руководители по продажам. В ходе исследования выяснилось, что коэффициент эмоционального развития отличается у представителей разных профессий. Так, самый высокий показатель наблюдался у HR-специалистов, а самый низкий – у инженеров, что вполне может быть обусловлено спецификой их работы и характером взаимодействия с людьми. Наиболее высокие результаты по умению анализировать эмоции и управлять ими продемонстрировали также сотрудники HR-отделов, оказавшись успешнее инженеров на 4 % и 7 % соответственно. На втором месте по уровню развития эмоционального интеллекта расположились бизнес-тренеры, на третьем – преподаватели. Четвёртую строчку заняли финансисты, а пятую – специалисты отделов продаж [12].

Стоит отметить, что идеально составленное резюме и качественное портфолио не всегда являются гарантией высокой результативности сотрудника на новом месте. Поэтому многие крупные компании и рекрутинговые агентства нередко тестируют соискателей, проверяя не только степень их профессиональной компетентности, но и уровень психологической готовности к работе. Для тестирования претендентов существует множество универсальных методик, одна из которых заключается в оценке показателей эмоционального интеллекта, связанных с компетентностью на основе самооценки. Этот метод получил название «эффект Даннинга-Крюгера». Его теоретической основой стали выводы, сделанные великими философами прошлого. К примеру, ещё в середине XIX века английский натуралист и путешественник, основоположник эволюционного учения Чарльз Дарвин утверждал, что порой невежество в большей степени рождает в человеке уверенность, нежели накопленные знания. Чуть позднее британский философ, лауреат Нобелевской премии по литературе Бертран Рассел говорил о том, что люди, испытывающие уверенность, часто оказываются глупы, в то время как тем, кто хоть немного обладает воображением и пониманием, всегда присущи сомнения и нерешительность. В 1999 году сотрудники кафедры психологии Корнелльского университета (США) Дэвид Даннинг и Джастин Крюгер экспериментально подтвердили выдвинутую гипотезу, проведя следующий эксперимент. Они собрали в одном зале людей разных профессий и с разным уровнем реальных знаний и предложили им заполнить специально разработанную анкету, в которой нужно было отметить уровень компетентности в сфере профессиональных интересов. Затем участникам предстояло выполнить ряд тестов, по результатам которых можно было оценить истинный уровень их компетентности. После обработки данных был составлен график, на котором учёным удалось отобразить зависимость реальных знаний от уверенности людей в том, что они хорошо разбираются в сфере своей профессиональной деятельности. График представлял собой параболу, в левой части которой были представлены наименее компетентные участники эксперимента, почти на сто процентов уверенные в собственных знаниях. Затем парабола резко падала, отражая группу специалистов, которые были не слишком высокого мнения о своём опыте и умениях, однако неплохо разбирались в профессии. На участке, расположенном ближе к концу, кривая снова поднималась, поскольку среди анкетированных были сотрудники, которые обладали подлинно высоким уровнем квалификации и адекватно оценивали уровень собственных знаний. Однако степень их уверенности оказалась на треть ниже уверенности некомпетентных участников.

В результате эксперимента учёные сделали вывод о существовании некоего «когнитивного искажения», при котором люди убеждены в том, что хорошо разбираются в той или иной сфере, несмотря на достаточно поверхностный характер реальных знаний. Подвергаясь воздействию этого психологического феномена, они часто приходят к ошибочным выводам и делают неудачный выбор. Суть «эффекта Даннинга-Крюгера» заключается в том, что порой людям с невысоким уровнем IQ или узким кругозором не хватает знаний и интеллекта на то, чтобы признать, что они объективно некомпетентны и не способны к принятию правильных решений или просто к должному выполнению своих профессиональных обязанностей [13].

Одним из популярных способов тестирования соискателей на «эффект Даннинга-Крю-

гера» при приёме на работу является задание, в котором потенциальному сотруднику предлагают нарисовать на бумаге фигуру, которая будет представлять его профессиональное поле, и закрасить ту его часть, которая соответствует знаниям соискателя. Уверенный в себе на 100 % кандидат закрасит всё поле даже в случае, если у него небольшой опыт работы и, судя по резюме, ему есть чему поучиться.

Ещё одним способом оценить склонность человека к переоценке собственных возможностей является задание, при выполнении которого потребуется привлечение сторонних экспертов. Если соискатель решит полагаться только на свои силы, несмотря на тот факт, что задание явно выходит за рамки его компетенций, возможно, он слишком самоуверен и переоценивает свои силы.

Чаще всего человек с «эффектом Даннинга-Крюгера» не способен зафиксировать у себя метакогнитивное искажение, в отличие от его знакомых и коллег. Поэтому психологи нередко рекомендуют таким людям обратиться к эксперту и попросить его объективно оценить профессиональные навыки и реальные знания в области решения профессиональных задач. Также можно порекомендовать почаще интересоваться мнением коллег, принимая их помощь в вопросах, в которых вы недостаточно опытни и компетентны. Ну и, конечно, постоянное развитие, повышение квалификации являются залогом успешности и профессионального роста.

На сегодняшний день существует немало образовательных программ, тренингов и курсов по развитию эмоционального интеллекта, которые проводятся как в очной, так и в заочной формах, в режиме онлайн, которые помогут научить слушателей правильно распознавать свои эмоции, «считывать» эмоциональный настрой собеседника, давать адекватную оценку коммуникативной ситуации, а в результате стать более стрессоустойчивым и обрести эмоциональную стабильность. Основой для формирования и развития навыков эмоционального интеллекта, на наш взгляд, могут стать три основных способа, которые помогут начать работу по саморазвитию, предложенные специалистами Русской школы управления. Первый способ заключается в том, чтобы, «практикуя эмоциональную грамотность», научиться фокусировать свои чувства и желания, перенаправляя эмоции собеседника на себя, не обвиняя его в некомпетентности, а заявляя о собственных эмоциях относительно сложившейся ситуации. То есть не следует говорить партнёру по коммуникации о том, что ОН не успел подготовить документы вовремя, а следует сказать о ВАШЕМ нетерпении. Вторым способом совершенствования навыков эмоциональной грамотности является умение в процессе общения проявлять эмпатию, поскольку в случае, когда собеседник уверен в том, что его внимательно слушают, не перебивают, а возможно, сопереживают, то ему начинает казаться, что к нему относятся честно и уважительно. Третий способ направлен на развитие способности к эмоциональному контролю в стрессовых ситуациях [14].

Заключение

Таким образом, следует отметить, что в современном мире одним из основных факторов, способствующих эффективному общению как в повседневной жизни, так и для построения успешной карьеры, является показатель уровня эмоционального интеллекта, по которому можно оценить готовность человека быстро и чётко определять ключевые индикаторы эмоциональных проявлений собеседника, распознавать на их основе свои собственные эмоции, максимально эффективно регулировать возникающий в процессе коммуникации эмоциональный фон для решения профессиональных задач или достижения личных целей.

Список источников:

1. Дарвин, Ч. О выражении эмоций у человека и животных. – СПб: Питер, 2001. – 384 с.
2. Thorndike, E.L. Intelligence and its uses // Harper's Magazine. – 1920. – No. 140. – pp. 227-235.
3. Guide to the Thelma Hunt papers, 1941-1989 // University Archives. – Special Collections Research Center, The George Washington University, 2006.
4. Cherniss, C. Emotional Intelligence: What it is and Why it Matters. – URL: https://www.eiconsortium.org/reports/what_is_emotional_intelligence.html (дата обращения: 26.01.2024).

5. Steiner, C. Achieving Emotional Literacy. – New York : William Morrow, 1997. – 235 p. – ISBN 978-0380975914.
6. Mayer, J. D. What is emotional intelligence? / J. D. Mayer, P. Salovey // Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators. – New York: Basic Books, 1997. – pp. 3-31.
7. Пигин, В. Хитрый мозг: почему компаниям важен эмоциональный интеллект сотрудников // РБК. – URL: <https://pro.rbc.ru/demo/5cb46fad9a79471c5bced51b> (дата обращения: 26.01.2024).
8. Марьина, А. Уровень развития эмоционального интеллекта оказался выше у руководителей компаний – исследование // ООО «РБТочкаРУ». – URL: <https://rb.ru/news/emotional-intelligence1/> (дата обращения: 26.01.2024).
9. Seventy-One Percent of Employers Say They Value Emotional Intelligence Over IQ, According to CareerBuilder Survey // CareerBuilder, LLC. – URL: <https://press.careerbuilder.com/2011-08-18-Seventy-One-Percent-of-Employers-Say-They-Value-Emotional-Intelligence-Over-IQ-According-to-CareerBuilder-Survey> (дата обращения: 26.01.2024).
10. Эмоции налицо: проблемы и преимущества развития эмоционального интеллекта // РБК Тренды. – URL: <https://trends.rbc.ru/trends/education/6054a6879a7947f8c5e11451> (дата обращения: 26.01.2024).
11. Эмоциональный интеллект в работе HR-менеджера // НИУ ВШЭ. – URL: <https://mbann.hse.ru/news/425746401.html> (дата обращения: 26.01.2024).
12. Обнаружена профессия с самым высоким уровнем эмоционального интеллекта // РБК Тренды. – URL: <https://dzen.ru/a/YBGMGotZX2GYjqX4> (дата обращения: 26.01.2024).
13. Эффект Даннинга — Крюгера: почему некомпетентные люди уверены в своей компетентности? // Сетевое издание Psychologies.ru. – URL: <https://www.psychologies.ru/articles/neznanie-sila-rochemu-nekompetentnyie-lyudi-ne-ponimayut-svoey-nekompetentnosti/> (дата обращения: 26.01.2024).
14. Как развить эмоциональный интеллект // Русская школа управления. – URL: <https://uprav.ru/blog/kak-razvit-emotsionalnyy-intellekt/> (дата обращения: 26.01.2024).

Статья поступила в редакцию / Received: 05.04.2024

Принята к публикации / Accepted: 13.05.2024

Дата выхода в свет / Date of publication: 01.07.2024