

На правах рукописи

**Петровская Анастасия Сергеевна**

**Эмоциональный интеллект как детерминанта  
результативных параметров и процессуальных  
характеристик управленческой деятельности**

Специальность 19.00.03 – психология труда,  
инженерная психология, эргономика

**А В Т О Р Е Ф Е Р А Т**

диссертации на соискание степени  
кандидата психологических наук

Ярославль – 2007

Работа выполнена на кафедре психологии труда и  
организационной психологии факультета психологии  
Ярославского государственного университета им. П.Г.Демидова

Научный руководитель - доктор психологических наук, профессор,  
заслуженный деятель науки РФ  
**Карпов Анатолий Викторович**

Официальные оппоненты: доктор психологических наук, профессор  
**Мазилев Владимир Александрович**

кандидат психологических наук, доцент  
**Конева Елена Витальевна**

Ведущая организация - **Институт психологии РАН**

Защита состоится «\_\_» ноября 2007 г. в \_\_\_\_\_ часов на заседании диссер-  
тационного совета Д 212.002.02 в Ярославском государственном университе-  
те им. П.Г. Демидова по адресу: 150057, Ярославль, проезд Матросова, 9.

С диссертацией можно ознакомиться в научной библиотеке ЯрГУ им.  
П.Г. Демидова.

Автореферат разослан «\_\_\_\_\_» октября 2007 г.

Ученый секретарь  
диссертационного совета

Клюева Н.В.

### **Актуальность исследования**

В настоящее время в психологии труда все большая роль отводится изучению субъект-субъектных видов деятельности. В отличие от субъект-объектного типа деятельности, где предметом выступает неодушевленный объект, в субъект-субъектном типе им является личность, точнее, несколько личностей, ряд субъектов. Существующая теория деятельности разработана в основном на материале субъект-объектных ее видов, но необходимость включения в психологическую теорию деятельности более сложных, субъект-субъектных видов деятельности обусловлена закономерным развитием теории от более простых форм к более сложным. Разработка психологической теории деятельности на базе субъект-субъектных видов деятельности в значительно большей степени отвечает реальной сложности мира человеческой деятельности.

Управленческая деятельность, представляет один из наиболее сложных видов деятельности субъект-субъектного типа. Характерные для менее сложных видов деятельности закономерности и процессы представлены в ней с наибольшей полнотой, развернутостью. Включение в сферу психологического анализа управленческой деятельности делает возможным переход от частной к общей психологической теории деятельности.

Управление в широком смысле представляет собой систему мер, направленных на определение целей, стоящих перед данным производственным звеном, разработку и осуществление действий, на организацию коллектива для достижения этих целей, на планомерное сочетание труда, на повышения культурно-технического уровня кадров и их социально-культурного обслуживания. Многомерность и многоплановость управленческой деятельности требует сложнейшей регуляции, включения целого комплекса процессов и свойств. Одним из ключевых аспектов исследования субъект-субъектных видов деятельности является изучение рефлексивных механизмов, а также эмоционального интеллекта.

В последнее десятилетие концепция эмоционального интеллекта (ЭИ) как альтернативы традиционного интеллекта стала широко известной в психологической науке. Многие сторонники данной концепции утверждают, что эмоциональный интеллект играет существенную роль в успешности управ-

ленческой деятельности. Например, некоторые авторы считают, что коэффициент эмоционального интеллекта (EQ) имеет большую прогностическую ценность, чем IQ (D. Goleman, R. Cooper, A. Sawaf).

Концепция эмоционального интеллекта отражает идею единства аффективных и интеллектуальных процессов. В широком смысле к ЭИ относят способности к опознанию, пониманию эмоций и управлению ими; имеются в виду, как собственные эмоции субъекта, так и эмоции других людей (Д.В. Люсин).

В классической психологии менеджмента отмечается необходимость эмоционально-волевой регуляции управленческой деятельности. В литературе подчеркивается эмоциогенный характер этого вида 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 (А.М. Бандурка, Л.Д. Кудряшова, И.С. Мангутов, Л.И. Уманский). К ним относятся: эмоциональная сдержанность, эмоциональная уравновешенность, эмпатия, экспрессивная сензитивность, 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. При анализе литературы прослеживается интересная особенность – основные компоненты эмоционального интеллекта в разрозненном виде присутствуют в различных классификациях ПВК руководителя.

Вместе с тем, теоретические предположения, как правило, не подкрепляются экспериментальным изучением. Более того, в организационной психологии долгое время превалировала когнитивная ориентация, для которой характерно игнорирование эмоций или рассмотрение чувств как негативно влияющих на рациональность и на процесс принятия решений.

Актуальность проблемы в большой степени обусловлена недостаточной разработанностью концепции ЭИ в России. В настоящее время в отечествен-

ной психологической науке практически не проводится эмпирических исследований ЭИ. Несмотря на наличие в зарубежных источниках разнообразных методик, направленных на определение уровня EQ, отсутствует их перевод на русский язык и адаптация на российской выборке. Модель ЭИ и ее практическое применение нуждаются в верификации с учетом специфики отечественного менеджмента.

Таким образом, актуальность исследуемой проблемы определяется как тенденциями развития научного знания, так и существующими потребностями социальной практики. Изучение эмоционального интеллекта - важная теоретическая и практическая задача, требующая актуального исследования и разработки.

**Цель исследования.** Раскрытие закономерностей влияния эмоционального интеллекта на результативные параметры и процессуальные характеристики управленческой деятельности.

**Задачи исследования:**

- 1) теоретический анализ проблемы эмоционального интеллекта в общей психологии и в психологии управления;
- 2) психометрическая верификация и апробация наиболее важных методик на измерение уровня выраженности эмоционального интеллекта (тест MSCEIT и опросник Bar-On EQ-i);
- 3) разработка авторской методики опросного типа, позволяющей определить основные общеуправленческие стили деятельности;
- 4) проведение эмпирического исследования взаимосвязи эмоционального интеллекта с результативными параметрами управленческой деятельности;
- 5) проведение эмпирического исследования взаимосвязи эмоционального интеллекта с процессуальными характеристиками управленческой деятельности;
- 6) проведение эмпирического исследования взаимосвязи эмоционального интеллекта и моделей и стратегий совладания управленческой деятельности.

**Объект исследования.** Управленческая деятельность на всех основных ее уровнях реализации в государственных и негосударственных организа-

ях.

**Предмет исследования.** Эмоциональный интеллект как детерминанта результативных параметров и процессуальных характеристик управленческой деятельности.

**Гипотеза исследования.** Существует закономерная взаимосвязь между индивидуальной мерой выраженности эмоционального интеллекта и результативными параметрами, а также процессуальными характеристиками управленческой деятельности.

**Теоретическая и методологическая основа и концептуальные подходы.** Работа основывается на ряде психологических и общенаучных концепций. Современные исследования в области общей и когнитивной психологии (О.К. Тихомиров, А.В. Карпов, Б.М. Величковский, Д.В. Ушаков, В.П. Зинченко, В.А. Мазиллов); концепция саморегуляции деятельности и активности субъекта (Б.Г. Ананьев, Л.И. Анцыферова, В.П. Зинченко, Е.А. Климов, О.А. Конопкин, А.А. Крылов, Г.С. Никифоров, Д.А. Ошанин, В.А. Петровский); современные теоретические и эмпирические исследования эмоционального интеллекта (Д.В. Люсин, J.D. Mayer, D. Caruso, P. Salovey, R. Boyatzis, D. Goleman, G. Matthews, R. Roberts, M. Zeidner, R. Bar-On, R. Cooper, A. Sawaf); системный подход (П.К. Анохин, Б.Г. Ананьев, В.А. Барабанщиков, Д.Н. Завалишина, А.В. Карпов, Б.Ф. Ломов, В.Д. Шадриков, Э.Г. Юдин); субъектно-деятельностный подход (К.А. Абульханова-Славская, Б.Г. Ананьев, А.В. Брушлинский, Е.А. Климов, А.Н. Леонтьев, Б.Ф. Ломов, С.Л. Рубинштейн); современные исследования в области социальной психологии (В.И. Назаров, В.В. Новиков, В.В. Козлов, Н.П. Фетискин).

#### **Методы исследования**

Для решения поставленных задач использовался комплексный методический подход. Программа исследования включала как известные психологические методы, так и авторскую методику, при разработке которой учитывались основные принципы конструирования методик, а также статистические методы обработки данных. К ним относятся: стандартная процедура проверки психодиагностической методики, основанная на статистических методах; модифицированные версии методик на измерение уровня выраженности эмоционального интеллекта (модифицированные версии теста MSCEIT и

опросника Bar-On EQ-i); метод экспертной оценки эффективности деятельности; разработанная авторская методика опросного типа для определения процессуально-стилевых особенностей управленческой деятельности; 16-факторный личностный опросник Р. Кеттелла; методика SACS «Стратегии преодоления стрессовых ситуаций» (автор С. Хобфолл).

Для обработки результатов использовались математико-статистические методы: корреляционный анализ, статистический метод  $\chi^2$ , нахождение корреляционного отношения  $\eta^2$ , метод «полярных групп», нахождение значимости различий по средним значениям, по критерию Фишера, по t-критерию Стьюдента, а также анализ обобщенных показателей – индекса когерентности структуры индивидуальных качеств, индекса дифференцированности и индекса организованности структуры (А.В. Карпов). Для обработки результатов эмпирического исследования применялись методы математической статистики (программа «STATISTICA 6.0»).

#### **Положения, выносимые на защиту**

1. Существует закономерная взаимосвязь между индивидуальной мерой выраженности эмоционального интеллекта и результативными параметрами управленческой деятельности. Данная взаимосвязь выражена в положительном коэффициенте корреляции между коэффициентом эмоционального интеллекта и степенью эффективности управленческой деятельности.
2. Существует стабильная взаимосвязь между индивидуальной мерой выраженности эмоционального интеллекта и процессуальными характеристиками управленческой деятельности, которая проявляется в стиливых предпочтениях. Эмоциональный интеллект минимизирует возможность выбора попустительского стиля, как наименее эффективного, при этом обеспечивая выбор оптимального управленческого стиля. Обнаружено детерминирующее воздействие эмоционального интеллекта на предпочтение попустительского стиля управленческой деятельности, которое выражается в корреляционном отношении между коэффициентом эмоционального интеллекта и попустительским стилем. Таким образом, эмоциональный интеллект является детерминантой процессуальной стороны деятельности руководителя.

3. Специфика взаимосвязи эмоционального интеллекта и стилевыми предпочтениями управленческой деятельности заключается в следующем. Испытуемые с ситуативным 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. Данный результат позволяет расширить закон Гизелли на эмоциональный интеллект.
4. Существует закономерность, согласно которой степень структурной организованности эмоционального интеллекта в группах с различной мерой выраженности эмоционального интеллекта значимо различна. Зависимость организованности структуры эмоционального интеллекта является противоположной по сравнению с зависимостью стандартного IQ.
5. Существует взаимосвязь между уровнем развития эмоционального интеллекта и предпочтением моделей и стратегий совладания руководителей. Она заключается в том, что руководители со средним и высоким уровнем эмоционального интеллекта менее склонны выбирать манипулятивные, асоциальные и агрессивные действия в качестве моделей преодоления. Испытуемые с высоким уровнем эмоционального интеллекта предпочитают не использовать деструктивные, асоциальные стратегии, однако они неограниченны в выборе активных, просоциальных стратегий совладания.

**Научная новизна исследования** определяется комплексным – теоретическим, методологическим и прикладным – подходом к исследованию мало разработанного в психологии научного понятия «эмоциональный интеллект».

Впервые предположение о влиянии эмоционального интеллекта на эффективность управленческой деятельности нашло экспериментальное подтверждение. ЭИ оказывает детерминирующее влияние, как на процессуальные характеристики, так и на результативные параметры управленческой деятельности.

До настоящего времени практически полностью отсутствовали эмпирические исследования, посвященные изучению взаимосвязи ЭИ и процессу-

ально-стилевых особенностей деятельности. Полученные в работе данные раскрывают специфику генерализованного характера детерминации ЭИ. ЭИ позволяет минимизировать выбор неэффективных стилей управления, предоставляя возможность предпочтения оптимального в данной ситуации стиля руководства.

Впервые получены данные о взаимосвязи ЭИ и стратегий и моделей совладания со стрессовыми ситуациями. Влияние ЭИ так же, как и в случае с управленческими стилями, носит генерализованный характер. Испытуемые со средним и высоким уровнем ЭИ предпочитают не использовать деструктивные, асоциальные стратегии, однако они неограниченны в выборе активных, просоциальных стратегий совладания.

Установлены новые факты о структуре эмоционального интеллекта, имеющего принципиальные отличия от традиционного интеллекта. При сравнении степени организованности структур ЭИ в группах с разным уровнем EQ оказалось, что наиболее организованы структуры в группах с низким и высоким EQ, менее организована структура группы с EQ ниже среднего. В группе с EQ выше среднего индекс организованности минимальный. Таким образом, впервые показано, что организованность структуры эмоционального интеллекта имеет инвертированный характер по отношению к традиционному интеллекту.

Впервые обнаружена нелинейная связь типа оптимума между эмоциональным интеллектом и деятельностью руководителя. Руководители с ситуативным стилем управленческой деятельности имеют средний коэффициент эмоционального интеллекта и максимальные показатели эффективности деятельности. Таким образом, закон Гизелли, согласно которому наибольшей успешностью характеризуются руководители, имеющие некоторую оптимальную степень выраженности интеллекта, может быть расширен и на эмоциональный интеллект.

При разработке опросника исследовательского типа для определения общеуправленческих стилей деятельности были выбраны два базовых критерия оценки: содержательный и оценочный. Демократически-авторитарный континуум отражает содержательный критерий (концентрация или распределение власти), партисипативно-попустительский континуум представляет со-

бой оценочный параметр («правильный» или «неправильный» стиль). Характерной особенностью опросника является многомерная классификация, позволяющая выйти на двумерное пространство.

**Теоретическая значимость исследования.** Данное исследование эмоционального интеллекта вносит вклад в теорию личности, дополняя ее структуру таким компонентом как эмоциональный интеллект, и помогает объяснить ее функционирование.

Полученные в исследовании результаты содействуют решению фундаментальной проблемы интеллекта, расширяют представление об элементах его структуры. Показана важность включения в интеллект аффективных компонентов, имеющих регулятивную функцию и влияющих на успешную адаптацию личности. Эмоциональный интеллект рассматривается как подструктура социального интеллекта, которая включает способность наблюдать собственные эмоции и эмоции других людей, различать их и использовать эту информацию для управления мышлением и действиями. Эмоциональный интеллект – это группа ментальных способностей, которые способствуют осознанию и пониманию собственных эмоций и эмоций окружающих.

Как ментальная способность, ЭИ является также частью более обширной группы свойств личности. Это один из многих факторов индивидуальности, позитивно влияющий на межличностное взаимодействие.

Рассмотрение эмоционального интеллекта в условиях управленческой деятельности расширяет знание о профессионально важных качествах руководителя и детерминации процесса управленческой деятельности.

Выявлены и изучены механизмы влияния эмоционального интеллекта на результативные параметры и процессуальные характеристики деятельности, являющиеся предметом изучения исследователей произвольной регуляции деятельности. Доказано наличие корреляционной связи между эффективностью выполнения управленческой деятельности и уровнем эмоционального интеллекта. В работе выявлена однозначная связь эмоционального интеллекта со стилем руководства, т.е. с процессуальной стороной деятельности. Доказано, что влияние эмоционального интеллекта на процессуальные компоненты деятельности носит специфический, генерализованный, характер: эмо-

циональный интеллект минимизирует возможность выбора неэффективного стиля, при этом обеспечивая свободу выбора других, приемлемых управленческих стилей. Обнаружено, что влияние ЭИ на предпочтение стратегий и моделей совладания в стрессовых ситуациях также носит генерализованный характер. Испытуемые со средним и высоким уровнем ЭИ предпочитают не использовать деструктивные, асоциальные стратегии, однако они неограниченны в выборе активных, просоциальных стратегий совладания.

**Практическая значимость исследования.** Совокупность результатов эмпирической части работы доказывает практическую значимость эмоционального интеллекта в управленческой деятельности. Полученные данные следует использовать при оптимизации управленческой деятельности, обучении, профессиональном отборе, аттестации.

Модифицированные версии методик диагностики эмоционального интеллекта (теста MSCEIT и опросника Bar-On EQ-i) являются адекватными взаимодополняющими друг друга средствами, которые можно применять как в исследовательских, так и в психодиагностических и коррекционных целях. Тест MSCEIT позволяет оценить объективный уровень EQ (коэффициент эмоционального интеллекта), тогда как опросник Bar-On EQ-i диагностирует субъективную оценку испытуемым своего эмоционального интеллекта.

Обе методики представляют собой валидные и надежные методы, которые теперь могут быть использованы на российской выборке для определения профессиональной пригодности в социальных специальностях, основанных на субъект-субъектных отношениях, следовательно, требующих развитых эмоционально-интеллектуальных способностей. Конкретным применением методик является диагностика при профотборе и профориентации; в процессе обучения профессиям; в качестве вспомогательного средства для наиболее оптимальной расстановки кадров, для определения кадрового потенциала; в целях повышения эффективности аттестации персонала.

Разработанный опросник исследовательского типа для определения основных стилей управленческой деятельности является адекватным исследовательским методом для эмпирических исследований процессуальной стороны управленческой деятельности.

Полученные данные о структуре, закономерностях функционирования

эмоционального интеллекта следует использовать для консультационной и корректировочной работы психологов в системе воспитания, обучения и консультации. Целенаправленная работа по развитию эмоционального интеллекта способствует профилактике и коррекции эмоциональных и психосоматических расстройств.

**Достоверность данных и обоснованность выводов** обеспечена комплексным подходом к анализу проблемы; обоснованным использованием широкого спектра научных методов и психодиагностических методик, адекватных целям и задачам исследования; многосторонним анализом качественного и количественного плана; применением методов математического анализа и статистики.

**Эмпирическая база исследования.** Общий объем выборки основного исследования составил 482 человека. Выборка первого цикла исследования включала взрослых 18-49 лет. Социальное положение испытуемых: студенты, рабочие, служащие. Выборка для второго цикла исследований включала 128 руководителей разных рангов, возраст которых варьировал от 24 лет до 61 года.

**Апробация работы.** Результаты работы докладывались и обсуждались на научных конференциях, симпозиумах и семинарах, в том числе: на Всероссийской научно-практической конференции «Современные проблемы прикладной психологии», Ярославль 2006 г., на научной конференции «Психология XXI века» 2007 г., на научных конференциях «Социальная психология XXI века» в 2004, 2005, 2006 гг., на научных конференциях ЯРГУ им. П.Г. Демидова (2005, 2006, 2007 гг.). Основные результаты диссертационного исследования внедрены в учебный процесс факультета психологии Ярославского государственного университета им. П.Г. Демидова по специальностям: организационная психология и психология труда, педагогическая психология, в частности в курсах «Психологический анализ деятельности», «Психология труда», «Профотбор», «Кадровый менеджмент» и др.

По теме диссертации опубликовано 5 научных статей, в том числе одна в журнале, рекомендованном ВАК РФ.

Диссертация обсуждена на заседании кафедры организационной психологии и психологии труда факультета психологии ЯрГУ им. П.Г. Демидова и рекомендована к защите в Совете № 212.002.02.

**Структура диссертации.** Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения, выводов, списка литературы (всего 169 наименований, из них 51 – на иностранных языках) и 11 приложений. Текст диссертации включает в себя 11 таблиц и 5 рисунков.

### **ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ**

**Во введении** обосновывается актуальность проблемы исследования, обусловленная тенденциями развития научного знания и существующими потребностями социальной практики. Определяются объект, предмет, цель, задачи, научная новизна и практическая значимость, теоретико-методологическая база исследования. Формулируются положения, выносимые на защиту.

**В первой главе диссертации «Эмоциональный интеллект как предмет психологического исследования»** определены основные понятия, раскрыты методологические основы исследования, история и современное состояние проблемы, описана специфика подходов к изучению эмоционального интеллекта, дана подробная характеристика конструкта «эмоциональный интеллект», представлены существующие методы диагностики ЭИ и дан их критический анализ, приведено описание практического применения эмоционального интеллекта в организационной психологии.

Анализ имеющихся данных по теме позволяет сделать вывод о том, что современное состояние сферы исследований эмоционального интеллекта в психологии не дает возможности для единой трактовки этого конструкта, не позволяет в полной мере использовать его в прикладных отраслях, несмотря на практическую значимость проблематики.

В результате комплексного анализа обоснована необходимость систематизации, обобщения имеющихся данных, а также формирование конструктивного и психометрического подходов к изучению проблемы эмоционального интеллекта в управленческой деятельности, в связи с ее высокой теоретической и практической значимостью.

**Во второй главе «Процедура адаптации основных психодиагностических методик исследования эмоционального интеллекта»** описана процедура полной психометрической верификации и адаптации двух методик, направленных на измерение ЭИ - теста MSCEIT и опросника BarOn EQ-i. Они относятся к разным моделям ЭИ: первый к модели способностей, а второй – к смешанной модели.

В основе теста MSCEIT заложено представление об ЭИ как интеллектуальной способности, и соответственно сам тест создан по образу традиционного теста на интеллект. Авторы теста Дж. Мэйер, Д. Карусо и П. Сэловей определяют эмоциональный интеллект как способность воспринимать, вызывать эмоции, повышать эффективность мышления с помощью эмоций, понимать эмоции и эмоциональные знания, и рефлексивно регулировать эмоции для эмоционального и интеллектуального развития. Эмоциональный интеллект представляет собой комбинацию 4 способностей.

1. Восприятие, идентификация эмоций (собственных и других людей), выражение эмоций.
2. Фасилитация мышления – способность вызвать определенную эмоцию и потом контролировать ее.
3. Понимание эмоций – способность понимать сложные (амбивалентные) эмоции и эмоциональные переходы с одной стадии на другую, способность классифицировать эмоции и распознавать связи между словами и эмоциями; интерпретировать значения эмоций, касающихся взаимоотношений.
4. Управление своими эмоциями и чувствами других людей. Это рефлексивная регуляция эмоций, необходимая для эмоционального и интеллектуального развития.

На основании четырех способностей созданы четыре «ветви» теста, позволяющие выявить выраженность конкретных компонентов ЭИ. Подсчитывается общий балл EQ и переводится в стандартный балл по шкале IQ.

Концепция Р. Бар-Она, в рамках которой появился опросник BarOn EQ-i, предполагает использование самоотчета для изучения ЭИ, понимаемого как свойство личности. Опросник BarOn EQ-i включает в себя следующие компоненты:

1. Интраперсональный. Относятся шкалы «самоуважение», «эмоциональное самосознание», «ассертивность», «независимость», «самоактуализация».
2. Интерперсональный. Относятся шкалы «эмпатия», «социальная ответственность», «интерперсональные отношения».
3. Управление стрессом. Относятся шкалы «стрессоустойчивость» (толерантность к стрессу), «контроль импульсивности».
4. Способность к адаптации. Относятся шкалы «реалистичность», «гибкость», «способность к решению проблем».
5. Оценка общего настроения: Относятся шкалы «оптимизм», «счастье».

В литературе имеются данные о низких и ли умеренных корреляциях между данными методиками ( $r=25$ ). Тест MSCEIT направлен на выявление объективного коэффициента эмоционального интеллекта (EQ), а опросник измеряет субъективное отношение испытуемого, поэтому можно рассматривать их как дополняющие друг друга методики.

Поскольку ранее не проводилось адаптации этих методик на российской выборке, то на данном этапе исследования встала задача психометрической проверки, разработки модифицированных версий и создания норм данных методик. В результате проведенной нами верификации показано, что обе методики отвечают требованиям надежности и конструктивной и критериальной валидности. Разработаны нормы коэффициентов EQ для модифицированных версий теста MSCEIT и опросника BarOn EQ- i специально для российской выборки. Благодаря проведенной психометрической процедуре возможно применение адаптированных методик MSCEIT и BarOn EQ-i для широкой психологической общественности в исследовательских, психодиагностических и коррекционных целях.

**Третья глава «Эмоциональный интеллект как детерминанта процессуальных и результативных компонентов управленческой деятельности»** состоит из трех основных разделов. В первом разделе главы поставлена задача необходимости анализа эмоционального интеллекта с точки зрения его важности для осуществления управленческой деятельности.

Такой подход позволил сформулировать постановку нескольких исследовательских задач: проведение эмпирического исследования взаимосвязи эмоционального интеллекта с результативной стороной управленческой деятельности; разработка опросника, позволяющего определить основные управленческие стили деятельности; проведение эмпирического исследования взаимосвязи эмоционального интеллекта с процессуальной стороной управленческой деятельности.

Второй раздел третьей главы посвящен описанию процедуры организации исследования и его методического обеспечения. Помимо методик диагностики ЭИ (модифицированных версий теста MSCEIT и опросника BarOn EQ- i) был использован метод экспертного оценивания для изучения эффективности управленческой деятельности. Также в разделе дано описание разработанного нами опросника исследовательского типа для определения процессуально-стилевых особенностей управленческой деятельности.

При организации процедуры экспертного оценивания в рамках данного исследования были выбраны три параметра: «общая успешность деятельности», «перспективы дальнейшего роста», «степень финансовой самостоятельности» или «степень свободы в принятии решений» (для руководителей государственной структуры).

Для разработки опросника исследовательского типа для определения процессуально-стилевых особенностей управленческой деятельности были выбраны два базовых критерия: содержательный и оценочный. Демократически-авторитарный континуум отражает содержательный критерий (концентрация или распределение власти), партисипативно-попустительский континуум представляет собой оценочный параметр («правильный» или «неправильный» стиль). Данный подход к выбору критериев оценки представляется принципиально новым. Характерной особенностью этой методики является многомерная классификация, позволяющая выйти на двумерное пространство.

В третьем разделе представлены результаты исследования влияния эмоционального интеллекта на результативные и процессуальные составляющие деятельности руководителя.

Эмпирическое исследование влияния эмоционального интеллекта на

управленческую деятельность разделилось на два основных этапа: изучение влияния ЭИ на результативные параметры деятельности руководителя (первый этап) и изучение влияния ЭИ на процессуальные характеристики деятельности руководителя (второй этап). Исследование было проведено на базе нескольких предприятий и организаций г. Ярославля: Ярославский завод топливной аппаратуры (ЯЗТА), ОАО «ЯрЭнерго», администрация Ярославской области, нефтеперерабатывающий завод (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.

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

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.

При анализе структурограмм был определен «вес» каждой характеристике в общей структуре. Следующим этапом анализа данных стало исследование матриц и коррелограмм по таким наиболее обобщенным показателям, как степень их организованности (ИОС), когерентности (интегрированности) и дифференцированности. Обнаружены значительные различия по степени

организованности структур ЭИ 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 ЭИ в зависимости от уровня EQ принимает инвертированный вид по сравнению с кривой IQ (см. рис. 1). Такая инверсия отражает качественные различия структуры ЭИ и традиционного интеллекта, что, возможно, объясняется компенсаторными факторами.

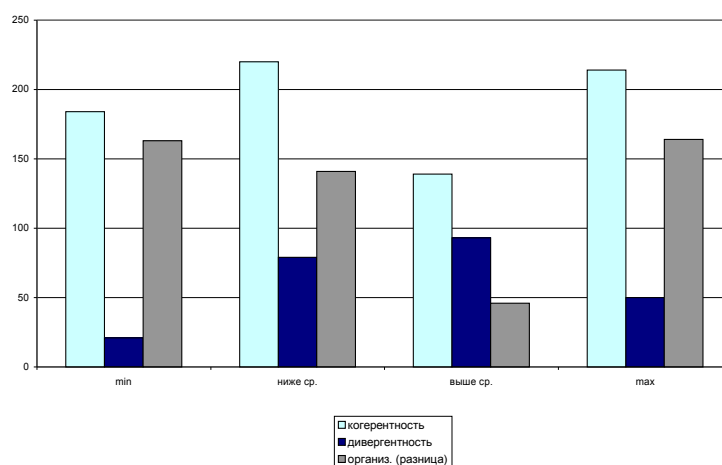


Рис. 1. Гистограмма уровня организованности структуры ЭИ в группах с разным уровнем ЭИ

При сравнении данных корреляций внутри групп и степени организованности структур в них видно, что структура ЭИ имеет синтетический, а не аналитический характер. Это указывает на то, что ЭИ представляет собой комплексное образование с организованной структурой. Выявленные закономерности подтверждают правомерность отказа от аналитического подхода к изучаемому явлению, обосновывают необходимость целостного исследования психических процессов и свойств, рассматриваемых во взаимодействии друг с другом и в связи с регулируемой ими деятельностью.

В дальнейшем данные подверглись обработке с учетом критерия эффективности деятельности. Для этого снова был применен метод полярных групп. Вся выборка была поделена на 3 группы на основе величины балла экспертной оценки деятельности: с минимальными (группа неуспешных руководителей), средними и максимальными значениями (группа успешных руководителей). После отбора подсчитали средние значения всех показателей (всех субшкал обеих методик на эмоциональный интеллект) и построили

усредненные профили двух крайних групп - успешных и неуспешных руководителей. При наложении графиков друг на друга оказалось, что профили практически идентичны. Подсчет индексов организованности, когерентности (интегрированности) и дифференцированности показал, что в трех группах почти равные индексы. Это указывает на отсутствие структурных различий ЭИ в группах.

Следующим этапом исследования стало изучение взаимосвязи эмоционального интеллекта с процессуальными составляющими деятельности руководителя. В качестве такого показателя были выбраны стилевые особенности управленческой деятельности. Испытуемыми выступили 58 руководителей, ранее участвовавших в первой части исследования. Были использованы следующие результаты из первой серии: данные по методикам модифицированной версии MSCEIT (общий балл), VarOn EQ-i (суммарный балл) и эффективность деятельности.

В дальнейшем были посчитаны коэффициенты корреляции между отдельными шкалами разработанного нами опросника и показателями EQ. Обнаружена отрицательная корреляция между EQ 2 (итоговым баллом теста MSCEIT) и попустительским стилем  $r = -0,27$  ( $\alpha = 1\%$ ). Это подтверждает гипотезу о наличии связи ЭИ и процессуального аспекта управленческой деятельности.

Для обнаружения нелинейной зависимости между переменными были подсчитаны значения корреляционного отношения  $\eta^2$  между EQ (по каждой методике и интегральному показателю) и каждому из 4 стилей руководства. 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 стиля на данный момент (демократического, партисипативного или авторитарного). Эти данные являются новыми в идеологическом отношении. Эмоциональный интеллект выступает здесь как детерминанта невыбора: одновременно «оберегает» от выбора неэффектив-

ных стилей, но не запрещает свободу выбора других стилей. Это обусловлено генерализованным характером эмоционального отношения к действительности. Так проявляется специфика эмоционально-интеллектуальных факторов по отношению к когнитивным. В отличие от строгой обусловленности и прямых связей интеллектуальной сферы, эмоции отсекают непригодные но дают возможность выбора пригодных стилей, обеспечивая гибкость управленческой деятельности.

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, смешанным стилем, сочетающим в себе четыре исходных стиля (V группа). В первую группу вошли 21 человек, во вторую – 5, в третью – 2, в четвертую и в пятую – по 14 человек.

Далее были подсчитаны средние значения EQ по обоим методикам, средние интегрального показателя EQ и экспертных оценок для каждой группы. Оказалось, что средние значения перечисленных выше показателей незначительно отличаются друг от друга. Это объясняется недостатками используемой в данном случае ипсативной оценки для отнесения испытуемых в конкретные группы. Поэтому в дальнейшем было принято решение уменьшить радиус диапазона для центральной группы, а также выделить крайние (наиболее удаленные от центра) координаты внутри каждой группы. В итоге были сформированы 4 группы внутри существующих – первая группа с партисипативно-демократическим стилем (11 человек), третья группа с попустительски-авторитарным стилем (2 человека), четвертая группа с автократически-партисипативным стилем (5 человек), центральная, пятая группа (7 человек). Во вторую группу с демократически-попустительским стилем не попал ни один испытуемый. Как и в первом случае были посчитаны средние для каждой группы по тем же параметрам - значения EQ по обоим методикам, средние интегрального показателя EQ и экспертных оценок для каждой группы (см. табл. 1).

Таблица 1

Средние значения EQ и эффективности

деятельности в группах с разными стилями деятельности

Название стиля	EQ 1	EQ 2	EQ i	ЭД
партисипативно-демократический	446,27	43,44	23,09	4,86
попустительски-авторитарный	498,00	43,94	44,25	4,28
автократически-партисипативный	477,60	43,58	31,40	4,87
комбинированный	447,43	37,00	30,14	5,21

*Обозначения: «EQ 1» - суммарный балл опросника VarOn EQ-i, «EQ 2» - общий балл теста MSCEIT, «EQ i» - интегральный показатель эмоционального интеллекта, «ЭД» - эффективность управленческой деятельности.*

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.

Расширение закона Гизелли на эмоциональный интеллект позволяет сделать очень важный вывод: когнитивные механизмы являются ведущими в ЭИ. ЭИ по своей структуре представляет собой, прежде всего, интеллект, когнитивную способность. Такое понимание ЭИ отражено в концепции эмоционального интеллекта Дж. Мейера, П. Сэловея, Д. Карузо. Согласно данной модели, эмоциональный интеллект — это группа ментальных способностей, которые способствуют осознанию и пониманию собственных эмоций и эмоций окружающих. Полученные данные подтверждают научную обоснованность концепции ЭИ с позиций Дж. Мэйера, Д. Карусо и П. Сэловея, поэтому представляются перспективными дальнейшие эмпирические исследования на основе этой модели и с использованием теста MSCEIT.

В последнем разделе третьей главы диссертации представлены результа-

ты исследования взаимосвязи индивидуальной меры выраженности ЭИ и стратегий и моделей совладающего поведения руководителей. Проблема совладания является очень актуальной для управленческой деятельности, что обусловлено высокой степенью ее стрессогенности, повышенной ответственностью, интенсивными межличностными отношениями.

Для определения уровня ЭИ был использован опросник Бар-Она BarOn EQ-i. Для выявления предпочитаемой модели копинг-поведения была использована методика SACS (автор: С. Хобфолл, 1994) – «Стратегии преодоления стрессовых ситуаций».

В исследовании приняли участие 36 руководителей высшего и среднего звена (20 мужчин, 16 женщин), в основном задействованных в производстве. Возраст испытуемых 25-60 лет. Стаж управленческой деятельности испытуемых составлял не менее трех лет, средний стаж равен 15,5 лет. В сборе материалов принимала участие студентка факультета психологии ЯрГУ М.В. Суровцева.

Корреляционный анализ подтвердил гипотезу о существовании взаимосвязи между ЭИ и предпочитаемыми моделями поведения руководителей. Для дальнейшего анализа результатов был использован метод «полярных групп». Вся выборка (36 испытуемых) была поделена на три равных группы (по 12 человек в каждой), в соответствии с уровнем ЭИ: с низким уровнем ЭИ (393-446 баллов), со средним уровнем ЭИ (448-462 балла) и с высоким уровнем ЭИ (463-492 балла).

Далее была подсчитана значимость различий в результатах опросника SACS по между группами с высоким и низким EQ с помощью t-критерия Стьюдента для малых выборок. Значения двух моделей совладания «избегание» и «агрессивные действия» имеют значимые различия в группах с низким и высоким EQ, что подтверждает данные корреляционного анализа.

У испытуемых в каждой из групп (с низким, средним и высоким уровнем ЭИ) были проанализированы преобладающие модели поведения. Для этого подсчитали количество высоких, средних и низких значений по каждой модели совладания всех испытуемых в соответствии с ключом, предложенным автором методики SACS. Далее просуммировали количество испытуемых, набравших высокие баллы по каждой модели, отдельно для трех групп.

Существенных различий в предпочтении конструктивных копинг-моделей («ассертивные действия», «вступление в социальный контакт», «поиск социальной поддержки», «осторожные действия») в группах с разным уровнем ЭИ почти не существует. Наибольшие различия между группами проявляются в выборе непродуктивных моделей совладания: испытуемые со средним и высоким уровнем ЭИ менее склонны выбирать «манипулятивные», «асоциальные» и «агрессивные действия». Максимальный разрыв наблюдается в случае с последней моделью – «агрессивными действиями». Таким образом, подтверждается закономерность, обнаруженная ранее на материале исследования процессуально-стилевых особенностей. Чем выше уровень развития эмоционального интеллекта, тем более продуктивные модели совладания выбирает руководитель.

На заключительном этапе обработки результатов был проведен анализ взаимосвязи уровня ЭИ стратегий преодоления. Опросник SACS позволяет определить 6 основных стратегий преодоления: активная-пассивная, просоциальная-асоциальная, прямая-непрямая. Было подсчитано количество испытуемых, набравших высокие баллы по каждой стратегии в трех группах, и построена соответствующая гистограмма (см. рис. 2).

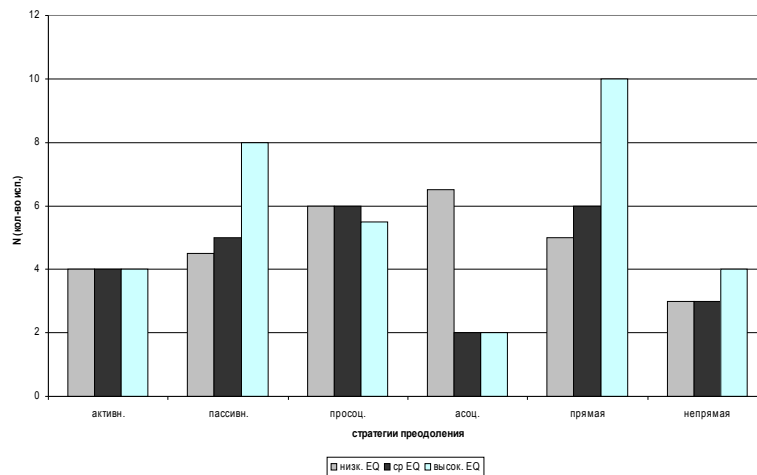


Рис. 2. Гистограмма предпочитаемых стратегий преодоления в группах с разным уровнем ЭИ.

Как видно из гистограммы, основные различия между группами руководителей с разным уровнем ЭИ проявляются в предпочтении непродуктивных стратегий преодоления. Испытуемые со средним и высоким уровнем ЭИ не

склонны выбирать асоциальные стратегии в отличие от руководителей с низким EQ. Однако практически нет различий в группах в предпочтении просоциальных и активных стратегий. Это указывает на то, что ЭИ является детерминантой невыбора непродуктивных стратегий совладания, при этом не ограничивает свободу выбора продуктивных стратегий.

**В заключении** подведены итоги исследования, обобщены результаты, намечены перспективы, сформулированы выводы.

### **Выводы**

1. Осуществлен анализ имеющихся в настоящее время взглядов по проблеме взаимосвязи эмоций и интеллекта, начиная от философского этапа развития психологии до современного состояния психологической науки. В активно развивающемся в психологии метакогнитивном направлении очевиден процесс трансформации от аналитического подхода, для которого характерно выделение когнитивных, эмоциональных, волевых и мотивационных процессов, как относительно независимо и автономно функционирующих систем, к синтетическим установкам на изучение процессов, являющихся одновременно и когнитивными и регулятивными. Формирование концепции эмоционального интеллекта, в рамках которого эмоции и интеллект выступают как составляющие интегральных психических процессов, отражает гносеологическую логику развития психологической науки.
2. Всесторонне проанализирован не до конца определенный в концептуальном плане конструкт «эмоционального интеллекта». Для многих авторов характерным являются парциальные определения понятия ЭИ, которые взаимодополняют друг друга. Общей чертой существующих подходов ЭИ стало понимание данного конструкта как способности к опознанию, пониманию эмоций и управлению ими; имеются в виду, как собственные эмоции субъекта, так и эмоции других людей.
3. Проведен анализ существующих концепций эмоционального интеллекта и дан краткий обзор основных проблем измерения и практического применения ЭИ. Специфика современного состояния проблемы исследования эмоционального интеллекта обусловлена отсутствием

единой психологической теории эмоционального интеллекта; необходимостью разработки валидных и надежных методов диагностики ЭИ; отсутствием эмпирических исследований, которые могли бы подтвердить или опровергнуть описанные в литературе теоретические предположения; поиском наиболее адекватных способов практического применения данного конструкта.

4. В результате анализа обоснована необходимость систематизации, обобщения имеющихся данных, а также формирование конструктивного и психометрического подходов к изучению проблемы эмоционального интеллекта в управленческой деятельности, в связи с ее высокой теоретической и практической значимостью.
5. Проведена адаптация и полная психометрическая верификация двух методик, направленных на измерение ЭИ - теста MSCEIT и опросника BarOn EQ-i. Разработанные модифицированные версии этих методик отвечают требованиям надежности и конструктивной и критериальной валидности. Разработаны нормы коэффициентов EQ для теста MSCEIT и опросника BarOn EQ-I специально для российской выборки. Благодаря проведенной психометрической процедуре возможно применение модифицированных версий MSCEIT и BarOn EQ-i для широкой психологической общественности в исследовательских, психодиагностических и коррекционных целях.
6. Разработан опросник, позволяющий определить выраженность четырех 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, ситуационный стиль, представляющий собой комбинацию четырех исходных стилей.
7. Впервые установлена и экспериментально подтверждена закономерная взаимосвязь между индивидуальной мерой выраженности эмоционального интеллекта и результативными параметрами управленческой деятельности. Данная взаимосвязь выражена в положительном

- коэффициенте корреляции между коэффициентом эмоционального интеллекта и степенью эффективности управленческой деятельности.
8. Впервые установлена и экспериментально подтверждена стабильная взаимосвязь между индивидуальной мерой выраженности эмоционального интеллекта и процессуальными характеристиками управленческой деятельности, которая проявляется в стилевых предпочтениях. Эмоциональный интеллект минимизирует возможность выбора попустительского стиля, как наименее эффективного, при этом обеспечивая выбор оптимального управленческого стиля.
  9. Обнаружено детерминирующее воздействие эмоционального интеллекта на предпочтение попустительского стиля управленческой деятельности, которое выражается в корреляционном отношении между коэффициентом эмоционального интеллекта и попустительским стилем. Таким образом, эмоциональный интеллект является детерминантой процессуальной стороны деятельности руководителя.
  10. Специфика взаимосвязи эмоционального интеллекта и стилевыми предпочтениями управленческой деятельности заключается в следующем. Испытуемые с ситуативным 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. Данный результат позволяет расширить закон Гизелли на эмоциональный интеллект. В эмоциональном интеллекте когнитивные механизмы играют существенную роль.
  11. Обнаружена закономерность, согласно которой степень структурной организованности эмоционального интеллекта в группах с различной мерой выраженности эмоционального интеллекта значимо различна. Зависимость организованности структуры эмоционального интеллекта является противоположной по сравнению с зависимостью стандартного IQ.
  12. Обнаружена и экспериментально подтверждена взаимосвязь между уровнем развития эмоционального интеллекта и предпочтением мо-

делей и стратегий совладания руководителей. Она заключается в том, что руководители со средним и высоким уровнем эмоционального интеллекта менее склонны выбирать манипулятивные, асоциальные и агрессивные действия в качестве моделей преодоления. Испытуемые с высоким уровнем эмоционального интеллекта предпочитают не использовать деструктивные, асоциальные стратегии, однако они неограниченны в выборе активных, просоциальных стратегий совладания.

Основное содержание диссертации отражено в следующих публикациях:

**Статья в рекомендованном ВАК РФ издании**

Петровская А.С. Взаимосвязь эмоционального интеллекта и управленческой деятельности // Вестник Костромского государственного университета им. Н.А. Некрасова. 2007, № 2. С. 209-213.

**Статьи и материалы конференций**

1. Карпов А.В., Петровская А.С. Прикладные аспекты проблемы эмоционального интеллекта // Современные проблемы прикладной психологии. Мат. Всерос. научно-практ. конф. Том III. Ярославль, 2006. С. 268-273.
2. Карпов А.В., Петровская А.С. Проблема эмоционального интеллекта в парадигме современного метакогнитивизма // Вестник интегративной психологии. Вып. 4, 2006. С. 42-47.
3. Карпов А.В., Петровская А.С. Исследование влияния эмоционального интеллекта на управленческую деятельность // Вестник интегративной психологии. Вып. 2, 2007. С. 106-115
4. Мехтиханова Н.Н., Петровская А.С. Особенности эмоциональной сферы подростков с разным уровнем интеллекта // Ярославский психологический вестник. Вып. 14, 2005. С. 61-64.