
ПРОБЛЕМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА И ЕГО СВЯЗЕЙ С ЭФФЕКТИВНОСТЬЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ЗАРУБЕЖНОЙ ЛИТЕРАТУРЕ

О.В. Яглова

Кафедра социальной и дифференциальной психологии
Российский университет дружбы народов
ул. Миклухо-Маклая, 6, Москва, Россия, 117198

В статье рассматриваются различные подходы к определению и изучению эмоционального интеллекта, приведены основные направления критики конструкта, обоснована актуальность проведения дополнительных исследований эмоционального интеллекта в контексте профессиональной деятельности.

Ключевые слова: эмоциональный интеллект, эффективность деятельности, продуктивность деятельности, модели, подходы, зарубежные исследования.

Несмотря на то, что когнитивные способности играют большую роль в достижении эффективности деятельности, исследователи интеллекта постепенно пришли к выводу, что сам конструкт намного шире когнитивных и технических способностей, измеряемых традиционными методами (количественные тесты на определение коэффициента интеллекта (IQ)) [21]. Был сделан вывод о том, что роль академического интеллекта как основания жизненной успешности слишком преувеличена. Так, Гарднер [11] утверждает, что высокие когнитивные способности оказывают влияние лишь на 20% факторов, характеризующих жизненную успешность. Что касается успешности в профессиональной деятельности, то справедливо мнение о том, что стандартные тесты IQ не способны объяснить все различия высокопродуктивных и успешных в профессиональной деятельности индивидуумов и их менее успешных коллег [12].

Таких образом, имеет место предположение, что именно высокие показатели эмоционального интеллекта способны предсказать результативность профессиональной деятельности, выражающуюся в улучшении рабочих показателей, благоприятном рабочем микроклимате, возрастающей производительности труда, а также карьерном росте. Необходимо признать роль соответствующих эмоциональных навыков и знаний в профессиональной деятельности и развития их в организациях, учитывая всевозможные барьеры, как то: внутриличностные, внутриорганизационные и межотраслевые [16]. Большой объем исследований доказал возможность развития способностей эмоционального интеллекта сотрудников, а также возможность их использования в профессиональной деятельности [8].

Выражается мнение, что в век глобализации, интенсивного развития информационных технологий, а также в условиях нестабильности, быстрых и непредсказуемых изменений наличие развитого эмоционального интеллекта приобретает характер жизненной необходимости, особенно в сфере совместной (коллективной) работы [13]. Однако неразрешенной проблемой остается отсутствие единого под-

хода к пониманию и описанию концепта; непрекращающиеся споры вокруг определения эмоционального интеллекта не дают возможности однозначно толковать значение конструкта. Так, анализируя проявления эмоционального интеллекта в профессиональной деятельности, Ашканэйзи и Даус справедливо замечают: «Исследователи пытаются концептуально подойти к выделению, определению и обоснованию его взаимосвязи с важнейшими рабочими установками, и результативностью, в то время как практики сосредоточены на вопросах повышения потенциальной эффективности рабочей деятельности посредством определения, отбора и тренировки важнейших компетенций работников, включая эмоциональные способности» [2. С. 80].

Далее мы рассмотрим несколько подходов к определению конструкта, описываемых зарубежными источниками. Помимо трудностей выбора рабочего определения, которые отмечают Ван Руй и Фисвесваран [23], необходимо отметить, что сами исследователи, подстрекаемые растущим интересом к проблеме, спешат предложить свои собственные определения или дополнить имеющиеся.

Хотя термин «эмоциональный интеллект» ассоциируется со многими авторами, принято считать, что изначально он был сформулирован исследователями Майером и Сэловеем [19], которые описывали его как способность индивидуума контролировать свои эмоции и эмоции других людей, распознавать их и использовать полученную информацию для принятия решений и выбора действия. Авторы предлагают четыре измерения [19; 23]:

— *эмоциональная осведомленность* — способность воспринимать, оценивать и выражать эмоции; точность определения эмоции индивидуумом, способность выражать эмоции и отличать эмоциональные проявления других;

— *генерирование эмоций* — способность обращаться с эмоциями и генерировать их с целью фасилитации процессов мышления и установления приоритетов, иначе говоря, способность управления своим мышлением посредством эмоций;

— *понимание эмоций* отражает эмоциональную компетентность — способность понимать эмоции, их значение и скрытые смыслы;

— *управление эмоциями* — способность управлять собственным эмоциональным состоянием и влиять на настроение других, что подразумевает открытость эмоциям.

Согласно определению Майера и Сэловея, эмоциональный интеллект имеет отношение именно к интеллектуальной сфере личности, что объясняется, согласно Бастиану, Бернсу и Беттлбеку [5], тем, что «в ходе решения проблем индивидууму приходится различать и контролировать собственные эмоции и эмоции других, и в этом плане некоторые люди оказываются более способными, чем другие» [5. С. 1136]. Аналогично Ашканэйзи и Даус [3] выражают свое мнение в пользу понимания конструкта как формы интеллекта, отмечая, что соответствующие способности, предложенные Майером и коллегами, взаимосвязаны и поддаются развитию.

Что касается точки зрения специалистов-практиков, то здесь следует отметить вклад Гоулмана [12] и Бар-Она [4], рассматривающих проблему не с точки зрения исследования интеллекта, а в рамках проблематики психологии личности, формирования знаний, умений и навыков, с акцентом на практической значимости кон-

структа. Так, Гоулман [16] предлагает модель, содержащую следующие кластеры: самосознание, самоуправление, социальную осведомленность и управление отношениями; мотивация выделяется им как отдельное подмножество конструкта эмоционального интеллекта.

Бар-Он, в свою очередь, предлагает следующее определение: эмоциональный интеллект — это «ряд некогнитивных способностей и навыков, которые влияют на способность индивидуума справляться с требованиями окружения и давлением социальной среды» [4. С. 14]. В его подходе объединены как эмоциональные способности, так и личностные характеристики, мотивация и аффективность. Модель, разработанная им, представляет собой многофакторную комбинацию эмоциональных, личностных и социальных способностей, относящихся к пяти сферам эмоционального интеллекта: межличностным навыкам, внутриличностным навыкам, адаптивности, стресс-менеджменту и общему настроению.

Несмотря на расхождения между научными и коммерческими подходами и активные споры между их последователями и критиками, и те и другие согласны в одном: все предлагаемые определения скорее дополняют, нежели противоречат друг другу. Все исследователи подчеркивают, что эмоциональный интеллект не статичен и поддается развитию в ходе тренировок и по мере приобретения индивидуумом опыта [12; 19]. Чернисс совместно с коллегами и Вайсберг [7] добавляют к этому, что концепция эмоционального интеллекта находится лишь на начальном этапе своего теоретического развития, а потому различие в толкованиях и определениях конструкта свидетельствуют о «жизнеспособности в научной среде, а не о слабости» [7. С. 239]. Авторы стремятся подчеркнуть, что, несмотря на расхождения в подходах, во всех моделях эмоционального интеллекта присутствуют два ключевых компонента: эмоциональная осведомленность и управление своими эмоциями и эмоциями других. Большинство авторов едины во мнении, что быть эмоционально-интеллектуальным значит разбираться в эмоциях, понимать их природу и их функциональное значение.

Ассоциация исследования эмоционального интеллекта в организациях (CREIO) [9] предоставляет результаты многочисленных исследований, посвященных анализу эмоционального интеллекта в профессиональной сфере. Среди исследований и докладов, публикуемых на ресурсе, большая часть посвящена вопросам применения эмоционального интеллекта в рабочей среде, структуры эмоциональной компетентности, значения эмоционального интеллекта и актуальности проблемы, особенностей эмоционального интеллекта (и основных ошибок понимания эмоций) руководителей, возможностей использования соответствующих способностей, обеспечения возможности развития эмоционального интеллекта сотрудников в организации, взаимосвязи с лидерскими качествами.

Особый интерес у исследователей вызывает проблема взаимосвязи уровня эмоционального интеллекта и эффективности профессиональной деятельности. Раммлер и Брэк [22] отметили также, что управление факторами эффективности труда, такими как стимулирование и вознаграждение, результаты работы, обратная связь, индивидуальные способности, мотивы и ожидания, а также знания, умения

и навыки, способствует увеличению продуктивности на индивидуальном, групповом и организационных уровнях, что, в свою очередь, доказывает необходимость проведения программ обучения и тренингов, направленных на развитие эмоционального интеллекта сотрудников в организации. Эта связь наглядно демонстрируется в компаниях коммерческой направленности (ориентированных на получение прибыли), эффективность деятельности в которых оценивается в основном по результатам. Чернисс [6] предлагает ряд наглядных примеров применения эмоционального интеллекта в компаниях с целью повышения эффективности деятельности. Так, финансовые консультанты компании American Express, прошедшие тренинги эмоционального интеллекта, продемонстрировали большой прирост по показателям эффективности деятельности (18,1%) по сравнению с теми сотрудниками, которые это обучение не проходили (16,2%).

Лапьер, в свою очередь, отмечает, что возможности применения эмоционального интеллекта не ограничиваются только коммерческой сферой деятельности: «индивидуумы с высоким уровнем эмоционального интеллекта имеют больше шансов достичь хороших показателей эффективности деятельности в сравнении с остальными сотрудниками. Это позволяет нам предположить, что особенно важен эмоциональный интеллект для специалистов по продажам, результат работы которых напрямую зависит от их способности устанавливать контакт и выстраивать плодотворные отношения с другими, а также оказывать на них влияние в процессе общения; интересно также, что данные, касающихся технических профессий и ученых, также доказывают значимость эмоционального интеллекта в их работе, большую даже, нежели способности к аналитическому мышлению» [15. С. 1].

Как мы отметили выше, проблема развития способностей эмоционального интеллекта с целью улучшения индивидуальных показателей обучения, повышения эффективности деятельности и продуктивности остается весьма актуальной для исследователей и специалистов по работе с персоналом. Несмотря на это, дискуссии, касающиеся определения и методов измерения конструкта, ведутся весьма активно [10; 20; 24]. Лэнди [14] отмечает, что споры вокруг эмоционального интеллекта возникают не только среди самих исследователей проблемы, но и среди основных ее критиков. Например, нет единства среди исследователей в вопросе о том, относится ли эмоциональный интеллект к сфере способностей или же это вид компетенций, непосредственно влияющий на умение противостоять жизненным трудностям и требованиям окружающей среды [1].

Больше всего сомнений вызывает широта и изменчивость определения эмоционального интеллекта. Так, Ван Роой и Фисвесфаран [23] утверждают, что одна из самых больших трудностей в приведении рабочего определения эмоционального интеллекта, устраивающего всех, состоит в многообразии названий, которые были даны феномену изначально. Противники концепта эмоционального интеллекта оспаривают его обоснованность, указывая, что он не является формой интеллекта. Так, Лок [17] подвергает сомнению валидность концепта, полагая, что он не относится к видам интеллекта и предлагая четко разграничивать эмоциональную и рациональную сферы. Выход из двойственности ситуации он видит

в уходе от самого понятия «эмоциональный интеллект» и в причислении конструктора к личностным чертам.

Часть оппонентов указывают на слишком большое количество существующих измерений одного конструктора и на использование большого разнообразия методов получения данных, а также обвиняют методы в недостатке психометрических параметров [23; 18].

Приведенный анализ зарубежных источников позволяет нам сделать вывод о том, что, несмотря на серьезную критику эмоционального интеллекта, его определения, методологии и валидности, потребность в его дальнейшем изучении велика. Наибольший интерес сегодня вызывает проблема связи эмоционального интеллекта и эффективности профессиональной деятельности. Наиболее актуальным он является для специалистов по работе с персоналом и руководства компаний, где качество отношений на внутриорганизационном, межорганизационном, межличностном уровне и продуктивность сотрудничества имеют первостепенное значение.

ЛИТЕРАТУРА

- [1] *Akerjordet K., Severinsson E.* Emotional intelligence: A review of the literature with specific focus on empirical and epistemological perspectives // *Journal of Clinical Nursing*. — 2007. — V. 16. — P. 1405—1416.
- [2] *Ashkanasy N.M., Daus C.S.* Emotion in the workplace: The new challenge for managers // *Academy of Management Executive*. — 2002. — V. 16. — P. 76—86.
- [3] *Ashkanasy N.M., Daus S.C.* Rumors of the death of emotional intelligence in organizational behavior are vastly exaggerated // *Journal of Organizational Behavior*. — 2005. — V. 26. — P. 441—452.
- [4] *Bar-On R.* The Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Technical Manual. — Toronto: Multi-Health Systems, 1997.
- [5] *Bastian A.V., Burns R.N., Nettelbeck T.* Emotional intelligence predicts life skills, but not as well as personality and cognitive abilities // *Personality and Individual Differences*. — 2005. — V. 39. — P. 1135—1145.
- [6] *Cherniss C.* The business case for emotional intelligence. Graduate School of Applied and Professional Psychology, Rutgers University. 1999. [Электронный ресурс]. — URL: http://www.eiconsortium.org/pdf/business_case_for_ei.pdf (дата обращения 05.03.2012).
- [7] *Cherniss C., Extein M., Goleman D., Weissberg P. R.* Emotional intelligence: What does the research really indicate? // *Educational Psychologist*. — 2006. — V. 4. — P. 239—245.
- [8] *Cherniss C., Goleman D., Emmerling R.* Bringing emotional intelligence to the workplace. — Rutgers, NJ: Consortium for Research on Emotional Intelligence in Organizations, 1998.
- [9] Consortium for Research on Emotional Intelligence in Organizations. [Электронный ресурс]. — URL: <http://www.eiconsortium.org> (дата обращения 10.10.2012).
- [10] *Fambrough M.J., Hart R.K.* Emotions in leadership development: A critique of emotional intelligence // *Advances in Developing Human Resources*. — 2008. — V. 10. — P. 740—758.
- [11] *Gardner H.* Intelligence reframed. — New York, NY: Basic Books, 1999.
- [12] *Goleman D.* Working with emotional intelligence. — New York, NY: Bantam Books, 1998.
- [13] *Holt S., Jones S.* Emotional intelligence and organizational performance: Implications for performance consultants and educators // *Performance Improvement*. — 2005. — V. 44 (10). — P. 15—23.

- [14] *Landy J.F.* Some historical and scientific issues related to research on emotional intelligence // *Journal of Organizational Behavior*. — 2005. — V. 26. — P. 411—424.
- [15] *LaPierre E.* The importance of emotional intelligence. 2009. [Электронный ресурс]. — URL: <http://www.stoneandcompany.com/article.asp?PageID=2964> (дата обращения 08.02.2010)
- [16] *Lindebaum D.* Rhetoric or remedy? A critique on developing emotional intelligence // *Academy of Management Learning & Education*. — 2009. — V. 8. — P. 225—237.
- [17] *Locke A.E.* Why emotional intelligence is an invalid concept // *Journal of Organizational Behavior*. — 2005. — V. 26. — P. 425—431.
- [18] *Matthews G., Zeidner M., Roberts R.D.* Emotional intelligence: Science and myth. — Cambridge, MA: MIT Press, 2002.
- [19] *Mayer J.D., Salovey P.* What is emotional intelligence? // P. Salovey, D. Sluyter (Eds.). Emotional development and emotional intelligence: Implications for educators. — New York: Basic, 1997.
- [20] *Murphy K.R.* A Critique of Emotional Intelligence: What Are the Problems and How Can They Be Fixed? — Mahwah, NJ: Erlbaum, 2006.
- [21] *Reiff B.H., Hatzes M.N., Bramel H.M., Gibbon T.* The relation of LD and gender with emotional intelligence in college students // *Journal of Learning Disabilities*. — 2001. — V. 34. — P. 66—78.
- [22] *Rummler G.A., Brache A.P.* Improving performance: How to manage the white space on the organization chart (2nd ed.). — San Francisco, CA: Jossey-Bass, 1995.
- [23] *Van Rooy D.L., Viswesvaran C.* Emotional intelligence: A meta-analytic investigation of predictive validity and nomological net // *Journal of Vocational Behavior*. — 2004. — V. 65. — P. 71—95.
- [24] *Zeidner M., Matthews G., Roberts R.D.* Emotional intelligence in the workplace: A critical review // *Applied Psychology*. — 2004. — V. 53. — P. 371—399.

PROBLEM OF EMOTIONAL INTELLIGENCE AND ITS LINK WITH WORKPLACE PERFORMANCE IN FOREIGN LITERATURE

O.V. Yaglova

Chair of Social and Differential Psychology
Peoples' Friendship University of Russia
Miklukho-Maklaya str., 6, Moscow, Russia, 117198

The article introduces different approaches to the emotional intelligence (EI) definition and research, the main trends of the concept critique and proves the importance of the further research of the link between the emotional intelligence and workplace performance.

Key words: emotional intelligence, workplace performance, productive efficiency, models, approaches, foreign research.