
ПЕРВЫЕ ШАГИ

Роль эмоциональной сферы в регуляции профессиональной деятельности менеджера среднего звена

ПАВЛОВ Станислав Витальевич

Бакалавр психологии, выпускник факультета психологии, Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики» (Москва)

E-mail: staspavlov@yandex.ru

Данная работа посвящена анализу связи эмоциональной сферы и регуляции профессиональной деятельности менеджера среднего звена. В качестве конструкта для отражения эмоциональной сферы выбран эмоциональный интеллект (ЭИ), представленный методикой ЭМИQ, разработанной Е.А. Орел. Регуляция профессиональной деятельности выражается в ее эффективности, которая, в свою очередь, раскрывается через ряд объективных показателей эффективности, выделенных В.Д. Шадриковым. Исследование не выявило корреляции между уровнем эмоционального интеллекта и уровнем эффективности профессиональной деятельности. Также не были выявлены значимые различия в уровне эффективности между менеджерами с высоким и низким уровнями ЭИ. Был выявлен ряд значимых различий в значениях отдельных шкал ЭИ между менеджерами с высоким и низким уровнями эффективности. Данные различия, вероятнее всего, имеют случайный характер.

Ключевые слова: эмоциональный интеллект; эффективность профессиональной деятельности; менеджер.

Введение

На сегодняшний день для научного сообщества стал очевиден тот факт, что, помимо уровня общего интеллекта, характеризующего когнитивную сферу, для многих профессий крайне значимыми оказываются определенные аспекты эмоциональной сферы личности. Одной из наиболее емких и согласованных моделей, раскрывающих эмоциональную сферу личности, является модель эмоционального интеллекта (ЭИ). Причем последнее находит как теоретические, так и эмпирические подтверждения.

Существует большое разнообразие моделей эмоционального интеллекта, а также множество вариантов трактовки этого понятия [Гоулман, 2008; Bar-On, 1997; Mayer, Salovey, 1997; Petrides, Furnham, 2000; Орел, 2009]. Однако общими для всех моделей являются способности распознавать, понимать, использовать и регулировать эмоции – как собственные, так и других людей. Данные компоненты в значительной степени соотносятся с эмоциональными компонентами психических регуляторов труда, выделенных

Е.А. Климовым [Климов, 1998]. При этом включенность в структуру эмоционального интеллекта когнитивных компонентов знания о своем эмоциональном состоянии и о состоянии других людей позволяет предположить, что конструкт эмоционального интеллекта частично захватывает и обобщенный, и актуальный «Я-образы», также являющиеся психическими регуляторами труда.

На данный момент накоплено множество эмпирических свидетельств значимой роли эмоционального интеллекта в регуляции профессиональной деятельности [Mayer et al., 2004; Sy et al., 2006]. Однако в целом исследования связи ЭИ с производительностью труда дают неоднозначные результаты: сила и даже наличие связи, обнаруженной между этими двумя конструктами, сильно варьируют от исследования к исследованию [Landy, 2005; Føllesdal, 2008]. Разные авторы приходят к разным способам объяснения этой неоднозначности. Так, например, С. Котэ и К.Т.Х. Майнерс предлагают компенсаторную модель эмоционального интеллекта и общего интеллекта, в которой связь между уровнем ЭИ и производительностью профессиональной деятельности тем выше, чем ниже уровень общего интеллекта работника [Côté, Miners, 2006].

Мы же склонны считать, что противоречивость результатов может быть обусловлена субъективным характером оценки эффективности профессиональной деятельности, поскольку на используемые оценки эффективности, полученные от коллег, руководителей и подчиненных, влияет множество побочных переменных (в частности, по нашему предположению, эффект ореола). В связи с этим в рамках данного исследования для оценки эффективности профессиональной деятельности мы используем объективные критерии.

Описание основных конструктов и построение гипотезы о взаимосвязи уровня эмоционального интеллекта и эффективности профессиональной деятельности менеджера

Эффективность профессиональной деятельности

Операционализация эффективности профессиональной деятельности производится нами на основе ряда критериев эффективности профессиональной деятельности, выделенных В.Д. Шадриковым [Шадриков, 2002]. Первый компонент – производительность – мы раскрываем через уровень производительности менеджеров на основе данных об общем уровне продаж. Поскольку средние уровни продаж зависят от специфики сферы работы менеджера и территории, на которой он работает, непосредственные значения уровня его продаж в денежных единицах не могут являться адекватным показателем его продуктивности. Для того чтобы получить возможность сравнивать показатели продуктивности различных менеджеров, мы рассчитали отношения индивидуальных показателей продаж, выраженных в денежных единицах, к средним значениям этих показателей, специфичным для каждого сегмента рынка и территории. Полученная оценка для удобства использования была представлена в баллах от 1 до 7.

Второй компонент – качество результата профессиональной деятельности – в нашем исследовании не раскрывается в силу отсутствия единого критерия качества для менеджеров, посредством которого этот компонент можно было бы операционализировать.

Третий компонент – надежность – раскрывается нами через уровень стабильности результатов профессиональной деятельности менеджера в различных условиях, т.е. через стабильность уровня продаж на протяжении длительного периода. Уровень стабильности рассчитывался как отношение индивидуального изменения продаж за последние 3 года, которое рассчитывается каждые полгода и выражается в процентах, к среднему значению данного параметра, специфичному для каждого сегмента рынка и территории. Уровень стабильности также был приведен к виду оценок от 1 до 7.

Эмоциональный интеллект

Для нашей работы будет использоваться методика определения уровня эмоционального интеллекта ЭИ_Q, разработанную Е.А. Орел на основании адаптации методики Queenom EQ британской компании Queenom [Орел, 2009]. Выбор данной методики обусловлен несколькими причинами. Во-первых, на данный момент среди русскоязычных методик (как переведенных и адаптированных, так и разрабатываемых в России) лишь методика ЭИ_Q включает вопросы по типу кейсов и позволяет определить уровень ЭИ не просто в результате самоотчета, но и с помощью решения ситуативных задач. Во-вторых, данная методика интегрирует в себе множество компонентов эмоционального интеллекта, выделяемых различными авторами, и позволяет осуществить глубокий анализ проблемы нашего исследования.

В методике ЭИ_Q выделяется 6 основных компонентов ЭИ, каждому из которых соответствует отдельная шкала.

1. **Знание:** фактор отражает способность ориентироваться в нетипичных ситуациях, а также справляться со своими эмоциями, удерживать их под контролем и видеть последствия, которые могут повлечь за собой проявление тех или иных эмоций.
2. **Поведение:** шкала отражает способность находить общий язык с другими людьми, открыто общаться с ними, а также умение принимать себя и свои недостатки.
3. **Эмоциональное проникновение в себя:** шкала отражает способность распознавать и понимать свои эмоции, их оттенки, а также причины их возникновения.
4. **Мотивация:** шкала отражает наличие у респондента внутренней мотивации, самодисциплины, настойчивости в достижении поставленных целей.
5. **Выражение эмоций:** фактор отражает способность респондента адекватно выразить свои эмоции, выбирать корректный уровень экспрессии эмоций и должным образом реагировать на проявление эмоций у других людей.
6. **Социальная интуиция:** шкала отражает способность респондента правильно понять и оценить мотивы, стоящие за поведением окружающих его людей, и адекватно на них реагировать на основе этого понимания.

Согласно данным, предоставленным Е.А. Орел, каждый из вопросов данной методики с вероятностью ошибки 1% обладает надежностью, связан со своим фактором и не связан с остальными. Надежность-согласованность вопросов теста определялась с помощью α -Кронбаха, и для финальной версии теста она составила 0.87 [Орел, 2009].

Построение гипотезы о взаимосвязи уровня эмоционального интеллекта и эффективности профессиональной деятельности менеджера

Для построения гипотезы мы обратились к профессиограмме менеджера, а точнее – к такому значимому ее аспекту, как профессионально важные качества (ПВК) менеджера. В рамках данной работы были выделены основные ПВК менеджера (см. ниже). Они были сформулированы на основании информации, полученной нами в рамках опроса ряда менеджеров среднего звена компании по поиску и подбору персонала и кадровому консалтингу, уточняющего профессиограмму менеджера, приведенную в книге Е. Романовой «99 популярных профессий» [Романова, 2003].

Профессионально важными качествами менеджера являются:

- 1) высокоразвитые организаторские способности (способность руководить, эффективно распределять обязанности, устанавливать временные рамки и координировать взаимодействие);
- 2) коммуникативные способности (умение входить в контакт, налаживать взаимоотношения, тактично информировать подчиненных об их ошибках и возможностях повысить качество своей работы);
- 3) способность управлять собой, регулировать собственные эмоциональные состояния, эффективно справляться с гневом и раздражением;
- 4) высокая способность влиять на окружающих;
- 5) способность формировать и развивать эффективные рабочие группы;
- 6) способность работать в ситуациях конфликта интересов;
- 7) способность решать проблемные ситуации в короткие сроки;
- 8) хорошо развитые аналитические способности;
- 9) высокий уровень понятийного мышления;
- 10) умение прогнозировать, предвидеть ситуацию;
- 11) уверенность в себе, в правильности принимаемых решений;
- 12) энергичность;
- 13) четкие личные цели;
- 14) умение подчиняться требованиям, нормам организации;
- 15) эрудированность;
- 16) стремление к постоянному личностному росту.

Чтобы обосновать адекватность применения методики ЭМІQ, мы провели сравнение приведенных выше ПВК менеджеров по продажам и содержания отдельных шкал опросника. Многие пункты могут быть соотнесены с эмоциональным интеллектом, причем каждый из них соотносится с одной или несколькими шкалами методики ЭМІQ. Так, со шкалой «Знание» соотносятся пункты 3, 6, 7, со шкалой «Поведение» – 2, со шкалой «Мотивация» – 12, 16, со шкалой «Выражение эмоций» – 2, со шкалой «Социальная интуиция» – 4, 5. Это позволяет предположить, что с помощью методики ЭМІQ можно проверить взаимосвязь между уровнем эмоционального интеллекта в целом и успешностью менеджера, а также связь различных аспектов ЭИ и эффективности.

Таким образом, можно сформулировать *гипотезу* данного исследования: существует связь между уровнем эмоционального интеллекта менеджера среднего звена и эффективностью его профессиональной деятельности.

Операциональные гипотезы:

1. Существует значимая корреляция между уровнем ЭИ и уровнем эффективности профессиональной деятельности.
2. Существуют значимые различия в эффективности между менеджерами с высоким и низким уровнями эмоционального интеллекта, а именно: эффективность менеджеров с высоким уровнем ЭИ выше, чем эффективность менеджеров с низким уровнем ЭИ.
3. Существуют значимые различия в уровнях компонентов ЭИ между менеджерами с высоким и низким уровнями эффективности, а именно: значения по каждой из шкал ЭИ у менеджеров с высоким уровнем эффективности выше, чем у менеджеров с низким уровнем эффективности.

Методика исследования**Процедура исследования**

Исследование проводилось в марте – апреле 2010 г. Респондентам была предложена для заполнения опубликованная в сети версия методики ЭИ_Q. Респонденты заполняли анкету индивидуально. Целью анкеты было определить значения каждой из 6 шкал методики ЭИ_Q. К анкете предлагалась инструкция.

После сбора данных полученные результаты по каждой шкале были переведены в шкалу стенов с учетом норм, предоставленных для методики ЭИ_Q. Также был вычислен общий уровень ЭИ путем суммирования баллов по всем 6 шкалам для каждого из испытуемых.

Затем на основе данных по продажам менеджеров-респондентов была произведена оценка продуктивности и надежности каждого исходя из средних показателей продуктивности и надежности по продажам для каждой из профессиональных областей менеджеров-респондентов.

Данные обрабатывались с помощью U-критерия Манна–Уитни, а также коэффициента ранговой корреляции Спирмена. Расчеты были произведены с помощью статистического программного пакета SPSS 13.0.

Выборка исследования

Выборка сформирована путем случайного подбора из менеджеров среднего звена компании по поиску и подбору персонала и кадровому консалтингу. Общий объем выборки составил 21 человек. Возрастной и половой состав выборки представлен в табл. 1.

Таблица 1. Возрастной и половой состав выборки

Пол		Возраст (размах, медиана)
Мужской (количество, %)	Женский (количество, %)	
2 чел. (10%)	19 чел. (90%)	От 21 до 34 лет (24)

Результаты

Для проверки первой гипотезы был произведен расчет коэффициента ранговой корреляции Спирмена между уровнем эффективности профессиональной деятельности, рассчитанным как сумма показателей продуктивности и надежности, и уровнем ЭИ, рассчитанным как сумма показателей по 6 шкалам опросника ЭМIQ. Результаты представлены в табл. 2. Как видно из таблицы, между уровнем ЭИ и уровнем эффективности профессиональной деятельности значимая корреляция отсутствует.

Таблица 2. Корреляция между уровнем эффективности профессиональной деятельности и уровнем ЭИ

Значение коэффициента корреляции Спирмена	Значимость
.061	.793

Для проверки второй гипотезы был произведен поиск значимых различий в эффективности, выраженной в продуктивности и надежности, между менеджерами с высоким уровнем ЭИ и менеджерами с низким уровнем ЭИ. Для выделения менеджеров с высоким и низким уровнями ЭИ была применена методика выделения контрастных групп. Характеристики полученных групп представлены в табл. 3.

Таблица 3. Характеристики контрастных групп по уровню ЭИ

Группа	Количество человек, (% от общей выборки)	Размах значений уровня ЭИ*	Медиана значений уровня ЭИ
Высокий уровень ЭИ	7 чел. (30%)	От 29 до 32	31
Низкий уровень ЭИ	7 чел. (30%)	От 38 до 45	39

* Значения параметра «уровень ЭИ» могут варьироваться от 6 до 60.

Поиск значимых различий производился с помощью U-критерия Манна–Уитни, поскольку данный критерий позволяет работать на малых выборках. Результат применения U-критерия к сформированным контрастным группам приведен в табл. 4.

Таблица 4. Результаты проверки различий между контрастными группами менеджеров с высоким и низким уровнями ЭИ

	Продуктивность	Надежность
Значение U Манна–Уитни	22.00	24.50
Значимость	.74	1.00

Как видно из табл. 4, значимые различия обнаружены не были. Для проверки третьей гипотезы производился поиск значимых различий в уровнях каждого из компонентов ЭИ

между менеджерами с высокими и низкими уровнями продуктивности и надежности. Для определения подгрупп менеджеров с высокими и низкими уровнями указанных двух параметров также применялась методика выделения контрастных групп. Характеристики полученных групп для продуктивности представлены в табл. 5.

Таблица 5. Характеристики контрастных групп по уровню продуктивности

Группа	Количество человек, (% от общей выборки)	Размах значений уровня продуктивности*	Медиана значений уровня продуктивности
Высокая продуктивность	7 чел. (30%)	От 6 до 6	6
Низкая продуктивность	14 чел. (60%)	От 3 до 5	5

* Значения параметра «уровень продуктивности» могут варьироваться от 1 до 7.

Поиск значимых различий производился также с помощью U-критерия Манна–Уитни. Результат применения U-критерия к сформированным контрастным группам приведен в табл. 6.

Таблица 6. Результаты проверки различий между контрастными группами менеджеров с высоким и низким уровнями продуктивности

	Знание	Поведение	Эмоциональное проникновение в себя	Мотивация	Выражение эмоций	Социальная интуиция
Значение U Манна–Уитни	23.00	45.50	48.50	40.00	33.50	45.00
Значимость	.05*	.79	.97	.48	.24	.76

Как видно из табл. 6, значимыми оказались лишь различия по шкале «Знание». Средние значения по шкале «Знание» для высокой и низкой групп приведены в табл. 7.

Таблица 7. Средние значения и стандартные отклонения по шкале «Знание» для высокой и низкой по уровню продуктивности групп (в баллах)

Группа	Среднее значение по шкале «Знание»	Стандартное отклонение по шкале «Знание»
Высокая надежность	4.29	1.08
Низкая надежность	4.19	1.52

Характеристики полученных контрастных групп для надежности представлены в табл. 8.

Таблица 8. Характеристики контрастных групп по уровню надежности

Группа	Количество человек, (% от общей выборки)	Размах значений уровня надежности*	Медиана значений уровня надежности
Высокая надежность	8 чел. (38%)	От 6 до 6	6
Низкая надежность	8 чел. (38%)	От 3 до 4	4

* Значения параметра «уровень надежности» могут варьироваться от 1 до 7.

Поиск значимых различий производился также с помощью U-критерия Манна–Уитни. Результат применения U-критерия к сформированным контрастным группам приведен в табл. 9.

Таблица 9. Результаты проверки различий между контрастными группами менеджеров с высоким и низким уровнями надежности

	Знание	Поведение	Эмоциональное проникновение в себя	Мотивация	Выражение эмоций	Социальная интуиция
Значение U Манна–Уитни	25.50	31.00	23.00	13.50	30.00	29.00
Значимость	.49	.91	.31	.04*	.83	.74

Как видно из табл. 9, значимыми оказались лишь различия по шкале «Мотивация». Средние значения по шкале «Мотивация» для высокой и низкой групп приведены в табл. 10.

Таблица 10. Средние значения по шкале «Мотивация» для высокой и низкой по уровню надежности групп (в баллах)

Группа	Среднее значение по шкале «Мотивация»	Стандартное отклонение по шкале «Мотивация»
Высокая надежность	6.96	1.39
Низкая надежность	6.55	0.61

Обсуждение результатов

Значимой корреляции между уровнем ЭИ и уровнем эффективности профессиональной деятельности обнаружено не было, что опровергает первую гипотезу о существовании данной значимой корреляции.

Поиск значимых различий в уровне эффективности, представленной через эффективность и надежность, между группами менеджеров с высоким и низким уровнями ЭИ также не увенчался успехом, что является непосредственным опровержением второй гипотезы о существовании этих значимых различий. Данный результат свидетельствует

о существовании в обеих группах менеджеров как с высоким, так и с низким уровнем продуктивности и надежности.

Поиск значимых различий между высокой и низкой по уровню продуктивности группами менеджеров обнаружил значимые различия лишь по шкале «Знание». Шкала «Знание» включает способность человека быстро ориентироваться в необычных для себя ситуациях и регулировать свои эмоциональные состояния, эффективно справляться, в частности, со стрессом и усталостью, использовать эмоциональное состояние для повышения эффективности собственной деятельности. Это отражает активирующую роль эмоций и, следовательно, напрямую способствует повышению продуктивности.

Поиск значимых различий между высокой и низкой по уровню надежности группами менеджеров обнаружил значимые различия по шкале «Мотивация». Возможным объяснением этого может служить следующее: высокое значение по данной шкале говорит о высоком уровне внутренней мотивации, о внутреннем локусе контроля, это, в свою очередь, может свидетельствовать о меньшем влиянии внешних факторов на результативность деятельности менеджера, что проявляется в большей стабильности его результатов. Эта шкала также определяет настойчивость в достижении результата, и при высоком уровне значения по этой шкале человек будет гораздо более упорно стремиться к достижению поставленной цели, несмотря на препятствующие этому условия. Это также может быть выражено в стабильности результатов его трудовой деятельности.

Исходя из полученных данных, третью гипотезу также нельзя считать подтвержденной, поскольку обнаруженные значимые различия являются в отношении нее фрагментарными. Исходя из нее также неочевидна природа существования именно этих различий и отсутствия остальных, в связи с чем нельзя исключать возможность случайности.

Опровержение всех трех гипотез свидетельствует о необходимости отказаться от исходной теоретической гипотезы и предположить, что уровень эмоционального интеллекта не связан с эффективностью профессиональной деятельности менеджера среднего звена.

Выводы

1. Значимая корреляция между уровнем эффективности профессиональной деятельности и уровнем ЭИ обнаружена не была, что опровергает первую гипотезу исследования о существовании значимой корреляции между уровнем эффективности профессиональной деятельности и уровнем ЭИ.
2. Значимых различий по эффективности, выраженной через уровни продуктивности и надежности, между высокой и низкой по уровню эмоционального интеллекта группами выявлено не было, что опровергает вторую гипотезу исследования о существовании значимых различий по эффективности между высокой и низкой по уровню эмоционального интеллекта группами.
3. Были выявлены значимые различия по шкале «Знание» между высокой и низкой по уровню продуктивности профессиональной деятельности группами.
4. Были выявлены значимые различия по шкале «Мотивация» между высокой и низкой по уровню надежности профессиональной деятельности группами.

5. Наличие указанных значимых различий недостаточно для подтверждения третьей гипотезы исследования о существовании значимых различий по уровню шкал ЭИ между высокими и низкими по уровню эффективности, выраженному через уровни продуктивности и надежности, группами.

Литература

- Гоулман Д. Эмоциональный интеллект. Пер. с англ. А.П. Исаевой. М.: АСТ: АСТ МОСКВА: ХРАНИТЕЛЬ, 2008.
- Климов Е.А. Введение в психологию труда. М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 1998.
- Орел Е.А. Опыт разработки теста эмоционального интеллекта ЭМIQ // Социальный и эмоциональный интеллект: от процессов к измерениям / Под ред. Д.В. Люсина, Д.В. Ушакова. М.: Изд-во ИП РАН, 2009.
- Орел Е.А. Эмоциональный интеллект: понятие и способы диагностики [Электронный ресурс] // Флогистон [сайт]. URL: <http://flogiston.ru/articles/general/eq> (дата обращения: 01.06.2011)
- Романова Е. 99 популярных профессий. Психологический анализ и профессиограммы. 2-е изд. СПб.: Питер, 2003.
- Шадриков В.Д. Проблемы системогенеза профессиональной деятельности. М.: Логос, 2002.
- Bar-On R. The Emotional Quotient Inventory (EQ-i): a test of emotional intelligence. Toronto: Multi-Health Systems, 1997.
- Côté S., Miners C.T.H. Emotional intelligence, cognitive intelligence and job performance // Administrative Science Quarterly. 2006. Vol. 51(1). P. 1–28.
- Føllesdal H. Emotional Intelligence as Ability: Assessing the Construct Validity of Scores from the Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT): PhD Thesis and accompanying papers. Oslo: University of Oslo, 2008.
- Landy F.J. Some historical and scientific issues related to research on emotional intelligence // Journal of Organizational Behavior. 2005. Vol. 26. P. 411–424.
- Mayer J.D., Salovey P. What is emotional intelligence? // Emotional development and emotional intelligence: Educational implications / Eds. P. Salovey & D. Sluyter. New York: Basic Books. 1997. P. 3–31.
- Mayer J.D., Salovey P., Caruso D.R. Emotional Intelligence: Theory, Findings and Implications // Psychological Inquiry. 2004. Vol. 15 (3). P. 197–215.
- Petrides K.V., Furnham A. On the dimensional structure of emotional intelligence // Personality and Individual Differences. 2000. Vol. 29. P. 313–320.
- Sy T., Tram S., O'Hara L.A. Relation of employee and manager emotional intelligence to job satisfaction and performance // Journal of Vocational Behaviour. 2006. Vol. 68. P. 461–473.