

© Бобкова Н. Г., 2016

Иркутского государственного университета, г. Иркутск

В статье рассматриваются представления об эмоциональном интеллекте, который становится все более важным в условиях экономики знаний. Современный менеджер должен быть лидером, который способен идентифицировать и эффективно управлять не только своими собственными эмоциями, но и эмоциями других людей, потому что эмоциональный интеллект оказывает положительное влияние на эффективность управления. Кроме того, в статье изложены основные подходы к пониманию эмоций. Проанализирован ряд важнейших теорий эмоций.

Ключевые слова: эмоциональный интеллект, эмоциональный менеджмент, теории эмоций.

В условиях экономики знаний меняются требования, предъявляемые к современному менеджеру. Одним из таких требований становится эмоциональное лидерство, под которым понимается искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта. В противоположность рациональному управлению, эмоциональное руководство строится на использовании энергии эмоций для достижения целей компании.

Эмоции, как эволюционно более ранний механизм регуляции поведения, чем разум, оказывают существенное воздействие на поведение и здоровье человека. Они оказывают влияние на умение решать конфликты, справляться со стрессом, работоспособность, настроение и т. д. От умения управлять своим эмоциональным состоянием зависит и собственная мотивация, и эффективность профессиональной деятельности, и эффективность организации в целом. Именно поэтому в последнее время термин «эмоциональный интеллект» пользуется все большей популярностью.

Анализ научной литературы по теме исследования показал, что основа для исследования эмоционального интеллекта была заложена в 1988 году, когда физиолог Рувен Бар-Он в своей докторской диссертации использовал понятие «коэффициент эмоциональности» [1]. Двумя годами позже Джон Майер и Питер Сэловей ввели в научный обиход термин «эмоциональный интеллект», опубликовав статью с одноименным названием [2]. Также следует отметить работы Даниэла Гоулмана [3, 4 и др.], который не только описал историю развития теорий эмоционального интеллекта, проанализировал современные представления о данном феномене, но и предложил свою собственную модель.

Несмотря на то, что в настоящее время существует большое количество определений эмоционального

интеллекта, все они могут быть сведены к способности воспринимать и эффективно использовать иррациональные сигналы внешней среды. Это способность осознавать как собственные, так и чужие эмоции, умение управлять ими, строить эффективные отношения с людьми.

Принято выделять четыре компоненты эмоционального интеллекта: самосознание, самоконтроль, социальная чуткость и управление отношениями. Если первые две компоненты направлены на работу с собственными эмоциями, то последние две компоненты критичны при взаимодействии с другими людьми. Так, например, одна из форм социальной чуткости — эмпатия — необходима для успешной деятельности компании, особенно в межкультурной среде.

Для менеджера важно не только сохранять эмоциональное спокойствие в непростых ситуациях, но и уметь использовать эмоции подчиненных для достижения целей компании. Не зря существуют такие понятия, как «эмоциональное заражение» или «эмоциональный подъем».

На эмоциональный интеллект оказывают влияние следующие факторы: темперамент, характер, воспитание, наличие аффективных нарушений, социальное окружение и др.

Эмоциональный интеллект состоит из следующих ментальных способностей: понимание эмоций, их осознанная регуляция, ассимиляция в мышлении, различие и выражение эмоций. Чтобы эффективно управлять эмоциями, современному менеджеру необходимо иметь представление о существующих точках зрения на проблему эмоций. Наиболее пристально данная проблема изучается в рамках психологического знания, хотя и не ограничивается только им. Вопросами эмоций занимаются и философы, и физиологи, и социологи.

В настоящее время исследователи выделяют 16 направлений в понимании эмоций, насчитывают более 20 теорий и 100 различных определений эмоций, а также отмечают, что, начиная с 1960-х годов, число книг и статей, издаваемых ежегодно на тему эмоций, удваивается каждое десятилетие [5; 6].

Этимологически термин «эмоция» происходит от латинского *emoveo* — потрясаю, волную. В словаре «Психология» эмоции трактуются как «психическое отражение в форме непосредственного пристрастного переживания жизненного смысла явлений и ситуаций, обусловленного отношением их объективных свойств к потребностям субъекта» [7, с. 461].

Существует множество различных точек зрения на проблему эмоций, находящих свое отражение в соответствующих теориях.

Ряд исследователей (К. Стампф, В. Вундт, Л. М. Веккер и др.) рассматривают эмоции как феномен, как непосредственное отношение к явлениям, которое принципиально отличается от интеллектуального оценивания. Теории в рамках данного подхода можно назвать феноменологическими, так как они указывают на принципиальное отличие эмоций, в первую очередь, на феноменологическом уровне. Например, Л. М. Веккер отмечает, что эмоции, в отличие от мышления, не опосредованы, т. е. не включают в себя символически-речевые операнды и реальные операции [8, с. 367-448].

Другие исследователи (Эмде, Хэрмон, Генсбауэр, Ч. Дарвин, П. К. Анохин, Я. Рейковский и др.) к проблеме эмоций подходят с биологической (эволюционной) точки зрения, рассматривая их как врожденные реакции на определенные стимулы. Тем самым исследователи подчеркивают первичность эмоций по отношению к когнитивному процессу. Например, в биологической теории П. К. Анохина под эмоцией понимается интеграция и согласование всех функций организма с целью достижения биологически полезных результатов и удовлетворения потребностей [9, с. 172-177].

В рамках бихевиоризма (Д. Уотсон, Б. Ф. Skinner, Д. Роттер, А. Бандура) под эмоциями понимается специфический вид реакции (реакция внутренних органов). Согласно Д. Уотсону эта реакция может проявляться в форме страха, гнева или любви. Похожая точка зрения на эмоции была и у Бехтерева. Он рассматривал их как мимико-соматический тонус и мимико-соматические рефлексy [10, с. 24-25].

Ряд психологов (Мейер, Дж. Мандлер, Даффи и др.) вообще предлагают отказаться от использования термина «эмоция» или заменить его на более осязаемые термины, такие как «активация» или «возбуждение» [11; 12]. Также высказывается предположение, что невозможно

дать эмоциям точное научное определение [13, с. 51-52].

В рамках психофизиологического подхода (У. Джемс, С. Томпкинс, К. Ланге, К. Изард, Т. А. Доброхотова, Н. Н. Брагина, М. М. Хананашвили и др.) механизм эмоций интерпретируется с позиций физиологических процессов. Эмоция, переживаемая человеком, вызывает физиологические изменения в его организме, поэтому эмоцию можно определить как активное состояние системы специализированных мозговых структур, которое побуждает изменить поведение в направлении минимизации или максимизации этого состояния [14; 15; 16].

Еще одним подходом к проблеме эмоций стал измерительный подход (В. Вундт, Г. Спенсер, Д. Линдсли, Е. Даффи и др.). Одним из первых исследователей, считавших эмоции частью сознания, которая может быть измерена, стал Г. Спенсер. Для оценки эмоций Вундт предложил использовать следующие измерения: удовольствие-неудовольствие, расслабление-напряжение и спокойствие-возбуждение. Позже эти критерии были использованы в исследованиях, проводимых Вудвортом и Шлосбергом [17, с. 46-49].

С позиций психодинамического подхода (Р. Холт, Д. Рапапорт, З. Фрейд, Г. Клейн) аффекты рассматривались как мотивационные переменные. Однако взгляды ученых на зависимость между мотивацией, поведением и эмоциями неоднозначны. Так, одни авторы считают эмоции и мотивы двумя взаимосвязанными процессами. Другие полагают, что эмоции принимают активное участие в деятельности субъекта, но при этом не отождествлены с мотивацией [18, с. 41-46]. Изучение эмоций досады, злости, гнева, ярости и страха привело к появлению фрустрационных теорий.

В когнитивном подходе исследователи мышление и сознание рассматривали в качестве первопричины или компонента эмоции. Можно выделить два больших класса теорий: теории «Я» (А. Комбс, К. Роджерс) и теории, которые рассматривают познание как причину и компонент эмоции (С. Шехтер, М. Арнольд). В теориях «Я» чем больше познание связано с образом «Я», тем в большей степени задействованы эмоции. Для второй группы теорий характерно рассмотрение человека как рационального существа. В социально-когнитивном подходе (Р. Плутчик) эмоции рассматриваются как средства адаптации, которые необходимы для выживания живых организмов. Когнитивно-аффективный подход (С. Томкинс, М. Сингер) предполагает, что эмоцию интереса порождает новизна окружающей среды [19, с. 41-59]. Теорию Л. Фестингера [20] также можно отнести к когнитивным теориям (эмоции рассматриваются как результат когнитивного диссонанса), также как и теорию Дж. Келли [21] (эмоции считаются особыми переходными

состояниями системы личностных конструктов), также как и информационную теорию П. В. Симонова (эмоции как оценка вероятности удовлетворения актуальной потребности человека) [22].

Если в биологической теории игнорируется влияние культуры на эмоциональные переживания индивидуума, то в рамках социально-культурного подхода (Дж. Аверилл, К. Оутли и др.) эмоции рассматриваются как переходящие социальные роли. Общество определяет нормативы для регулирования эмоций. Так, например, на свадьбе следует быть счастливым, проявлять эмоции радости, а на похоронах — грустным, выражая скорбь и соболезнования [23, с. 85-87].

При перечислении различных подходов к решению проблемы эмоций невозможно не отметить вклад отечественных психологов, которые под эмоциями понимают особую форму отношения к явлениям и предметам действительности, подчеркивая аспект отношения (П. М. Якобсон, В. Н. Мясищев), переживания (С. Л. Рубинштейн, Г. Ш. Шингаров) и отражения (В. К. Вилюнас, Я. М. Веккер, Г. А. Фортунатов). Так, в рамках деятельностного подхода эмоции рассматриваются мотивирующие факторы деятельности, в рамках культурно-исторического подхода — как высшие психические функции [24; 25; 26; 27].

Современные теории, объединенные функционалистским подходом, основаны на идее о том, что основной функцией эмоций является побуждение к действию, направленному на достижение личных целей (Барретт и Кампос, Изард и др.). В рамках данного подхода психологи исследуют характеристики и функции эмоций, которые рассматриваются как центральный аспект всей человеческой активности: когнитивных процессов, социального поведения и даже физического здоровья. Они играют важную роль в появлении самосознания. Кроме этого, этот подход указывает на то, что для успешной адаптации к физическому и социальному миру и для успешной трудовой деятельности человек должен установить контроль над своими эмоциями и научиться культурно обусловленным правилам их выражения [28, с. 92-94].

Таким образом, проведенный анализ выявил множество различных точек зрения на проблему эмоций. В рамках феноменологического подхода эмоции рассматриваются как специфический феномен, отличный от интеллектуального оценивания. С эволюционной точки зрения эмоции — это врожденные реакции на определенные стимулы. В бихевиоризме эмоциям отводится второстепенная роль, они рассматриваются как заученные ассоциации и условные рефлексы. В рамках психофизиологического подхода исследователи пытались определить характер

процесса активации, который соответствует различным типам эмоций. С появлением измерительного подхода эмоции стали рассматриваться как измеримая часть сознания. Существенный вклад в решение проблемы эмоций внесли исследователи в рамках психодинамического подхода, заложившего фундамент для изучения взаимосвязи между эмоциями, мотивацией и поведением. Комбинация когнитивной оценки с определенным уровнем возбуждения стала отличительным признаком когнитивных теорий эмоций. Кроме того, необходимо отметить вклад отечественных ученых, которые, работая в рамках деятельностного подхода, отмечали мотивирующую, контролирующую и регулирующую функции эмоций.

Подводя итоги, хочется отметить, что для успешной деятельности современному менеджеру необходимо понимать и эффективно управлять, как собственными, так и чужими эмоциями. Несмотря на то, что проблема эмоций имеет давнюю историю в области философии, и что было проведено огромное количество исследований, среди ученых никогда не было единого мнения относительно природы эмоций, их динамики, классификации и т. д.

Существует многообразие подходов с различными крайними позициями: от предложения полностью исключить термин «эмоции», заменив различные эмоциональные состояния термином «активация», до теорий, в которых из ограниченного количества основных эмоций могут выводиться практическое неограниченное количество их возможных комбинаций. ■

1.Bar-On R. (1988). The development of a concept of psychological well-being. Unpublished doctoral dissertation, Rhodes University, South Africa.

2.Salovey P. & Mayer J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*, 9, 185-211.

3.Goleman D. (2000). Emotional intelligence: Issues in paradigm building. In D. Goleman, & C. Cherniss (eds.), *The Emotionally Intelligent Workplace: How to Select for, Measure, and Improve Emotional Intelligence in Individuals, Groups, and Organizations*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

4.Goleman D. (2000b). Leadership that gets results. *Harvard Business Review*, March-April.

5.Вилюнас В. К. Основные проблемы психологической теории эмоций / В. К. Вилюнас // Психология эмоций. Тексты / Под ред. В. К. Вилюнаса, Ю. Б. Гиппенрейтер. — М.: Изд-во Моск. ун-та, 1984. — с. 3-28.

6.Орехова О. А. Цветовая диагностика эмоций ребенка. — СПб.: «Речь», 2006. — 112 с. — (Практикум по психодиагностике).

7.Психология. Словарь / Под общ. ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Политиздат, 1990. — 494 с.

8.Веккер Л. М. Психика и реальность: Единая теория

психических процессов / Л. М. Веккер. – М., 1998. – 685 с.

9. Анохин П. К. Эмоции / П. К. Анохин // Психология эмоций. Тексты / Под ред. В. К. Вилюнаса, Ю. Б. Гиппенрейтер. – М.: Изд-во Моск. ун-та, 1984. – с. 172-177. Там же.

10. Там же.

11. Изард К. А. Психология эмоций / К. А. Изард; Пер. с англ. – СПб: Издательство «Питер», 2000. – 464 с.: ил. (Серия «Мастера психологии»).

12. Левченко Е. В. Когнитивные стратегии описания сущности эмоций / Е. В. Левченко, А. Ю. Бергфельд // Ананьевские чтения-99: Тезисы научно-практической конференции. – СПб., 1999. – с. 51-52.

13. Фестингер Л. Введение в теорию диссонанса // Фестингер Л. Теория когнитивного диссонанса. – СПб.: Ювента, 1999. – с. 15-52.

14. Изард К. А. Психология эмоций / К. А. Изард; Пер. с англ. – СПб: Издательство «Питер», 2000. – 464 с.: ил. (Серия «Мастера психологии»).

15. Лафренье П. Эмоциональное развитие детей и подростков / П. Лафренье. – СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАКб 2004. – 256 с. (Проект «Психологическая энциклопедия»).

16. Изард К. А. Психология эмоций / К. А. Изард; Пер. с англ. – СПб: Издательство «Питер», 2000. – 464 с.: ил. (Серия «Мастера психологии»).

17. Там же.

18. Там же.

19. Фестингер Л. Введение в теорию диссонанса // Фестингер Л. Теория когнитивного диссонанса. – СПб.: Ювента, 1999. – с. 15-52.

20. Келли Дж. А. Теория личности: Психология личностных конструктов / Дж. А. Келли; пер. с англ. – СПб: Речь, 2000. – 249 с.

21. Симонов П. В. Информационная теория эмоций / П. В. Симонов // Хрестоматия по психологии: Учеб. Пособие для студентов пед. ин-тов / Сост. В. В. Мироненко; Под ред. А. В. Петровского. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Просвещение, 1987. – с. 232-238.

22. Лафренье П. Эмоциональное развитие детей и подростков / П. Лафренье. – СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАКб 2004. – 256 с. (Проект «Психологическая энциклопедия»).

23. Вилюнас В. К. Основные проблемы психологической теории эмоций / В. К. Вилюнас // Психология эмоций. Тексты / Под ред. В. К. Вилюнаса, Ю. Б. Гиппенрейтер. – М.: Изд-во Моск. ун-та, 1984. – с. 3-28.

24. Выготский Л. С. Психология развития человека / Л. С. Выготский. – М.: Изд-во Смысл; Изд-во Эксмо, 2006. – 1136 с., ил. – (Библиотека всемирной психологии).

25. Выготский Л. С. Учение об эмоциях / Л. С. Выготский // Собр. соч., т.6. – М., 1984. – с. 160-284.

26. Леонтьев А. Н. Потребности, мотивы и эмоции / А. Н. Леонтьев. – М.: МГУ, 1971. – 38с.

27. Лафренье П. Эмоциональное развитие детей и подростков / П. Лафренье. – СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАКб 2004. – 256 с. (Проект «Психологическая энциклопедия»).

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

Анохин П. К. Эмоции / П. К. Анохин // Психология эмоций. Тексты / Под ред. В. К. Вилюнаса, Ю. Б. Гиппенрейтер. – М.: Изд-во Моск. ун-та, 1984. – с. 172-177.

Веккер Л.М. Психика и реальность: Единая теория психических процессов / Л. М. Веккер. – М.,

1998. – 685 с.

Вилюнас В. К. Основные проблемы психологической теории эмоций / В. К. Вилюнас // Психология эмоций. Тексты / Под ред. В. К. Вилюнаса, Ю. Б. Гиппенрейтер. – М.: Изд-во Моск. ун-та, 1984. – с. 3-28.

Выготский Л. С. Психология развития человека / Л. С. Выготский. – М.: Изд-во Смысл; Изд-во Эксмо, 2006. – 1136 с., ил. – (Библиотека всемирной психологии).

Выготский Л. С. Учение об эмоциях / Л. С. Выготский // Собр. соч., т.6. – М., 1984. – с. 160-284.

Изард К. А. Психология эмоций / К. А. Изард; Пер. с англ. – СПб: Издательство «Питер», 2000. – 464 с.: ил. (Серия «Мастера психологии»).

Келли Дж. А. Теория личности: Психология личностных конструктов / Дж. А. Келли; пер. с англ. – СПб: Речь, 2000. – 249 с.

Лафренье П. Эмоциональное развитие детей и подростков / П. Лафренье. – СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАКб 2004. – 256 с. (Проект «Психологическая энциклопедия»).

Левченко Е. В. Когнитивные стратегии описания сущности эмоций / Е. В. Левченко, А. Ю. Бергфельд // Ананьевские чтения-99: Тезисы научно-практической конференции. – СПб., 1999. – с. 51-52.

Леонтьев А. Н. Потребности, мотивы и эмоции / А. Н. Леонтьев. – М.: МГУ, 1971. – 38с.

Орехова О. А. Цветовая диагностика эмоций ребенка. – СПб.: «Речь», 2006. – 112 с. – (Практикум по психодиагностике).

Психология. Словарь / Под общ. ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Политиздат, 1990. – 494 с.

Симонов П. В. Информационная теория эмоций / П. В. Симонов // Хрестоматия по психологии: Учеб. Пособие для студентов пед. ин-тов / Сост. В. В. Мироненко; Под ред. А. В. Петровского. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Просвещение, 1987. – с. 232-238.

Фестингер Л. Введение в теорию диссонанса // Фестингер Л. Теория когнитивного диссонанса. – СПб.: Ювента, 1999. – с. 15-52.

Bar-On R. (1988). The development of a concept of psychological well-being. Unpublished doctoral dissertation, Rhodes University, South Africa.

Goleman D. (2000). Emotional intelligence: Issues in paradigm building. In D. Goleman, & C. Cherniss (eds.), *The Emotionally Intelligent Workplace: How to Select for, Measure, and Improve Emotional Intelligence in Individuals, Groups, and Organizations*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Goleman D. (2000b). Leadership that gets results. *Harvard Business Review*, March-April.

Salovey P. & Mayer J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*, 9, 185-211.

Emotional Intelligence as a Core Competence of a Modern Manager

© **Bobkova N., 2016**

The aim of the article is to present the insights of emotional intelligence that is becoming much more important in a knowledge-based economy. A modern manager must be

a leader who is able to identify and effectively manage not only his / her own emotions, but also the emotions of other people, because emotional intelligence positively influences managerial effectiveness. Furthermore, in the article the basic approaches to explaining emotions have been outlined. A number of important theories of emotion have been reviewed.

Keywords: emotional intelligence, emotional management, theories of emotion.
