

Министерство образования и науки Российской Федерации
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра общей и социальной психологии

**ВЛИЯНИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА
НА ЭФФЕКТИВНОСТЬ РАБОТЫ В КОМАНДЕ**

Полное наименование темы магистерской работы

АВТОРЕФЕРАТ

ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ МАГИСТРА

Студента (ки) 2 курса 263 группы

Направления 37.03.01 «Психология»

Факультета психологии

Гайдадиной Валерии Георгиевны

(ФИО студента)

Научный руководитель
доцент, к.пед.н.

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

М.В. Жижина

инициалы, фамилия

Зав. кафедрой

профессор, д.псих.н.

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

Л.Н. Аксеновская

инициалы, фамилия

Саратов, 2017

Введение

В последние десятилетия в популярной психологии становится широко известной концепция эмоционального интеллекта.

Эмоции несут в себе огромный пласт информации, используя которую, мы можем действовать значительно более эффективно. При этом важным моментом в этом подходе является то, что эмоциональный интеллект позволяет управлять своими эмоциями. Слова выдающегося руководителя «Кадры решают всё» точно описывают реалии современного мира. В условиях жесткой конкуренции наиболее успешны компании, имеющие компетентных сотрудников. Поскольку в управленческих процессах главенствующая роль отводится взаимодействию между людьми, то на первый план выступает компетентность в сфере межличностных отношений.

Тема эмоционального интеллекта становится все более актуальной в связи с акцентированием внимания на сотруднике как на движущей силе работы.

Раньше работнику среднего уровня достаточно было уметь без труда скрывать вспыльчивость или застенчивость. Теперь же на первый план вышли такие таланты, как умение справляться со своими эмоциями, способность улаживать конфликты, работать в составе группы и вести за собой. Эти качества стали заметны — и ценятся как никогда прежде

Понятие эмоционального интеллекта, родившееся из симбиоза психологии мышления и психологии эмоций, заявляет о возрастающей необходимости пристального внимания и изучения вопросов взаимодействия психических процессов между собой и влияния этого взаимодействия на функционирование личности.

Степень эмоционального самосознания, точность самооценки, уверенность в себе, обуздание эмоций, воля к победе, инициативность, открытость формируют эмоциональный микроклимат и расстановку ролей в коллективе, необходимую для его плодотворной деятельности. Управляя

эмоцией, человек может видеть мир под разным углом и более эффективно решать проблемы. Для этого необходимо принимать эмоции вне зависимости от того, являются ли они желаемыми или нет, и выбирать стратегии поведения с их учетом. Эта способность относится к умению использовать информацию, которую дают эмоции, вызывать эмоции или отстраняться от них в зависимости от их информативности или пользы; управлять своими и чужими эмоциями.

В этих условиях особую актуальность приобретает изучение роли эмоционального интеллекта в эффективности деятельности личности, которое, с одной стороны, позволит систематизировать и конкретизировать представления о профессионально важных ее способностях, с другой, – быстро и достоверно оценивать потенциал личности и прогнозировать успешность ее профессиональной деятельности

Высокий уровень развития способностей распознавать и интерпретировать эмоции, возникающие в процессе профессиональной деятельности, использовать их для решения управленческих задач, управлять своими эмоциями и эмоциями окружения повышает эффективность деятельности и, в частности, прибыльность организации и рентабельность вложенных в ее развитие инвестиций.

Таким образом, проведение научного исследования эмоционального интеллекта представляется необходимым, в частности, определение его роли в профессиональной мотивации и деятельности.

Актуальность исследования: Поиск путей повышения эффективности труда в производственной бригаде (команде) субъектов является актуальной проблемой психологии бизнеса.

Между тем изучение любой деятельности должно проводиться в единстве ее структурных компонентов. Кроме того, содержание деятельности производственной бригады включает в себя синтез элементов организационной культуры и эмоционального интеллекта каждого субъекта команды. и, таким образом, является профессиональной деятельностью- целенаправленной активностью каждого из субъектов, имеющей своим содержанием четкое

выполнение своего блока задач, демонстрируя при этом как высокие профессиональные навыки, так и определенные психологические качества. Анализ деятельности единстве профессиональных и личных аспектов рядовой производственной команды через связь мотива, цели и действий не выступал предметом специального психологического исследования.

Повышение эффективности трудовой деятельности команды (производственной бригады) имеет большое значение для системного производственного образования и отвечает реальным потребностям обеспечения темпов развития качества предприятия. Ее эффективность определяется устойчивой внутренней мотивацией субъектов к достижению успеха, сформированностью у них адекватного целеполагания (умением ставить соответствующие их возможностям цели, корректировать их при изменении обстановки и т.п.), способностью к сохранению логики рассуждений, быстрым и точным выполнением профессиональных действий в любых производственных ситуациях. Нарушение этой системы в любом звене может привести к изменению структурных компонентов деятельности и, следовательно, к снижению ее эффективности в целом. Важное значение имеет определение факторов, которые могут негативно повлиять на мотивы, цели и действия деятельности субъекта и, следовательно, на ее эффективность в целом.

Объект исследования: уровень эмоционального интеллекта 50 сотрудников производственного предприятия как один из показателей его эффективной деятельности.

Предмет исследования - особенности эмоционального интеллекта членов команды и распределения командных ролей

Объект исследования: эмоциональный интеллект личности

Цель исследования: раскрыть закономерности влияния эмоционального интеллекта на эффективность работы в команде.

В соответствии с поставленной целью были определены следующие задачи

. **Гипотеза:** эффективность деятельности сотрудников в значительной мере зависит от коммуникативной и эмоциональной компетентности каждого сотрудника предприятия. Воздействие на данные компоненты положительно влияет на распределение ролей в команде и таким образом на эффективность производственного процесса.

Задачи исследования:

В теоретическом плане:

- 1) провести анализ проблемы эмоционального интеллекта в современной психологической науке. выявить состояние научной разработки изучения проблемы,
- 2) проанализировать роль эмоций в эффективной деятельности команды, а также проанализировать взаимосвязь эмоционального интеллекта и результативности работника.

В эмпирическом плане:

- 3) провести эмпирическое исследование уровня ЭИ сотрудников производственного предприятия
- 4) Разработать рекомендации по развитию и конструктивному использованию ресурсов эмоционального интеллекта для работы в команде.

Методологической основой исследования являются теоретические положения, представленные в работах по:

- теории эмоций (К.Изард, Д.В.Люсин, В.Д.Небылицын, Л.И.Петражицкий, С.Л.Рубинштейн, Е.П.Ильин
- теории эмоционального интеллекта (Дж. Мейер, П. Сэловей, Д. Карузо, Д.Гоулмен, Р. Бар-Он, Л.С.Выготский)
- измерению ЭИ (тест Р.М. Белбина «Командные роли», тест «ЭМИн» Д.В.Люсина, тест NEO-PI-R.)

Для решения поставленных задач был использован следующий комплекс **методов и методик:** теоретический анализ литературы, анкетирование клиентов, тестирование сотрудников, количественная и качественная обработка данных,. Для оценки ролевой структуры командной работы был использован

тест Р.М. Белбина «Командные роли». Для определения актуализации разных когнитивных процессов и навыков использован тест «ЭмИн» Д.В.Люсина. Для определения диспозициональной модели личности – тест NEO-PI-R.

Эмпирическая база исследования: Исследование проводилось среди 50 сотрудников производственного предприятия в возрастных рамках от 25 до 50 лет. 8 сотрудников относятся к административно-руководящему менеджменту; 42 сотрудника – рабочие производственного цикла. Производственный цикл представляет собой несколько взаимосвязанных производственных процессов, где каждый шаг контролируется членом команды и зависит от правильности действий сотрудника. Без точного выполнения предыдущего шага невозможен переход к следующему. Производственные действия строятся как по принципу «субъект-объект», так и по принципу «субъект-субъект», так как отдельные моменты производства зависят от плотного взаимодействия сотрудников, взаимопомощи, быстроты реакции, нахождения быстрого решения, ситуационного делегирования полномочий между членами команды.

Практическая значимость: Полученные данные могут быть использованы для более точного подбора сотрудников команды в соответствии с их эмоциональным потенциалом для достижения более эффективного производственного результата.

В теоретической главе мы рассмотрели основные психологические подходы к понятию эмоционального интеллекта как альтернативы традиционного интеллекта. Многие сторонники данной концепции утверждают, что эмоциональный интеллект играет существенную роль в успешности субъект-субъектной 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 литературе подчеркивается эмоциогенный характер этого вида деятельности, вызванный стрессогенностью, ответственностью, интенсивными межличностными отношениями, что требует эффективной эмоционально-волевой регуляции. Поэтому при описании профессионально-важных качеств большинство авторов перечисляют свойства, включающие эмоциональные компоненты. К ним относятся: эмоциональная сдержанность, эмоциональная уравновешенность, эмпатия, экспрессивная сензитивность, действенность. 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.

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.

Параграф 1 полностью посвящен роли и функциям эмоций как биологической предпосылки эмоционального интеллекта, эмоциональности как одного из основных компонентов темперамента человека. Участие эмоций в управлении поведением и деятельностью человека было признано большинством психологов, что нашло отражение в «мотивационной» теории эмоций, которая отстаивает функциональное единство эмоциональных и мотивационных процессов.

Рассмотрено понятие эмоционального тона, - филогенетически наиболее древней эмоциональной реакцией, - и его функций.

Рассмотрен вопрос эмоционального реагирования, характеризующегося знаком (положительные или отрицательные переживания), влиянием на поведение и деятельность (стимулирующее или тормозящее), интенсивностью (глубина переживаний и величина физиологических сдвигов), длительностью

протекания (кратковременные или длительные), предметностью (степень осознанности и связи с конкретным объектом).

Таким образом, итогом параграфа стало положение об эмоциональности как системообразующей функции структуры личности в целом, и отдельных её особенностях, к которым, в частности, принадлежит интеллект.

Параграф 2 непосредственно посвящен понятию эмоционального интеллекта, истории вопроса, его моделям.

Теоретически обосновано и определено структурное и функциональное «положение» эмоционального интеллекта (понимаемого как когнитивная способность субъекта распознавать и анализировать эмоции, управлять эмоциями и использовать их для решения задач) в общепсихологической модели интеллекта. Проанализированы основные модели интеллекта и эмоциональный интеллект как часть общего интеллекта. Определили, что эмоциональный интеллект, как составляющая внутреннего мира человека, выполняет функцию своеобразного фильтра природного интеллекта, пропускающего всю поступающую информацию и придающего ей определенный эмоциональный оттенок.

Были рассмотрены подходы к природе эмоционального интеллекта (теория способностей, теория личности, смешанные подходы). Подробно рассмотрены модели эмоционального интеллекта.

Осветили иерархическую структуру эмоционального интеллекта. Иерархическая структура эмоционального интеллекта с одной стороны включает интеллект индивида (эмоционального интеллекта как способность), интеллект субъекта деятельности (эмоциональную компетентность) и интеллект личности (эмоциональную креативность).

Раскрыли вопрос, что уровень развития эи напрямую связан с личной эффективностью, и чем выше эи, тем более эффективен и успешен человек. Эмоциональная компетентность связана с эмоциональным интеллектом и основана на нем. Определенный уровень эмоционального интеллекта необходим для обучения конкретным компетенциям, связанным с эмоциями.

Именно анализ эмоциональных компетенций необходим для прогноза успешности в работе. В мире бизнеса эмоциональный интеллект — смесь межличностного и внутриличностного интеллекта.

В профессиональной деятельности человека мотивация оказывает воздействие на нацеленность, старания, добросовестность, настойчивость, усилия.

Рассмотрена связь мотивации и управления, мотивации и конкретных действий для достижения целей, представлены основные теории мотиваций.

Разница в продуктивности сотрудников порой не имеет никакого отношения к их знаниям и умениям. Всё основывается на их эмоциональном состоянии и эффективность работы зависит от того, что они чувствуют, выполняя её. Для того чтобы команда была успешной, надо подбирать своих сотрудников не под себя, а в соответствии с задачей.

Существуют значимые различия в уровне эмоционального интеллекта между субъектами, занимающими разные позиции в иерархической структуре организации. А именно: руководители обладают более высоким по сравнению с исполнителями уровнем эмоционального интеллекта, проявляющегося в способностях: идентификации эмоций; использования эмоций в целях решения задач; понимания и анализа эмоций; сознательного управления эмоциями. Развитие отдельных компонентов эмоционального интеллекта лидера ведет к целенаправленной коррекции, изменению в его поведения в организации, за счёт активации дополнительных моделей управленческого взаимодействия, обеспечивающего гибкость в достижении поставленных целей. Очень важен вопрос организационной культуры. В качестве базового подхода к социально-психологическому исследованию организационной культуры имеет смысл использовать ордерный подход, поскольку в нём организационная культура определяется как сложный социально-психологический порядок (ордер) управленческих и организационных взаимодействий, конституируемых и регулируемыми системами этических смыслов участников взаимодействия

Как правило, в литературе выделяется эмоциогенный характер управленческой деятельности, который вызывается высокой степенью ответственности, интенсивными межличностными отношениями, стрессогенностью, которые требуют эффективной эмоционально-волевой регуляции.

Исходя из вышесказанного, можно сделать вывод, что достижение успеха, в том числе профессионального, зависит не только от интеллектуального потенциала, т.е. академического интеллекта, но и от разумного владения эмоциями или ЭИ. ЭИ – это восприятие человеком мира, людей, событий, а также его реакция на окружающих, которая, в свою очередь, влияет на эффективность действий. Другими словами, ЭИ– это умение определить свои эмоции, а также способность управлять ими таким образом, чтобы достичь поставленной цели. Это относится и к отношениям между людьми. Человек эмоционально интеллектуальный способен почувствовать эмоции и мотивы поведения других и эффективно ими управлять.

Параграф 3 освещает многообразные измерительные методики эмоционального интеллекта.

Обобщая вторую главу, где были проанализированы проведенные экспериментальные исследования, направленные на изучение особенностей взаимосвязи эмоционального интеллекта субъектов команды и распределения командных ролей можно сделать ряд выводов:

- в коллективе присутствуют элементы непродуктивного типа для полноценной деятельности в структуре команды(тревожность,, напряжение, эмоциональная лабильность, консерватизм, ригидность, подозрительность, избегание впечатлений, пассивность, отсутствие понимания), низкие показатели общего эмоционального интеллекта. Это указывает на определенный дисбаланс психологической атмосферы в коллективе, а также дефиците полноценного делового общения сотрудников и социально-психологического умения сотрудничества и эмпатии в процессе общей деятельности.

Все командные роли в группе представлены. При сравнительном анализе основной и поддерживающих ролей оказалось, что самый большой рейтинг у «оценщика», минимальный – у «разведчика». Сопоставляя данные теста Р.М. Белбина и NEO-PR провести параллель между осторожностью, здравомыслием, критичностью, отсутствием импульсивности, недостатком креативности, медлительностью «оценщика» и тревожностью, напряжением, эмоциональной лабильностью, консерватизмом, ригидностью, подозрительностью, избеганием впечатлений, пассивностью, непониманием в результатах NEO-PR. Низкие показатели ЭИ подтверждают отсутствие работы над анализом как своих, так и эмоций коллег, в силу чего прогресс в профессиональной деятельности “субъект-субъект” минимальный или полностью отсутствует.

Как видно из данных, в коллективе присутствуют элементы непродуктивного типа для полноценной профессиональной деятельности в структуре команды. Это указывает на определенный дисбаланс психологической атмосферы в коллективе, а также дефиците полноценного делового общения сотрудников и социально-психологического умения сотрудничества и эмпатии в процессе общей деятельности.

Выявленные неконструктивные черты общей психологической ситуации могут быть связаны как с внешними причинами, так и внутренними низкими показателями эмоционального интеллекта.

К внешним причинам можно отнести, например:

- Нарушение баланса интересов субъектно-субъектной деятельности
- Возможна некорректная мотивация
- Проблемы со стилем руководства
- Проблемы с распределением командных ролей
- Финансовое положение компании (страх сокращения)

Что касается сниженного уровня ЭИ, возможен дисбаланс в понимании и оценке как своих, так и чужих эмоций, соответственно, своей роли в общем процессе деятельности и расстановка приоритетов.

В данном контексте эмоции отражают степень восприятия и принятия внешних установок.

Тем не менее, «корни проблемы» следует искать как в организационной структуре предприятия, обратив внимание или даже в чем-то пересмотрев ее состав, соподчиненность, взаимодействие и распределение работ по подразделениям и органам управления, между которыми устанавливаются определенные отношения по поводу реализации властных полномочий, потоков команд и информации. В частности, провести разноплановые опросы и анкетирование сотрудников по поводу организационной структуры подразделения, разъяснительные беседы и собрания по поводу дальнейшей трудовой плановой и финансовой деятельности компании.

Полезным в такой ситуации будет проведение тренингов, позволяющих формализовать информативное значение различных эмоций в организации, проверить их соответствие объективной реальности и проектировать эмоции, а также научиться управлять своими эмоциональными ресурсами.

Целесообразно создание «эмоционального кодекса» организации, направленный на концентрацию и выработку и поддержание сотрудниками определенных эмоций, позитивно влияющих на трудовой процесс и, следовательно, результаты деятельности.

В качестве рекомендации желательно пересмотреть состав команд на предмет сбалансированности ролей. «оценщик» -«разведчик»

Провести дополнительное анкетирование на командные роли в каждой группе (бригаде) и по результатам произвести замены внутри производственного коллектива предприятия

Необходимо учесть этот момент при наборе новых членов команды.

Самое главное – правильное извлечение информации от эмоциональных сигналов, использование энергии и мотивирующей силы эмоций для повышения надежности организации как системы..

Заключение

Эмоциональный интеллект выступает в роли эмоциональной компетентности, в том числе самосознания, эмпатии, самоконтроля и иных навыков. Необходимым условием эмоционального интеллекта служит понимание субъектом эмоций. Конечным продуктом эмоционального интеллекта выступает принятие решений на основе отражения и осмысления эмоций, являющихся дифференцированной оценкой событий, которые имеют личностный смысл.

В соответствии с концепцией Д. Гоулмэна коэффициент эмоционального интеллекта определяется как суммарный показатель способностей, как самомотивированности, самоосознанности, контроля над импульсами, регуляции настроения, эмпатии и оптимизма, устойчивости к фрустрации.

Эмоциональный интеллект положительно влияет на мотивацию профессиональной деятельности, таким образом, чем выше у человека эмоциональный интеллект, тем успешнее его профессиональная деятельность.

Вместе с тем, он не является универсальным рецептом успешности и эффективности профессиональной деятельности. Не менее важную роль играют «традиционные» личностные черты и обычный интеллект. Вследствие этого при решении задач психологической диагностики не стоит ограничиваться тестированием только лишь эмоционального интеллекта.

С высоким уровнем эмоционального интеллекта люди, специалисты, управленцы, работники и руководители предприятий, организаций, государственных структур и т.д., предпочитают в профессиональных конфликтах принятия совместных решений и стратегию сотрудничества. Такие специалисты значительно чаще применяют разрешающие стратегии поведения в трудных ситуациях, и реже прибегают к реакциям самообвинения. Специалисты с высоким уровнем эмоционального интеллекта зачастую более профессионально мотивированны и добиваются значительно больших успехов, нежели те, у кого эмоциональный интеллектуальный уровень ниже.

Профессиональный и разумный владелец компании или руководитель прикладывает все допустимые усилия, чтобы найти способ мотивировать своих сотрудников. Руководитель должен понимать, что мотивированный персонал – это производительный персонал, способный привести компанию к пути процветания. Важнейшим компонентом мотивации является понимание и применение эмоционального интеллекта на рабочем месте.