

ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ В СОЦИАЛЬНОМ УПРАВЛЕНИИ

В.Ю. Дмитриева, студент

Научный руководитель: Т.А. Даутова, канд. социол. наук, доцент

**Уфимский университет науки и технологий
(Россия, г. Уфа)**

DOI:10.24412/2500-1000-2026-6-2-33-37

Аннотация. *Значимость данного исследования обусловлена растущим влиянием человеческого аспекта на функционирование социальных систем и насущной потребностью в совершенствовании эмоционального интеллекта руководителей для оптимизации управленческих процессов. В контексте современных вызовов, критически важными становятся такие качества лидеров, как эмпатия, самоконтроль и умение выстраивать продуктивные межличностные взаимодействия. Данная работа посвящена комплексному анализу теоретических аспектов эмоционального интеллекта, включая его структурные элементы и составляющие. Исследуются также механизмы, посредством которых эмоциональный интеллект воздействует на процессы социального управления. Особый акцент делается на практической имплементации эмоционального интеллекта в управленческой практике, охватывая такие направления, как управление динамикой групп, урегулирование конфликтных ситуаций, формирование корпоративной культуры и развитие лидерских качеств.*

Ключевые слова: *эмоциональный интеллект; индивид; социальное управление; социальные системы; структурные элементы.*

Эмоциональный интеллект (ЭИ) представляет собой комплекс компетенций, позволяющих индивиду эффективно идентифицировать, анализировать и регулировать собственные эмоциональные состояния, а также распознавать, интерпретировать и воздействовать на эмоциональные реакции других. Данный навык является ключевым фактором для построения продуктивных межличностных отношений, успешного решения задач и достижения поставленных целей. ЭИ выступает как адаптивный ресурс, способствующий повышению личной устойчивости и общей результативности.

Аббревиатура EQ (Emotional Quotient – эмоциональный коэффициент) была введена израильским психологом Р. Бар-Оном в 1988 году [1]. Позже, в 1996 году, он представил тест EQ-i (Emotional Quotient Inventory) для определения коэффициента эмоционального интеллекта, который стал основой его модели социального и эмоционального интеллекта (ESI) [2]. Эта модель включала 15 компонентов.

Эмоциональный интеллект представляет собой комплекс когнитивных и личностных ресурсов, направленных на эффективное функционирование с эмоциональной

информацией. Он наделяет индивида способностью анализировать и интерпретировать данные, заключенные в эмоциях, выявлять их взаимосвязи, а также применять полученные эмоциональные знания для формирования мыслительных процессов и принятия обоснованных решений.

Появление концепции эмоционального интеллекта было обусловлено ограничениями традиционных тестов интеллекта (IQ) в прогнозировании профессионального и жизненного успеха. Было замечено, что индивиды, достигающие значительных успехов, зачастую обладают развитыми навыками межличностного взаимодействия, опирающимися на эмоциональную эмпатию, и способностью к саморегуляции эмоций. Эти качества, в свою очередь, не находили отражения в рамках стандартных методик оценки когнитивных способностей.

Рассмотрим некоторые ключевые аспекты концепции:

1. Эффективное взаимодействие с другими на основе эмоциональных связей позволяет строить крепкие отношения, конструктивно разрешать конфликты, адаптироваться к изменяющимся условиям.

2. Управление собственными эмоциями включает контроль интенсивности эмоций, их внешнее проявление, а также способность при необходимости произвольно вызывать ту или иную эмоцию.

3. Эмоциональный интеллект считается ключом к успеху во многих сферах жизни: в школе, на работе, во взаимоотношениях. Исследования показывают, что около 58% профессиональных успехов человека напрямую зависят от уровня его эмоционального интеллекта.

В современном мире, где скорость изменений, сложность человеческих отношений и информационный поток растут экспоненциально, концепция эмоционального интеллекта (ЭИ) приобретает первостепенное значение в области социального управления. Эмоциональный интеллект, определяемый как способность к распознаванию и пониманию собственных и чужих эмоций, а также умение управлять ими и влиять на эмоциональное состояние других, становится ключевым фактором для эффективного лидерства и процветания социальных организаций. В отличие от традиционного интеллекта, который делает упор на когнитивные способности, ЭИ фокусируется на эмоциональной динамике взаимодействия, что особенно важно при работе с людьми.

Дэниел Гоулман сделал концепцию эмоционального интеллекта (ЭИ) широко известной, выделив пять его основных составляющих: самопознание, самоконтроль, мотивацию, эмпатию и социальные навыки. В контексте управления эти аспекты приобретают особую значимость. Самопознание позволяет руководителю объективно оценивать свои сильные и слабые стороны, понимать, какие факторы вызывают у него негативные эмоции и как это может исказить процесс принятия решений. Саморегуляция дает возможность сохранять спокойствие в стрессовых ситуациях, контролировать импульсивные реакции и демонстрировать эмоциональную устойчивость, что является фундаментом для стабильной работы коллектива. Мотивация, связанная с ЭИ, подразумевает внутреннее стремление к достижению целей, основанное на желании самореализации, а не только на внешних поощрениях, что, в свою очередь, вдохновляет окружающих. Эмпатия позволяет руководителю глубоко понимать

чувства и потребности своих подчиненных, принимать их во внимание при принятии решений и формировать атмосферу доверия. Развитые социальные навыки, включающие в себя эффективное общение, умение разрешать конфликты и вдохновлять других, напрямую влияют на результативность управленческой деятельности.

В контексте социального управления, охватывающего диапазон от координации малых групп до руководства масштабными структурами и общественными механизмами, эмоциональный интеллект играет ряд основополагающих ролей.

Во-первых, это положительно сказывается на психологической атмосфере в команде. Лидер, обладающий развитым эмоциональным интеллектом, способен культивировать среду, основанную на доверии и взаимном уважении, что позволяет сотрудникам чувствовать себя уверенно и полностью раскрывать свои способности.

Второе важное преимущество ЭИ – это его роль в предотвращении и эффективном разрешении конфликтов. Руководитель, обладающий развитым эмоциональным интеллектом, способен глубоко понимать эмоциональное состояние каждого участника спора. Это дает ему возможность выявить истинные, часто скрытые за рациональными доводами, причины конфликта, связанные с эмоциями и неудовлетворенными потребностями. Такой подход позволяет ему находить решения, которые будут максимально учитывать интересы всех сторон и способствовать гармонизации отношений.

Наконец, эмоциональный интеллект – это ключ к более продуктивному общению. Благодаря ему мы лучше понимаем собеседника: внимательно слушаем, задаем точные вопросы, улавливаем невербальные сигналы и можем говорить на одном языке. Это гарантирует, что информация будет воспринята правильно, а мы получим необходимую обратную связь для принятия взвешенных и эффективных решений.

Практическая польза эмоционального интеллекта (ЭИ) в управлении коллективом очевидна и подтверждается примерами. В стрессовых ситуациях, например, во время кризиса, руководитель, обладающий высоким ЭИ, не усугубляет положение жесткими мерами или

обвинениями. Напротив, он демонстрирует понимание чувств сотрудников, открыто говорит о проблеме, предлагает конкретный план действий и акцентирует внимание на сильных сторонах команды, которые помогут преодолеть сложности. Это способствует снижению тревожности, укреплению единства и мобилизации коллектива для решения задач. В повседневной деятельности ЭИ проявляется в способности давать обратную связь. Вместо того чтобы фокусироваться на ошибках, руководитель с развитым ЭИ сначала отмечает достижения сотрудника, затем конструктивно указывает на возможности для роста и предлагает помощь в их развитии. Такой подход стимулирует к совершенствованию, а не вызывает защитную реакцию. При подборе персонала ЭИ помогает оценить не только профессиональные компетенции кандидата, но и его способность интегрироваться в команду, управлять своими эмоциями и продуктивно взаимодействовать с коллегами.

Развитие эмоционального интеллекта (ЭИ) у управленческого персонала и рядовых сотрудников представляет собой не эпизодическое событие, а продолжительный, требующий системного подхода процесс. Данный процесс может быть реализован посредством применения разнообразных методик и инструментов. Тренинговые программы, направленные на развитие ЭИ, фокусируются на формировании самосознания, освоении техник саморегуляции, развитии эмпатических способностей и совершенствовании коммуникативных навыков. Коучинг и наставничество предоставляют платформу для проработки индивидуальных особенностей и получения персонализированных рекомендаций. Рефлексивные практики и самоанализ, в частности, посредством ведения дневника эмоций, способствуют углубленному пониманию собственных реакций и выработке более эффективных поведенческих стратегий в стрессовых ситуациях. Обратная связь от коллег и подчиненных является ценным источником информации о восприятии действий руководителя и определяет области, требующие дополнительного внимания в контексте развития ЭИ. Важным фактором также является формирование организационной культуры, поддерживающей развитие ЭИ, что включает в себя поощрение открытого обсуждения эмоций, обучение навыкам

конструктивного разрешения конфликтов и внедрение практик командной работы и взаимопомощи.

Научные данные убедительно свидетельствуют о том, что высокий эмоциональный интеллект руководителей является ключом к эффективному социальному управлению. Организации, где лидеры умеют управлять своими и чужими эмоциями, выигрывают от более мотивированных сотрудников, меньшего оттока кадров, слаженной командной работы и, в конечном итоге, от лучших финансовых результатов. Подчиненные таких руководителей чувствуют себя более ценными и удовлетворенными, что побуждает их к проявлению инициативы и принятию ответственности. В масштабах общества, лидеры с развитым ЭИ – будь то в бизнесе, политике или общественной сфере – способствуют снижению напряженности, налаживанию конструктивного диалога между различными сложными группами и общему улучшению качества жизни.

Существует множество методов для оценки эмоционального интеллекта (ЭИ). Эти методы можно сгруппировать, учитывая их специфику и направленность на решение конкретных диагностических задач.

Методы, основанные на решении задач (модели способности): Исследуемые в рамках данных методик выполняют задания, направленные на оценку их навыков в области эмоциональной перцепции, анализа эмоциональной структуры и взаимосвязей, а также компетенций в сфере эмоциональной регуляции. Типично, предложенные задачи включают множественный выбор ответов, а оценка результатов осуществляется согласно установленным критериям или экспертному консенсусу.

Тест Майера Сэловея Карузо (MSCEIT) [3]. Стандартизированный тест, основанный на модели Джона Майера, Питера Сэловея и Дэвида Карузо. Оценивает четыре ключевые области: восприятие эмоций, использование эмоций для облегчения мышления, понимание эмоций и управление эмоциями.

EARS (Emotional Accuracy Research Scale). Направлен на распознавание эмоций в межличностном контексте. Содержит сценарии с рассказами и вариантами завершения, испытуемый должен выбрать настроение, которое вероятнее всего испытывает персонаж.

LEAS. Направлен на измерение индивидуальных различий при переработке эмоциональной информации [4].

Методы, основанные на самоотчёте (смешанные модели): Данные методики ориентированы на анализ реакций испытуемых на представленные абстрактные или конкретные сценарии, требующие выражения согласия или несогласия. Оценка полученных данных, как правило, осуществляется путем подсчета частоты идентичных ответов в рамках исследуемой выборки.

Опросник EQ-i Р. Бар-Она. Разработан для оценки эмоционального интеллекта по модели Р. Бар-Она. Состоит из 5 шкал и 15 связанных с ними подшкал, включая познание себя, межличностные отношения, адаптацию, управление стрессовыми ситуациями и преобладающее настроение.

Опросник Н. Холла (EQ) [5]. Измеряет способность понимать отношения личности, репрезентируемые в эмоциях, и управлять эмоциональной сферой на основе принятия решений. Включает 5 шкал: эмоциональная осведомлённость, управление своими эмоциями,

самотивация, эмпатия, распознавание эмоций других людей.

Опросник TEIQue (Trait Emotional Intelligence Questionnaire) [6]. Совмещает структурные особенности моделей EQ-i и MSCEIT.

Опросник Люсина («ЭМИН»). Измеряет межличностный и внутриличностный ЭИ, а также понимание и управление эмоциями [7].

Эмоциональный интеллект является неотъемлемой частью успешного социального управления в современном обществе. Его развитие у управленческого персонала и сотрудников ведет к повышению результативности управленческих процессов и формированию более гуманной, справедливой и продуктивной социальной среды. В условиях стремительного технологического прогресса именно человеческие качества, такие как эмпатия, понимание и способность налаживать доверительные отношения, становятся ключевым конкурентным преимуществом и залогом устойчивого развития организаций и общества. Поэтому осознание этой роли и целенаправленная работа по развитию эмоционального интеллекта должны быть приоритетом для всех, кто стремится к эффективному и ответственному управлению.

Библиографический список

1. Бар-Он Рувен, биография, открытия и работы. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://ru.ruwiki.ru/wiki/Бар-Он,_Рувен.
2. Bar-On EQ-I Test – Explore Your Emotional Intelligence Profile. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://en.eduolog.com/test/bar-on-eq-i-test/>.
3. Тест MSCEIT: методика Майера-Сэловея-Карузо, как проверить эмоциональный интеллект (EQ). – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://jobster.pro/test_msceit_metodica_ocenki.
4. Эмоциональный интеллект: проблемы теории, измерения и применения на практике / Р.Д. Робертс, Дж. Мэттьюс, М. Зайднер, Д.В. Люсин. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://creativity.ipras.ru/texts/Roberts...Lusin_4-04pp3-26.pdf.
5. Тест Холла – инструмент для оценки эмоционального интеллекта. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://4brain.ru/blog/test-holla-instrument-dlya-ocenki-emocionalnogo-intellekta>.
6. Опросник по эмоциональному интеллекту, TEIQue-SF. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://psytests.org/eq/teiquest.html>.
7. Опросник эмоционального интеллекта «ЭМИН» (Д.В. Люсин). – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://socsp.ru/wp-content/uploads/2023/01/17.pdf>.

EMOTIONAL INTELLIGENCE IN SOCIAL MANAGEMENT

V.Yu. Dmitrieva, *Student*

Supervisor: *T.A. Dautova, Candidate of Sociological Sciences, Associate Professor*

Ufa University of Science and Technology

(Russia, Ufa)

Abstract. *The significance of this research is due to the growing influence of the human aspect on the functioning of social systems and the urgent need to improve the emotional intelligence of leaders in order to optimize management processes. In the context of modern challenges, the qualities of leaders such as empathy, self-control, and the ability to build productive interpersonal relationships have become critical. This work focuses on a comprehensive analysis of the theoretical aspects of emotional intelligence, including its structural elements and components. It also explores the mechanisms through which emotional intelligence affects social management processes. Special emphasis is placed on the practical implementation of emotional intelligence in management practice, covering areas such as managing group dynamics, resolving conflict situations, shaping corporate culture, and developing leadership skills.*

Keywords: *emotional intelligence; individual; social management; social systems; structural elements.*