

ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ, КАК ВНУТРЕННИЙ РЕСУРС ДОСТИЖЕНИЯ УСПЕХА В БИЗНЕСЕ

Ирина Чистякова,
ст. преподаватель каф. Международная журналистика, КРСУ;
консультант по коммуникациям;
региональный партнер МЦ «Креативные технологии консалтинга»(Россия, г. Москва)
e-mail: ira-ch@elcat.kg

Аннотация

В статье рассматривается актуализированная в рамках поведенческой экономики проблема развития эмоционального интеллекта как дополнительного ресурса достижения успеха в бизнесе или личностном развитии. Актуальность работы связана, прежде всего, с новизной темы, которая, насколько известно автору, впервые поднимается в Кыргызской Республике. Статья базируется на научной концепции эмоционального интеллекта, разработанной П. Саловеем/Дж. Мэйером (США, Йельский университет) и практических исследованиях МЦ «Креативные технологии консалтинга» (Россия, г. Москва).

Summary

The article discusses actualized within behavioral economics problem of emotional intelligence as an additional resource to achieve success in business or personal development . Relevance of the work is related primarily to the novelty of the topic, which , as far as the author knows, the first rises in the Kyrgyz Republic . The article is based on the scientific concept of emotional intelligence developed by P. Saloveem / J . Mayer (USA , Yale University), and case studies of MC " Creative Technology Consulting " (Moscow, Russia).

Ключевые слова: поведенческая экономика, эмоции, эмоциональный интеллект, когнитивные способности, интеллект, тест MSCEIT, V2.0.

Keywords: behavioral economics, emotions, emotional intelligence, cognitive skills, intelligence, test MSCEIT, V2.0.

Где кнопка управления успехом?

Весь 20-й век прошел под знаком IQ: каждый, кто претендовал на успех, пытался измерить и, если необходимо – нарастить коэффициент своего интеллекта, ведь даже на работу принимали по результатам тестирования уровня IQ. Не удивительно, что именно этот коэффициент стал основным критерием, определяющим успешность в бизнесе, социуме и даже – личной жизни. Ведь традиционно, экономическая деятельность рассматривалась как отрасль, в которой человек действовал, руководствуясь сугубо рациональным подходом и принимая решения на основе оценки, анализа, планирования и прогнозов.

Все изменилось на рубеже нового тысячелетия, когда один за другим стали появляться исследования, которые подтверждали обратное: успех, в том понимании, которое вкладывает традиционное общество – карьера, налаженный быт, социальное положение и др., в гораздо меньшей степени, чем это было принято раньше, зависит от уровня интеллекта–IQ [7,с.8]. Одно из самых известных - исследование выпускников Гарвардского университета за последние 20 лет, которое должно было выявить их пути успеха и его составляющие. Исследование показало, что среди выпускников, добившихся общепризнанного успеха, обладатели высокого IQ составляют лишь чуть более 20%. К тому времени стало окончательно ясно, что на самом деле такой явной закономерности нет.

Ученые задали себе вопрос: «Если не высокий уровень IQ, то, что же делает человека успешным? Почему, не смотря на его низкие показатели, человек достигает поставленных целей? И где же эта кнопка на «пульте» управления нашим успехом?» Они выяснили, что очень

важными для человека навыками оказались: понимание своих эмоций, понимание эмоций других, а так же умение эти эмоции анализировать и управлять ими для достижения поставленных целей. Оказалось, что эмоциональный интеллект (Emotional Intelligence - EI) – это группа важных способностей, необходимых для того, чтобы добиться успеха.

Экономика и эмоции –сближение на рубеже веков

Для науки поворотным можно считать 2002 год, когда одна из самых престижных премий в экономическом мире – Нобелевская премия в сфере экономики – была присуждена за исследования в области психологии! Её лауреатом стал Дэниэл Канеман (Принстонский университет), удостоенный этой высокой награды за «применение психологической методик в экономической науке, в частности, при исследовании человеческого фактора и принятия решений в условиях неопределенности»[3, с.8]

Если в двух словах, то Канеман исследовал механизмы принятия решений в ситуации неопределенности и доказал, что принимаемые людьми решения существенно отклоняются от стандартной экономической модели. «То есть, принимая решение, люди далеко не всегда руководствуются своим логическим интеллектом. Д. Канеман впервые ввёл в экономику понятие человеческого фактора и предложил объединить в единую науку психологию и экономику». [5, с. 72-74].

Примерно в то же время были получены две знаковые награды, подтверждающие этот тренд. Исследователь из Калифорнийского университета в Беркли М. Рейбин получил престижную медаль Американской экономической ассоциации за создание математических моделей, объясняющих иррациональное поведение субъектов в момент принятия важных решений. А чуть позже известный Фонд Маккартуров присудил премию экономисту из Массачусетского университета С. Муллайнатану за исследование влияния силы воли и эгоизма субъекта на экономическое поведение. [3, с.8].

Эти и другие многочисленные факты отчетливо сигнализируют: на смену традиционной экономике, которая основывается на понимании, что в своей экономической активности человек руководствуется логикой, а основной его целью является получение прибыли, приходит какая-то иная парадигма. И действительно, в рамках традиционных взглядов, описывающих рациональное поведение людей в экономических отношениях (и, в том числе – в бизнесе) трудно объяснить такое явление, как шопполизм, успех отдельных брендов по сравнению с конкурентами, не уступающими ни по ценовой привлекательности, ни по качеству или эффект командного подхода в бизнесе. Между тем, эти и другие явления на грани психологии и экономики объясняет, так называемая, поведенческая экономика, которая «изучает влияние социальных, когнитивных и эмоциональных факторов на принятие экономических решений отдельными лицами и учреждениями, и последствия этого влияния на рыночные переменные (цены, прибыль, размещение ресурсов)».[1, с.1]

Источник преимущества - EI

Именно на рубеже двух веков (в 1990 г.) профессор Йельского университета Питер Саловей и Дж. Майериз Нью-Гемпширского университета опубликовали совместную статью под названием «Эмоциональный интеллект», которая, по признанию большей части научного сообщества, стала первой публикацией на эту тему, тем самым застолбив за собой в научном мире приоритет в данной сфере. Согласно концепции П. Саловей/Дж. Мэйера, «Эмоциональный интеллект» – это четко определяемая и измеряемая способность перерабатывать информацию, содержащуюся в эмоциях, определять значение эмоций, их связи друг с другом, использовать эмоциональную информацию в качестве основы для мышления и принятия решений.

Определение близкое к традиционным аспектам интеллекта, с той единственной разницей, что поступающей информацией являются настроения и эмоции.

И действительно, многочисленные исследования, проводившиеся в это время (а тема развития эмоционального интеллекта уже стала популярной в научных как психологических, так и экономических кругах) позволили сформулировать некоторые выводы. Во-первых, эмоциями обладаем все мы, так как они являются естественной реакцией на внешние или внутренние стимулы, а значит эмоции – наш ресурс, который нужно начать активно осваивать. Во-вторых, эмоции оказывают гораздо большее, чем считалось ранее, влияние на поведение субъектов экономических отношений. Причем, это влияние далеко не негативное, так как именно понимание эмоций и, как следствие, эффективное управление ими, позволяет принять наиболее верное решение. В третьих, эмоции могут стать именно тем ключевым ресурсом на пути к успеху, который способствует формированию конкурентного преимущества и эта формула действует на всех уровнях – личностном, между субъектами экономики и на глобальном уровне.

Рецепт успеха: интеллект + эмоции

По мнению Питера Саловея и Дж. Майера, эмоциональный интеллект – это эмоции + интеллект. Авторы концепции выделили четыре аспекта эмоционального интеллекта, которые представляют собой комбинацию четырех способностей:

- идентификация своих эмоций и эмоций других людей (*распознавание эмоциональных сигналов с помощью выражений лица и других коммуникативных каналов*);
- управление своими эмоциями и эмоциями других людей (*ответ на эмоциональные стимулы в рамках конкретной ситуации или задачи*);
- понимание и анализ эмоций и причин их возникновения (*анализ эмоции, способность предугадать, как эмоциональное состояние изменится со временем, и оценить влияние эмоции на результат*);
- использование эмоций для решения задач (*применение эмоций для стимулирования умственной деятельности и решения задач*).

Необходимо отметить, что перечисленные способности иерархически организованы: первая ветвь – понимание эмоций своих и тех, кто рядом – необходимая основа для дальнейших усилий. Это своеобразная «азбука» эмоций, которую необходимо выучить, чтобы развиваться дальше и освоить следующую способность – управление эмоциями, т.е. способность переводить одну эмоцию в другую, порождение конкретной эмоции или снижение эмоционального градуса. Третья ветвь – способность к пониманию событий, предшествующих эмоции или следующих за ней – основывается на двух предыдущих. Четвертое направление – способность воздействовать на внешнюю среду и достижение цели, используя энергию своих и чужих эмоций – невозможно без освоения предыдущих трех.

Такой подход наглядно демонстрирует, что на первый план выходят не эмоции, а интеллект: «распознать сигналы», «анализ и оценка», «конкретная ситуация», «решение задачи» – вся эта лексика описывает интеллектуальную нагрузку и показывает, в каком направлении идти, чтобы заставить эмоции работать. В связи с чем возникает ряд вопросов, а именно: можно ли измерить эмоциональный интеллект, а при необходимости, развить его до более высокого уровня и, самое актуальное – как использовать эмоциональный интеллект для достижения успеха?

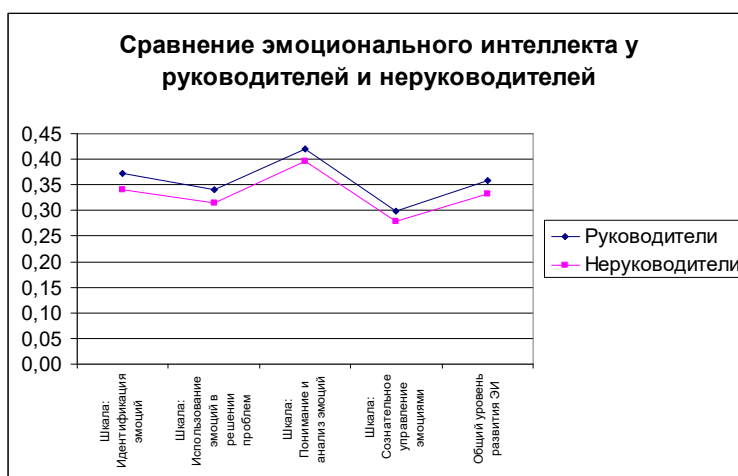
Необходимо отметить, что эмоциональный интеллект, всего лишь инструмент – один из многих, профессиональное владение которым позволит Вам целенаправленно достигать поставленных целей. Насколько он эффективен и применим в бизнесе? Наибольшее количество зарубежных исследований посвящены вопросу взаимосвязи высокого уровня эмоционального интеллекта с успехом в бизнесе и карьере. И результаты подтвердили, что успешные бизнесмены, руководители, менеджеры и специалисты по продажам имеют более высокий уровень эмоционального интеллекта.

В 2009 – 2011 гг. исследования в этой сфере начала российская компания Международный центр «Креативные технологии консалтинга»(МЦ КТК) - единственная в России структура,

которая развивает тему Эмоционального интеллекта в тесном сотрудничестве с Йельским университетом и Институтом психологии РАН, взаимодействует с НИУ ВШЭ, РЭУ им. Плеханова и рядом других научных структур в сфере поведенческой экономики, эмоций и эмоционального интеллекта. МЦ КТК провел исследование на выявление взаимосвязи между уровнем развития эмоционального интеллекта руководителя и степенью достижения нормативного уровня ключевых показателей эффективности его организации (KPI). Корреляционный анализ данных выявил наличие значимой взаимосвязи между общим уровнем эмоционального интеллекта и общим уровнем степени достижения показателей эффективности руководителей.

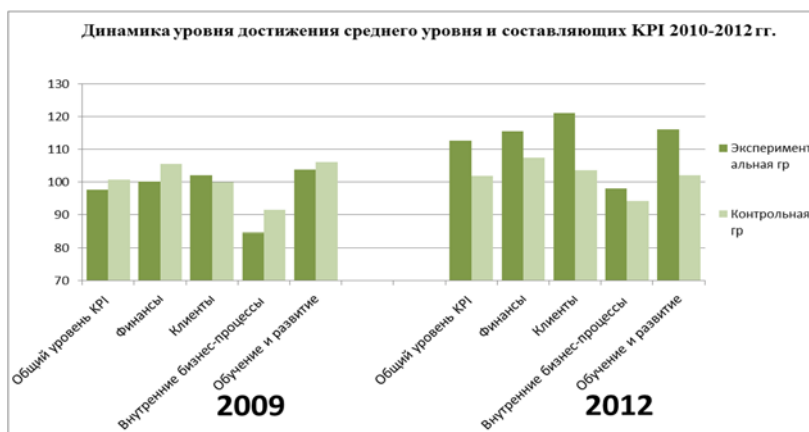
К примеру, было выявлено, что в целом, у руководителей, по сравнению с теми, кто не занимает руководящих позиций, выше общий уровень эмоционального интеллекта и более развиты способности идентификации эмоций, использования эмоций в решении проблем, понимания эмоций и сознательного управления эмоциями [4, с.213-221].

Таблица 1.



Интересно, что пока нет полных исследований и не известно направление возникновения этой зависимости, поэтому сегодня трудно утверждать, что первично: или руководителями становятся кандидаты, изначально обладающие высоким эмоциональным интеллектом или специфика работы руководителя такова, что способствует развитию этих способностей в ежедневной практике. В любом случае, развитие способностей в сфере эмоционального интеллекта становится важным и ярким трендом в бизнес-образовании. Тем более, что как показывают результаты исследования МЦ КТК, эффективность компаний, руководители которых обучались по программе развития ЭИ заметно выше, чем компаний, руководители которых не участвовали в обучении.

Таблица 2.



Оценить, научиться и добиться успеха!

Авторы научной концепции эмоционального интеллекта - Мейер, Сэловей и Карузо - в 2002 году разработала тест (MSCEIT, V2.0 (TheMayer–Salovey–CarusoEmotionalIntelligenceTest), который позволяет определить уровень эмоционального интеллекта. Тест MSCEIT включает 141 вопрос и 8 секций – по 2 на каждое направление эмоционального интеллекта. Эта методика имеет хорошие психометрические показатели и в данный момент получила наибольшее распространение.

В 2010 году российские исследователи провели адаптацию теста на русскоязычной выборке. Адаптация теста проведена Сергиенко Е.А., Ветровым И.И., Волочковым А.А., Поповым А.Ю. Ученые отмечают на сегодняшний день высокую ретестовую надежность общих баллов по MSCEIT и не столь высокую надежность других существующих тестов, которые пока могут использоваться только в исследовательских целях [2, с. 55-73].

Таблица 3

Тестирование MSCEIT – Руководитель подразделения

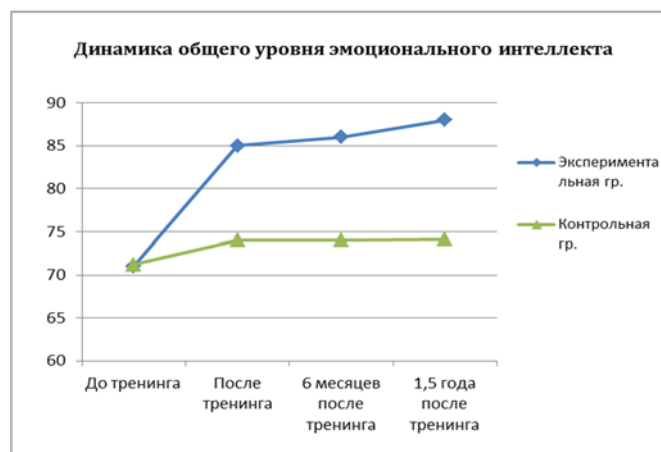


Естественно, что тема «Эмоциональный интеллект» привлекает внимание не только научное сообщество. Но практиков бизнеса, экспертов и специалистов различных отраслей, в первую очередь, интересует вопрос – как развивать и наращивать способности, лежащие в основе эмоционального интеллекта. И тут, прежде всего, необходимо еще раз подчеркнуть специфику данного обучения, которое отличается от обычных бизнес–тренингов и тренингов личностного роста. Цель последних – дать участникам навык, что обуславливает применение инструментов поведенческого уровня. Развитие эмоционального интеллекта – это развитие когнитивных способностей.

Между тем, уже есть данные, основанные на научном подходе, которые демонстрируют, что эмоциональный интеллект можно развивать и наращивать изначально заложенные способности. В частности, измеримых и устойчивых результатов удалось добиться в ходе обучения, построенного на основе модели эмоционального интеллекта предложенного П. Саловеем, Д. Карузо и Дж. Майером и методике измерения уровня ЭИ - MSCEIT.

Например, посттренинговые наблюдения показали, что положительные изменения в приросте общего уровня ЭИ, а также отдельных шкал остаются достаточно стабильными и через 1,5 года после проведения программы обучения.

Таблица 4.



Развитие эмоционального интеллекта – это новое, но, безусловно, перспективное направление в бизнес-образовании. И это новые еще не использованные ресурсы и для личностного развития и для решения актуальных задач бизнеса.

Список литературы:

1. Источник: Википедия: Поведенческая экономика. <http://ru.wikipedia.org>
2. Сергиенко Е.А., Ветрова И.И., Волочков А.А., Попов А.Ю. Адаптация теста Дж. Мэйера, П. Сэловея и Д. Карузо // Психологический журнал. 2010. Т.31. № 1.
3. Е. Хлевная, Л. Южанинова. Где твоя волшебная кнопка? Как развивать эмоциональный интеллект. – СПб.: Питер, 2013.
4. Хлевная Е., Штроо В. Взаимосвязь эмоционального интеллекта руководителей и экономической эффективности организации. Экономическая психология: материалы Двенадцатой Международной научно-практической конференции «Экономическая психология: актуальные теоретические и прикладные проблемы», БГУЭП, Иркутск 27-30.07.2011г.
5. Е. Хлевная. Эмоции в контексте бизнеса. NationalBusiness, март 2012г., Екатеринбург, ООО «Бинмедиа»
6. Эмоциональный интеллект 2.0/ Тревис Бредберри, Джин Грива – 2-е изд. – Мю: Манн, Иванов и Фарбер, 2011.
7. Mayer J.D., Salovey P., Caruso D.R. Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT) User's Manual. Toronto: Multi-Health Systems, 2002.