

# Эмоциональный интеллект в рамках концепции управления знаниями

**Ирина Иванова**

*ISMA Irina.ivanova2009@gmail.com*

---

## Аннотация

Статья дает представление о понятии эмоционального интеллекта, подходы и методы, которые определяют влияние на эффективное достижение результатов в рамках организации. Определены понятия и модели, используемые для предоставления поддержки и развития участников как образовательного процесса, так и бизнес пространства.

*Ключевые слова:* интеллект, коучинг, образовательная организация, управление, субъект

---

## 1 Введение

Современные подходы в области управления предусматривают свои условия для создания актуальных стратегий управления. Направленность, создаваемая на изменение представления бизнес сообщества о роли людей в развитии успешных компаний и повышение осознанности, как в выборе стратегий, так и своих решений в рамках компании. Создание пространства лидеров со смыслом, способных изменить стандартные подходы к управлению. Трендом является бизнес – обучение, направленное на углубление осознания самого себя, и только затем делается упор на процесс управления другими членами команды компании. Кто определяет вектор движения развития, на какие этапы переходит компания в период нестабильного положения рынка в современных условиях. Несмотря на ужесточение условий игры, на поле бизнеса важно обладать гибкостью и в тоже время жесткостью, преследовать свои интересы, но и создавать партнерство в достижении коммерческих целей компании.

Суждение о профессиональном менеджере формируется, выбирая ориентир на уровень профессиональной подготовки, компетенций и навыков. В современной кампании выходят на первый план такие понятия, которые имеют отношение к внутреннему результату оценки: бытию, отношению в социальной сфере, особенности личности, состояний и мастерство. Данные факторы неизменно влияют на внешний результат работы организации, такие как своевременность, создание отношений, действия, направленные на созидание и сотрудничество, что позволяет выделить те особенности, которые определяют конкурентоспособность менеджера в свете будущих достижений. Новый стандарт базируется на приоритетности личных качеств, таких как инициативность и эмпатия. То есть на умении сопереживать, адаптироваться и убеждать [1].

Для изучения понятия Эмоциональный интеллект в научных кругах прослеживается со времен XIX века. И, несмотря на длительный период изучения, тема на данный момент наиболее актуальна и изучаема в разрезе изучения личностных качеств эффективного менеджера, как эффективного субъекта управления.

Цель настоящей статьи состоит в том, чтобы дать обзор по проблемам изучения понятия Эмоционального Интеллекта и его применения в практической работе, а также сделать попытку теоретического осмысления этого конструкта [2]. В современной науке давно положительно решен вопрос о тесной связи рационального познания, мышления и оценки [3].

Понятие эмоциональный интеллект стал важным предметом для изучения, которое рассматривается с 1995 года, определением, согласно представлениям авторов оригинальной концепции эмоционального интеллекта Мейера, Сэловея и Карузо, эмоциональный интеллект - это группа ментальных способностей, которые способствуют осознанию и пониманию собственных эмоций и эмоций окружающих. Эмоциональный интеллект рассматривается как часть социального интеллекта, которая включает способность наблюдать собственные эмоции и эмоции других людей, различать их и использовать эту информацию для управления мышлением и действиями [4].

## 2 Модель эмоционального интеллекта Майера и Салоуэя (Модель способностей)

Точность оценки и выражения эмоций - умение представляет собой способность определить эмоции по физическому состоянию и мыслям, по внешнему виду и поведению.

Использование эмоций в мыслительной деятельности - способность помогает понять, как можно думать более эффективно, используя эмоции.

Понимание эмоций - способность отражает умение определить источник эмоций, классифицировать эмоции, распознавать связи между словами и эмоциями, интерпретировать значения эмоций, касающихся взаимоотношений, понимать сложные (амбивалентные) чувства, осознавать переходы от одной эмоции к другой и возможное дальнейшее развитие эмоции.

Управление эмоциями – 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.

Эмоциональный интеллект понимается как способность перерабатывать информацию, содержащуюся в эмоциях.

*Принципы эмоционального интеллекта (ЭИ) связаны с такими характеристиками, как эмпатия, осведомленность, равновесие, ответственность.*

Эмпатия является ключевой эмоциональной способностью - переживать эмпатические реакции означает идентифицировать себя с чувствами другого человека и таким образом сопереживать или сочувствовать ему. Развитие эмпатических реакций связано с повышением эмоциональной грамотности, помогающей точно определять свои чувства и взаимодействовать с ними.

Осведомленность – чтобы поддерживать эмоциональное равновесие, или, говоря обычным языком, чувствовать себя счастливым, нужно быть компетентным в собственных чувствах. Для этого необходимо уметь отличать их оттенки и нюансы, различать продуктивные и непродуктивные чувства - все это следует делать в "реальном формате", т. е. именно тогда, когда они переживаются.

Равновесие – опыт эмоциональной жизни сохраняется в подкорковых отделах мозга, т. е. в так называемом висцеральном мозге. Основной принцип теории ЭИ состоит в том, что субъект с высоким эмоциональным интеллектом способен уравновешивать функционирование двух областей мозга, взаимодействующих между собой.

Ответственность - менеджер с высоким уровнем ЭИ отвечает за собственное благополучие. Эмоции побуждают его к определенному выбору, который влечет за собой те или иные действия, то или иное поведение. Принятие решения - это ответственность за свои действия.

### 3 Модель Д. Гоулмана

Согласно Гоулману, структура эмоционального интеллекта включает пять составляющих:

- идентификация и называние эмоциональных состояний, понимание взаимосвязей между эмоциями, мышлением и действием;
- управление эмоциональными состояниями - контроль эмоций и замена нежелательных эмоциональных состояний адекватными;

- способность входить в эмоциональные состояния, способствующие достижению успеха;

- способность читать эмоции других людей, быть чувствительным к ним и управлять эмоциями других;

- способность вступать в удовлетворяющие межличностные отношения с другими людьми и поддерживать их.

В соответствии с этими представлениями эмоциональный интеллект понимается как способность перерабатывать информацию, содержащуюся в эмоциях [4].

### 4 Модель Р. Бар-Она

Еще более широкое понимание эмоционального интеллекта содержится в модели Р. Бар-Она. Автор определяет ЭИ как все некогнитивные способности, знания и компетентность, которые дают человеку возможность успешно справляться с различными жизненными ситуациями. Бар-Он выделяет пять сфер компетентности, которые можно отождествить с пятью компонентами эмоционального интеллекта.

Каждая из пяти составляющих ЭИ содержит в себе несколько субкомпонентов:

- познание себя, осознание своих эмоций, уверенность в себе, самоуважение, самоактуализация, независимость;

- навыки межличностного общения, эмпатия, межличностные взаимоотношения, социальная ответственность;

- способность к адаптации: решение проблем, связь с реальностью, гибкость;

- управление стрессовыми ситуациями: устойчивость к стрессу, контроль за импульсивностью;

- преобладающее настроение: счастье, оптимизм [4].

### 5 Влияние на среду

Исследования показывают, что высокий коэффициент эмоционального интеллекта позитивно сказывается на карьерном успехе, предпринимательском потенциале, лидерском таланте, здоровье, удовлетворенности отношениями, чувстве юмора и ощущении счастья.

Пять ключевых пунктов:

1. Уровень EQ постоянный, но не неподвижный. Способность осознавать свои и чужие эмоции и управлять ими сохраняется достаточно стабильной на протяжении жизни, будучи сформированной в детские годы и даже под влиянием генетических факторов.

2. Хорошие программы тренингов на самом деле работают. Различные мета-анализы (количественные обзоры, представляющие собой синтез многих опубликованных исследований) указывают на то, что элемент EQ, наилучшим образом поддающийся корректровке с помощью инструментов коучинга -

это навыки межличностного общения: в этой области кратковременные улучшения составляют, в среднем, 50%. Исследования показывают, что польза коучинга EQ не ограничивается рабочим пространством: результатом становятся и повышение уровня счастья, улучшение интеллектуального и физического здоровья

3. Улучшения возможны только при наличии точной и тщательной обратной связи. Большинство, как правило, не осознают, как другие люди видят нас, - и это утверждение особенно касается менеджеров, что использование надежных и действенных методов оценки, таких как личностные тесты и взаимная обратная связь, приводит к наилучшим результатам.

4. Некоторые техники различны. Тренинги на развитие психологической гибкости – то есть способности принимать неприятные ситуации и справляться с ними - эффективны. Методы включают в себя расслабление и медитацию.

5. Не все люди одинаково хорошо поддаются тренингу – трансформациям [5].

В соответствии с этими представлениями, эмоциональный интеллект понимается как способность перерабатывать информацию, содержащуюся в эмоциях [5]. Мейер, Сэловеи и Карузо отмечают, что в психологии часто идет речь о континууме "способности-знания". С одной стороны этого континуума расположены способности к рассуждению и обучению, с другой – знания [5].

Актуально рассматривать понятие ЭИ при взаимосвязи с концепцией иерархии информации DIKW.

## 6 Управление знаниями

Внешняя реальность ежедневных представлений более сложна, чем воспринимаемая нами. Наши мысли о реке не есть сама река. Если мы неправильно понимаем физическую реальность реки, то можем утонуть в ней. Вместо внешней реальности дома мы пользуемся неполным внутренним представлением о нем. Шестилетний ребенок знает о доме следующее: где можно спрятаться, где чаще всего находятся мама, папа, сестра или брат, где найти еду. Мать и отец знают все о домашней технике, метраже, ипотеке и о том, как рассчитаться за нее. Историк может владеть информацией о возрасте дома и об участии его владельцев в политическом движении. Эти ментальные модели удовлетворяют интересам их создателей, но никогда не охватывают всю информацию о доме. Реальность всегда богаче представлений о ней. Два человека могут иметь по существу различные модели сложного бытия, и каждая из них будет правомерной. Это в особенности справедливо для мира идей.

Наши модели не только неполны, они могут быть неправильными и предвзятыми. Мы искажаем вещи, подходя к ним с нашего собственного ракурса. Иногда искажение достигает экстремального уровня.

Например, стиль мышления параноидальной личности таков, что она неизбежно ищет недоброжелательности. Поскольку вся получаемая извне информация двусмысленна, эта личность находит подтверждение своим суждениям.

То, что мотивирует нас к достижениям, всегда включает наши модели реальности. Чем точнее модели отражают внешний мир, тем удовлетворительнее действует система индивидуальности. Бедные или неполные модели приводят к эмоциональной фрустрации. Так, если влюбленный склонен любить не предмет своей любви, а свое представление о нем, это может привести к жестокому разочарованию.

Напротив, хорошие модели способствуют успеху при наличии даже слабой ментальной энергии. Человек с низким уровнем энергии, который точно знает, чего он хочет и как этого достичь, может весьма эффективно продвигаться к успеху. Более того, чем лучше эти модели, тем более достойно они вознаграждаются обществом [4].

## 7 Развитие EQ

Первым шагом в развитии EQ будет формирование способности идентифицировать свои эмоции, осознавать их, оценивать их модальность и интенсивность. Для этого полезно периодически задавать себе вопрос: «Что я сейчас чувствую?». Проще всего начинать с базовых состояний: радость, грусть, злость, страх.

Далее можно научиться определять источник эмоции и степень ее интенсивности. Для оценки силы эмоции лучше использовать достаточно широкую шкалу, например от 1 до 10, где:

1 - минимальная интенсивность, когда управление эмоцией не требует от вас никаких усилий;

5 - средняя интенсивность, когда вы чувствуете, что эмоциональные проявления начинают выходить из-под контроля, то есть для регулирования эмоции вам необходимо прилагать некоторые усилия;

10 - очень высокая интенсивность, когда эмоция неуправляема, и вы готовы взорваться от ярости или взлететь до небес от счастья.

Такая шкала позволит вам осознать и оценить мельчайшие нюансы ваших ощущений. Это, в свою очередь, поможет научиться сначала только в воображении, а затем и в реальности снижать модальность эмоции до оптимального уровня. Смысл развития эмоционального интеллекта – выстраивать конструктивные отношения и добиваться успеха в любых ситуациях.

## 8 Заключение

Исследования показывают, что высокий коэффициент эмоционального интеллекта позитивно сказывается на карьерном успехе, предпринимательском потенциале, лидерском таланте, здоровье, удовлетворенности отношениями, чувстве юмора и

ощущении счастья. По словам Дэниела Гоулмана, показатели умственного развития выше, при том, что показатели эмоционального развития хуже. Про отсутствие эмоционального зренья, неумение сопереживать, сочувствовать, распознавать, принимать партнеров с их набором качеств, и принимать на основе выбора необходимые решения говорят достаточное количество информационных статей в бизнес пространстве. И в работе этот личностный изъян мешает в построении отношений

на 100%. Развивая Эмоциональный интеллект для профессионального пользования менеджера, эффективность использования ресурсов увеличивается, а так же позволяет определить вершины, к которым необходимо стремиться и выявить слабые и сильные места.

В работе рассмотрен ряд составляющих эмоционального интеллекта – эмпатия, правильная самооценка, самоконтроль, умение брать на себя ответственность и придерживаться этических норм.

#### **Использованная литература:**

- [1] Гоулман Д 1998 Эмоциональный интеллект в бизнесе *Москва Манн Иванов Фербер* 570
- [2] Робертс РД 2004 Эмоциональный интеллект: проблемы теории, измерения и применения на практике *Психология: Журнал Высшей Школы Экономики* Т1.№ 4 3-24
- [3] <http://www.top-personal.ru/issue.html?1717> [4] [http://www.dv-reclama.ru/others/articles/psihologiya\\_i\\_reklama/27497/emotsionalnyy\\_intellekt\\_razvitiye\\_printsipy\\_kharakteristiki\\_model\\_goulmana/](http://www.dv-reclama.ru/others/articles/psihologiya_i_reklama/27497/emotsionalnyy_intellekt_razvitiye_printsipy_kharakteristiki_model_goulmana/)
- [4] <http://hbr-russia.ru/liderstvo/emotsionalnyy-intellekt/p12459/#ixzz2yxiBk2LP>
- [5] <http://www.staffservice.com.ua/rus/articles/981.htm>