

УДК 159.9

DOI: 10.26795/2307-1281-2018-6-2-16

**ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ СТУДЕНТОВ – HR-МЕНЕДЖЕРОВ****А. В. Гришина<sup>1\*</sup>, О. М. Исаева<sup>2\*</sup>, С. Ю. Савинова<sup>3\*</sup>**<sup>1</sup>*Нижегородский государственный педагогический университет имени Козьмы Минина (Мининский университет), Нижний Новгород, Российская Федерация**\*e-mail: [angrisha@mail.ru](mailto:angrisha@mail.ru)*<sup>2</sup>*НИУ Высшая школа экономики, Нижний Новгород, Российская Федерация**\*e-mail: [oisaeva@hse.ru](mailto:oisaeva@hse.ru)*<sup>3</sup>*НИУ Высшая школа экономики, Нижний Новгород, Российская Федерация**\*e-mail: [ssavinova@hse.ru](mailto:ssavinova@hse.ru)***АННОТАЦИЯ**

**Введение:** Эмоциональный интеллект – ключевая способность современных руководителей, менеджеров по персоналу.

В этом исследовании мы попытались оценить уровень эмоционального интеллекта среди студентов факультета менеджмента, обучающихся на специализации «Управление человеческими ресурсами» в НИУ «Высшая школа экономики» – Нижний Новгород. В исследовании приняло участие 78 студентов, из них 56 человек (71,79% от общей выборки) – студенты бакалавриата и 22 человека (28,21% от общей выборки) – магистратуры.

**Материалы и методы:** Для диагностики уровня развития эмоционального интеллекта нами использовался ТЭИ (тест эмоционального интеллекта), разработанный д.психол.н., проф. ИП РАН Е.А. Сергиенко совместно с Е.А. Хлевной на основе теоретической модели эмоционального интеллекта как способности Дж. Мэйера, П. Сэловея и Д. Карузо, опросника MSCEIT.

**Результаты исследования:** Результаты показали, что средние значения общего эмоционального интеллекта, а также основных шкал эмоционального интеллекта участников исследования находятся на среднем уровне развития, уровне «компетентности». Самые высокие показатели наблюдаются по шкале «Управление эмоциями» (M=102,46). Более низкие показатели характеризуют шкалу «Использование эмоций» (M=95,61).

Для 64,10% респондентов характерен средний уровень развития способностей понимать эмоции и управлять ими; 56,41% студентов имеет высокий уровень развития способности воспринимать, идентифицировать свои эмоции и эмоции других; 38,46% отличаются низким уровнем развития способности использования эмоций для решения задач. Отмечен рост показателей эмоционального интеллекта от бакалавриата к магистратуре по всем ветвям эмоционального интеллекта.

**Обсуждение и заключения:** Данная статья в значительной степени является постановкой проблемы исследования и развития эмоционального интеллекта у студентов – HR-менеджеров в условиях их профессиональной подготовки, развития профессиональных компетенций.

## **Pedagogical psychology**

*Ключевые слова:* эмоциональный интеллект, студенты – HR-менеджеры, управление персоналом, тест эмоционального интеллекта

**Для цитирования:** Гришина А.В., Исаева О.М., Савинова С.Ю. Эмоциональный интеллект студентов – HR-менеджеров // Вестник Мининского университета. 2018. Т.6, №2. С. 16. DOI: 10.26795/2307-1281-2018-6-2-16.

### **EMOTIONAL INTELLIGENCE OF HR-MANAGEMENT STUDENTS**

*A. V. Grishina<sup>1\*</sup>, O. M. Isaeva<sup>2\*</sup>, S. Yu. Savinova<sup>3\*</sup>*

*<sup>1</sup>Minin Nizhny Novgorod State Pedagogical University (Minin University),  
Nizhny Novgorod, Russian Federation*

*\*e-mail: angrishina@mail.ru*

*<sup>2</sup>National Research University “Higher School of Economics”,  
Nizhny Novgorod, Russian Federation*

*\*e-mail: oisaeva@hse.ru*

*<sup>3</sup>National Research University “Higher School of Economics”,  
Nizhny Novgorod, Russian Federation*

*\*e-mail: ssavinova@hse.ru*

## **ABSTRACT**

**Introduction:** Emotional intelligence is one of the key abilities of the modern managers and HR managers. In this study we tried to assess the level of emotional intelligence among students studying Human Resources Management at HSE in Nizhny Novgorod. The study involved 78 students: 56 people (71.79% of the total sample) were undergraduate students and 22 people (28.21% of the total sample) were master level students.

**Materials and methods:** To measure the level of emotional intelligence we used the Test of emotional intelligence, developed by Professor E.A.Sergienko and E. A. Hlevnaya on the basis of the theoretical model of emotional intelligence as the ability of Mayer, J.D., Salovey, P. and Caruso, D.R.

**Results:** According to the results, the average values of general emotional intelligence and the main scales of emotional intelligence are at the level of competence. The highest rate is observed on the scale of the Emotion Management (M=102.46). Lower indicators characterize the scale of the Use of emotions (M=95,61). 64.10% of the respondents are characterized by an average level of the development of the ability to understand and rule emotions; 56.41% of students have a high level of development of the ability to perceive, identify their emotions and emotions of the others; 38.46% have a low level of development of the ability to use emotions to solve problems. The growth of indicators of emotional intelligence from Bachelor to Master Degree in all branches of emotional intelligence is noted.

**Discussion and Conclusions:** This article is largely a statement of the problem of emotional intelligent research and development of - HR-management students in terms of their professional training, development the professional competencies.

*Keywords:* emotional intelligence, HR-management students, human resource management, test of emotional intelligence

**For citation:** Grishina A.V., Isaeva O.M., Savinova S.Yu. Emotional intelligence of HR-management students // Vestnik of Minin University. 2018. Vol. 6, no. 2. P. 16. DOI: 10.26795/2307-1281-2018-6-2-16

### **Введение**

Эксперты в управлении человеческими ресурсами, карьерные консультанты, руководители крупнейших мировых компаний сходятся во мнении, что через несколько лет изменится более трети необходимых для эффективного освоения деятельности навыков персонала (35%). В докладе «Будущее работы» («The Future of Jobs»), озвученном на Всемирном экономическом форуме, прошедшем в Давосе в 2016 году, были рассмотрены стратегии в области занятости населения и профессиональные навыки сотрудников будущего, основанные на стратегиях развития ведущих мировых работодателей. На 6 месте в списке 10 основных навыков, необходимых всем сотрудникам, находится эмоциональный интеллект [9].

Термин «эмоциональный интеллект» возник благодаря понятию «социальный интеллект» (Дж. Гилфорд, Э. Торндайк, Г. Айзенк) и теории множественного интеллекта Х. Гарднера, где были выделены понятия внутриличностный и межличностный интеллекты. Понятие «внутриличностный интеллект» Х. Гарднер интерпретировал как «доступ к личному эмоциональному существованию, к эмоциональному состоянию и аффектам: способность молниеносно отличать одно чувство от другого, давать эмоциям название, осуществлять перевод в символическую кодировку и применять как средства, позволяющие понимать и управлять своим поведением» [7].

Разработка первой в научной психологии модели эмоционального интеллекта в 1990 г. принадлежит П. Саловею, Д. Карузо и Д. Майеру. Под эмоциональным интеллектом понималась «способность следить за собственными и чужими чувствами и эмоциями, отличать их друг от друга и применять полученные сведения, чтобы направлять действия и мышления» [3]. Эмоциональный интеллект рассматривался в качестве сложного конструкта, который включал в себя способности трех видов: распознавание и выражение чувств, способность регулировать эмоции, возможность использовать эмоциональную информацию в мыслительном процессе и жизнедеятельности. Каждая из способностей включала в себя ряд компонентов. Так, способность идентифицировать и выражать эмоции состояла из двух компонентов. При этом один компонент эмоционального интеллекта был направлен на собственные чувства, другой – на чувства других людей. Первый компонент включал в себя два субкомпонента – вербальный и невербальный. Второй также состоял из двух субкомпонентов – вербальное восприятие и эмпатия. В регуляции эмоций рассматривались такие две составляющие, как процессы регуляции своих и чужих эмоций. К способностям третьего типа, связанным с применением чувств в мыслительном процессе и жизнедеятельности, относились компоненты: гибкое планирование, творческое мышление, внимание и мотивация [3, 7, 17].

Позже модель Майера-Саловея-Карузо была доработана и уточнена. В основу переработанной версии легли представления о том, что в эмоциях содержится информация о

## **Pedagogical psychology**

связи индивида с другими членами общества; эмоции служат для информирования людей об этих связях, их специфике.

Итоговая версия модели эмоционального интеллекта П. Саловея, Д. Карузо и Д. Майера представлена как модель способностей, в рамках которой эмоциональный интеллект представляется способностью перерабатывать информацию, содержащуюся в эмоциях, определять значение эмоций, их связи друг с другом, использовать эмоциональную информацию для мышления и принятия решений. В структуре эмоционального интеллекта в рамках модели способностей выделяют четыре группы способностей, названных «ветвями»: идентификация (восприятие, распознавание) эмоций, использование эмоций в решении задач, понимание и анализ эмоций, сознательное управление эмоциями.

Восприятие (идентификация) эмоций – это способность распознавать свои эмоции и эмоции окружающих через речь, мимику, внешний вид, физические проявления эмоций, определять эмоции через произведения искусства, способность точно выражать свои эмоции, дифференцировать истинные и ложные выражения эмоций.

Использование эмоций для решения задач – способность грамотно использовать определенные эмоции в качестве основы для принятия решений, для повышения эффективности мышления и деятельности.

Понимание эмоций – способность понимать сложные эмоции и чувства, распознавать причины эмоций, а также прогнозировать последствия эмоций и эмоциональные сценарии, переход от одной эмоции к другой.

Управление эмоциями – способность регулировать свои эмоции и влиять на эмоции других людей, создавать эффективные стратегии, которые помогают Вам в достижении целей, способность «заряжать» своими эмоциями окружающих, вовлекая их в свои идеи [4, 5, 8].

Модель эмоционального интеллекта П. Саловея, Д. Карузо и Д. Майера легла в основу концепции эмоционального интеллекта Д. Гоулмана, который дополнил существующую модель личностными способностями: энтузиазм, настойчивость и социальные навыки – и привлек внимание общественности и популяризировал тему эмоционального интеллекта [1].

В соответствии с моделью Р. Бар-Она, эмоциональный интеллект – это совокупность всех некогнитивных способностей, знаний и компетентностей, дающих индивиду возможность к успешному преодолению различных жизненных ситуаций. Р. Бар-Оном было выделено пять областей компетентности. Данные сферы тождественны пяти компонентам эмоционального интеллекта. В каждом компоненте присутствуют субкомпоненты:

1. Процесс познания собственной личности: умение осознавать свои эмоции, быть уверенным в себе, уважать себя, стремиться к независимости и самоактуализации.
2. Наличие навыков в межличностном общении: эмпатии, межличностных взаимоотношениях, социальной ответственности.
3. Способность адаптироваться: решать проблемы, быть гибким и связанным с реальным миром.
4. Возможность управлять стрессовой ситуацией: быть устойчивым к стрессу, контролировать импульсивность.
5. Наличие преобладающего настроения: счастья, оптимизма [7].

Д.В. Люсин определяет эмоциональный интеллект как способность понимать свои и чужие эмоции и управлять ими. Если человек способен понимать эмоции, то он может: выявить эмоцию, то есть определить, что у него или другой личности присутствует эмоциональное переживание; провести идентификацию эмоции, то есть определить, какое

именно чувство переживает он или другая личность, и словесно ее выразить; понять причины возникновения данной эмоции и ее последствия, которые за ней последуют. Если человек умеет управлять эмоциями, то он способен: осуществлять контроль над интенсивностью эмоциональных проявлений и подавлять чересчур интенсивные чувства; осуществлять контроль над внешним выражением эмоциональных переживаний; в произвольном порядке осуществлять вызов той или иной эмоции (если требуется) [4].

Определять эмоциональный интеллект в качестве исключительно когнитивной способности, аналогично пространственному или вербальному интеллекту, неверно. Логично выдвинуть предположение, что наличие способности понимать эмоции и управлять ими имеет тесную связь с тем, что личность стремится к эмоциональной сфере, то есть всегда интересуется внутренним миром индивидов (и своим собственным тоже), склонна анализировать поведение с психологической точки зрения, принимая во внимание ценности, свойственные любому эмоциональному переживанию. Поэтому эмоциональный интеллект часто представляют в качестве конструкта с двойственной природой, связанного с рядом когнитивных способностей и личностных характеристик.

Эффективность деятельности современных руководителей, в частности менеджеров по персоналу, определяется в том числе и развитым эмоциональным интеллектом, поскольку использование эмоций является неотъемлемой частью мышления, процесса принятия решения, мотивации и поведения [6, 7, 13, 14].

Исследователями отмечено, что способности понять и регулировать свои собственные эмоции, реагировать на эмоции других, уметь слушать, слышать, сопереживать другому повышают качество взаимодействия, вызывают доверие собеседника [10, 11, 15].

Без развитого эмоционального интеллекта невозможно представить эффективного менеджера по персоналу, в компетенцию которого входят различные направления деятельности, где обязательно присутствуют поиск, подбор, адаптация, мотивация, обучение, развитие сотрудников. Эмоциональный интеллект важен для менеджера по персоналу, чтобы эффективно работать в команде, планировать свою деятельность, целенаправленно работать с организационной культурой, проводимыми в компании изменениями и вовлеченностью персонала, управлять карьерным развитием сотрудников [9, 10, 15, 18, 19].

Поэтому необходимо развивать эмоциональный интеллект в рамках образовательного процесса, в ходе обучения студентов бакалавриата и магистратуры. Учебная программа, организация образовательного процесса в большей степени сориентирована на получение студентами знаний в предметных областях. Не всегда находится достаточное время для развития необходимых в профессиональной деятельности навыков, большая часть которых представлена так называемыми *soft skills* (мягкими навыками), среди которых можно выделить навыки эффективной коммуникации, эмоциональный интеллект, эмпатию и т.д. Развитие этих навыков происходит чаще всего уже в профессиональной деятельности, в ходе подсознательного обучения наблюдением.

В этом исследовании мы попытались оценить уровень эмоционального интеллекта среди студентов-менеджеров, обучающихся на специализации «Управление человеческими ресурсами» в НИУ ВШЭ в Нижнем Новгороде.

### Материалы и методы

Для диагностики уровня развития эмоционального интеллекта нами использовался ТЭИ (тест эмоционального интеллекта), разработанный д.психол.н., проф. ИП РАН

## **Pedagogical psychology**

Е.А. Сергиенко совместно с Е.А. Хлевной на основе теоретической модели эмоционального интеллекта как способности Дж. Мэйера, П. Сэловея и Д. Карузо, опросника MSCEIT [4, 12, 16, 17].

Тест эмоционального интеллекта включает в себя 9 разделов (Лица, Изображения, Ситуации/Динамика, Улучшение, Ощущения, Изменения, Смешивания, Управление эмоциями, Эмоциональные отношения), содержащих 66 вопросов, объединенных в 4 ветви эмоционального интеллекта (Идентификация эмоций, Использование эмоций в решении проблем, Понимание и анализ эмоций, Сознательное управление эмоцией), образующих два основных компонента эмоционального интеллекта: опытный эмоциональный интеллект и стратегический эмоциональный интеллект – и в целом диагностирующих общий уровень эмоционального интеллекта.

Для интерпретации результатов исследования была использована следующая шкала: менее 69 баллов – низкий уровень эмоционального интеллекта («необходимо развитие»); 70-89 баллов – низкий уровень эмоционального интеллекта («рекомендуется развитие»); 90-109 баллов – средний уровень эмоционального интеллекта («компетентность»); 110-129 баллов – высокий уровень эмоционального интеллекта («профессионал»); более 130 баллов – высокий уровень эмоционального интеллекта («эксперт»).

В тест эмоционального интеллекта в сравнении с MSCEIT Е.А. Сергиенко и Е.А. Хлевной были внесены некоторые существенные изменения. В частности, в разделах, посвященных идентификации эмоций, был создан собственный стимульный материал. Для фото отбирались обычные люди, для них создавались стимульные ситуации, способные вызвать одну из восьми базовых эмоций (по классификации Р. Плутчика). Для оценки эмоций в художественных произведениях были отобраны картины живописцев конца XIX – начала XX века. В заданиях, содержащих нарративы, были описаны актуальные для русскоязычной культуры ситуации. Кроме того, в опросник был включен еще один раздел, направленный на измерение способностей в области эмоционального интеллекта сразу по двум ветвям: идентификация эмоций и понимание эмоций [3].

### *Выборка исследования*

В исследовании приняло участие 78 девушек – студенток факультета менеджмента специализации «Управление человеческими ресурсами» НИУ «Высшая школа экономики» – Нижний Новгород. Из них 56 человек (71,79% от общей выборки) – студенты бакалавриата и 22 человека (28,21 % от общей выборки) – магистратуры. Возраст респондентов – от 19 до 32 лет (средний возраст выборки – 20,66 лет).

Студенты бакалавриата не имели опыта профессиональной деятельности; опыт работы студентов магистратуры – от 1 до 5 лет в области управления человеческими ресурсами (18% магистров имели опыт работы 3-5 лет, 82% – до года).

### **Результаты исследования**

В таблице 1 представлены результаты исследования особенностей эмоционального интеллекта студентов факультета менеджмента НИУ ВШЭ, специализации «Управление человеческими ресурсами».

Таблица 1 – Эмоциональный интеллект студентов-респондентов

Table 1 – Emotional Intelligence of Students Respondents

Название ветви / Branch name	Минимум / Minimum	Максимум / Maximum	Среднее значение / Average value (N=78)	Стандартное отклонение / Standard deviation
Восприятие эмоций / Perception of emotions	71,00	137,00	98,15	15,61
Использование эмоций / Using emotions	70,00	140,00	95,61	14,51
Понимание эмоций / Understanding Emotions	72,00	129,00	97,69	12,91
Управление эмоциями / Managing emotions	72,00	121,00	102,46	11,99
Общий эмоциональный интеллект / General emotional intelligence	72,00	129,00	96,49	14,27

Как видно из таблицы 1, средние значения общего эмоционального интеллекта, а также основных шкал эмоционального интеллекта участников исследования находятся на среднем уровне развития, уровне «компетентности». Самые высокие показатели наблюдаются по шкале «Управление эмоциями» (среднее значение равно 102,46). Более низкие показатели характеризуют шкалу «Использование эмоций» (среднее значение равно 95,61).

В таблице 2 представлены результаты частотного анализа особенностей эмоционального интеллекта студентов специализации «Управление человеческими ресурсами».

Таблица 2 – Эмоциональный интеллект студентов-респондентов по уровням

Table 2 – Emotional intelligence of students-respondents by levels

Название ветви / Branch name	Уровень эмоционального интеллекта, % / Level of emotional intelligence,%		
	Низкий / Low	Средний / Average	Высокий / Tall
Восприятие эмоций / Perception of emotions	23,08	20,51	56,41
Использование эмоций / Using emotions	38,46	43,59	17,95
Понимание эмоций / Understanding Emotions	23,08	64,10	12,82
Управление эмоциями / Managing emotions	10,26	64,10	25,64
Общий эмоциональный интеллект / General emotional intelligence	33,33	48,72	17,95

По данным таблицы 2 можно видеть, что для подавляющего большинства респондентов (64,10%) характерен средний уровень развития способностей понимать эмоции и управлять ими. Большая часть участников исследования (56,41%) имеет высокий уровень развития способности воспринимать, идентифицировать свои эмоции и эмоции других. При этом больше трети респондентов (38,46 %) отличаются низким уровнем развития способности использование эмоций для решения задач.

## Pedagogical psychology

В таблице 3 представлены сравнительные данные особенностей эмоционального интеллекта студентов бакалавриата и магистратуры факультета менеджмента специализации «Управление человеческими ресурсами».

Таблица 3 – Эмоциональный интеллект студентов-респондентов бакалавриата и магистратуры

Table 3 – Emotional intelligence of undergraduate and graduate students

Название ветви / Branch name	Студенты бакалавриата / Undergraduate students (N=58)		Студенты магистратуры / Masters students (N=20)	
	M1	$\sigma$ 1	M2	$\sigma$ 2
Восприятие эмоций / Perception of emotions	97,37	15,24	100,40	17,26
Использование эмоций / Using emotions	94,27	13,40	99,50	17,55
Понимание эмоций / Understanding Emotions	95,93	12,00	102,80	14,71
Управление эмоциями / Managing emotions	100,3	11,36	108,70	12,16
Общий эмоциональный интеллект / General emotional intelligence	94,48	12,48	102,30	18,01

Результаты таблицы 3 показывают динамику роста показателей эмоционального интеллекта от бакалавриата к магистратуре по всем ветвям. При этом значимых различий в данных не обнаружено.

### Обсуждение и заключения

В ходе исследования зарубежных и отечественных работ, посвященных эмоциональному интеллекту, было выявлено, что эта проблема активно изучается, но пока не получила детальной разработки.

Используемый в нашем исследовании тест диагностики эмоционального интеллекта, разработанный Е.А. Сергиенко и Е.А. Хлевной, значительно уточняет и конкретизирует содержательное наполнение тестового материала, основанного на модели эмоционального интеллекта П. Саловея, Д. Карузо и Д. Майера. В частности, существенным, на наш взгляд, является использование адаптированных к российской культуре ситуационных заданий. Авторы новой версии теста акцентируют внимание на понимании структуры эмоционального интеллекта, состоящего из двух компонентов – опытного эмоционального интеллекта, включающего идентификацию и использование эмоций при решении проблем, и стратегического эмоционального интеллекта, содержащего понимание, анализ и сознательное управление эмоциями. Такой подход расширяет принятые в англоязычных и отечественных исследованиях варианты эмоционального интеллекта, направленные на активизацию разных познавательных процессов и представляемые как внутриличностный и межличностный эмоциональный интеллект [4].

В отличие от абстрактного и конкретного интеллекта, которые направлены на отражение закономерностей внешнего мира, эмоциональный интеллект отражает внутренний мир человека, его связь с поведением и взаимодействием с реальностью.



На основании теста эмоционального интеллекта (Е.А. Сергиенко, Е.А. Хлевой) нами были получены данные, констатирующие уровень эмоционального интеллекта у студентов бакалавриата и магистратуры, обучающихся по программе «Менеджмент», специализации «Управление человеческими ресурсами».

В тестировании приняли участие только девушки, что было обусловлено следующими причинами:

1. В бакалавриате НИУ ВШЭ – Нижний Новгород на специализации «Управление человеческими ресурсами» обучается 87% девушек, в магистратуре – 100%.

2. По данным исследований в области менеджмента, HR остается одной из немногочисленных сфер, где женщины-управленцы превосходят по численности мужчин. Около 80% всех трудовых ресурсов в HR-сфере в России составляют женщины [20].

Полученные результаты показали, что общий эмоциональный интеллект студентов имеет среднее значение (96,49). Этот факт можно объяснить тем, что уже на этапе выбора профессии менеджера абитуриенты понимают ее специфику, во многом связанную с необходимостью осознавать эмоции, понимать их, управлять ими, причем не только своими, но и чужими.

Современное управление в компаниях происходит в условиях неопределенности, потребности в непрерывном решении возникающих задач, что ориентирует работников не столько на необходимость принятия «правильного» решения, сколько на проявления креативности, стрессоустойчивости, коммуникативности, способности вести за собой.

Изменившиеся условия труда (автоматизированное производство, новые средства коммуникации и обработки данных, компьютерное виртуальное пространство) требуют рассматривать взаимодействие, общение сотрудников компании как конкурентное преимущество. Расширение каналов коммуникации фактически ликвидировало границы (содержательные, временные, пространственные) между компаниями и создало новый вариант соревнования между ними – не в своеобразии продукта, а в своеобразии образа действия, т.е. в обслуживании заказчиков. В настоящее время такой подход получил распространение не только на внешних клиентов компании, но и на взаимодействии сотрудников внутри компании, которое трактуется как «взаимное обслуживание» [6, 7].

По мнению зарубежных и отечественных специалистов в области менеджмента, ключевыми трендами развития менеджмента в XXI века будут вопросы организации взаимодействия, формирования образа действия, ориентированного на заказчика (которым является не только клиент, но и партнер в работе), создания взаимного доверия [9, 19]. Эти направления развития менеджмента трансформируются в содержательное наполнение компетенций, которые развиваются у студентов в процессе профессиональной подготовки.

Именно эти новые условия, на наш взгляд, делают актуальным наличие высокого эмоционального интеллекта у современных менеджеров, который позволит им иначе взаимодействовать с окружающими людьми и миром.

Более пристальный взгляд на результаты исследования дает возможность констатировать, что, как и общий эмоциональный интеллект, все его составляющие «ветви» находятся у студентов в границе среднего значения. Однако показатели по «ветвям» Понимания (97,6) и Управления эмоциями (102,4) оказались несколько выше, чем по «ветвям» Идентификации (98,1) и Использования эмоций (95,6). Данный факт свидетельствует о незначительном преимуществе в развитии стратегического эмоционального интеллекта у студентов перед опытным эмоциональным интеллектом. Это означает, что студенты несколько свободнее могут понимать свои и чужие эмоции, управлять ими, переходить из

## **Pedagogical psychology**

одного эмоционального состояния в другое, распознавать причины эмоций, прогнозировать последствия и реакции на те или иные эмоциональные проявления, регулировать эмоции, оказывая на них влияние, «заряжать» своими эмоциями других, вовлекать в деятельность, достигая тем самым поставленных целей и создавая эффективные стратегии своего поведения. В рамках стратегического интеллекта в большей степени проявляется способность управлять эмоциями.

В незначительно меньшей степени у студентов проявляется способность воспринимать (идентифицировать) свои и чужие эмоции, использовать их для решения поставленных задач. Это означает, что студентам сложнее распознавать свои и чужие эмоции через внешние проявления (речь, мимику, внешний вид, физическое состояние), в произведениях искусства, точно выражать свои эмоции, различать истинные и ложные выражения эмоций, а также использовать эмоции для принятия решений и повышения эффективности своего мышления и деятельности. В рамках опытного эмоционального интеллекта в большей степени проявилась способность воспринимать (идентифицировать) свои и чужие эмоции.

Результаты частотного анализа обнаружили, что 56,4% респондентов не испытывают трудностей с восприятием эмоций. Этот показатель находится на высоком уровне. На среднем уровне оказались показатели понимания и управления эмоциями у 64,10% респондентов. На низком уровне показатели по «ветви» «использование эмоций при решении задач» проявились у 38,46% респондентов. Можно предположить, что данные результаты во многом основаны на сложившемся у респондентов жизненном опыте. С раннего детства ребенок учится воспринимать эмоции через общение с близкими людьми, через устное народное творчество, детскую литературу, общение со сверстниками. Результаты по шкалам Понимание и Управление эмоциями могут быть обусловлены тем, что взаимодействие с разными категориями людей во многом регламентируется нормами и правилами поведения в семье, в образовательном учреждении и т.д., что создает определенный стереотип, помогает человеку понимать свои и чужие эмоции, управлять ими.

Сравнение показателей эмоционального интеллекта у студентов бакалавриата и магистратуры выявил, что по всем шкалам у студентов магистратуры он выше, чем у бакалавров. Все респонденты магистратуры, в отличие от бакалавров, имеют опыт профессиональной деятельности в сфере HR-менеджмента, их профессиональная деятельность связана с подбором и обучением персонала, что способствует развитию эмоционального интеллекта как необходимой на работе компетенции.

Как показывают последние исследования в области HR-менеджмента, эмоциональный интеллект рассматривается как одна из важнейших профессиональных компетенций руководителей компании, руководителей и специалистов HR-службы [1, 9]. От того, насколько руководитель умеет идентифицировать эмоции, использовать их при принятии решений, понимать свои и чужие эмоции и, наконец, управлять ими, во многом зависит эффективность деятельности всей компании [1].

В одном из последних исследований Д. Эмерикса, Т. Рэник, П. Саловея «Эмоциональный интеллект и инвестиционное поведение» была выявлена связь между успешными инвестиционными решениями и уровнем эмоционального интеллекта у инвесторов. Было доказано, что уровень эмоционального интеллекта руководителей компании повышает эффективность его деятельности, увеличивает прибыль и рентабельность вложенных в развитие инвестиций. Несмотря на то, что прибыли и потери являются естественной частью экономического цикла компании, умение руководителя

идентифицировать и осознанно управлять своими эмоциями и эмоциями коллег взаимосвязано с принятием эффективных решений, особенно в ситуациях риска и неопределенности, с которыми неизбежно сталкивается любая компания в современной бизнес-среде [7].

В ходе исследования была установлена положительная взаимосвязь между уровнем эмоционального интеллекта и эффективностью личности в управленческой деятельности, выраженной в степени достижения ключевых показателей эффективности. Высокий уровень EQ позволяет человеку продуктивнее развиваться как в личном, так и профессиональном планах, управлять стрессом и строить эффективную коммуникацию с другими, понимать подоплёку некоторых своих бессознательных действий.

Руководитель, способный оптимально вербализовать нужные в тот или иной момент эмоции, в большей степени будет готов к эффективному взаимодействию с персоналом компании [1, 7, 14, 15].

Большое значение в деятельности HR-менеджеров придается способности сознательного управления своими эмоциями, эмоциями клиента, сотрудников компании. Это является основой для выстраивания долгосрочных партнерских отношений, привлечения новых партнеров, укрепления благоприятного социально-психологического климата внутри компании, взаимодействия ее сотрудников.

Участие HR-менеджеров в ситуационном управлении требует от них ситуационного понимания и управления эмоциями, которое заключается в способности разложить сложные эмоции на простые элементы, опознать смешанные эмоции и использовать их в принятии решений.

В процессе обучения персонала HR-менеджеру важно распознавать эмоции сотрудников для использования наиболее оптимальных способов и методов обучения.

### **Выводы:**

1. Анализ проведенного в статье теоретического исследования эмоционального интеллекта позволяет заключить, что на данный момент у исследователей нет единства в понимании природы этого феномена. Сложившиеся на сегодняшний день различные концептуальные модели эмоционального интеллекта взаимодополняют друг друга.

2. Разработанный Е.А. Сергиенко и Е.А. Хлевной на основе концептуальной модели П. Саловея, Д.Карузо и Д.Майера тест эмоционального интеллекта представляется надежным инструментом для оценки эмоционального интеллекта.

3. Результаты эмоционального интеллекта студентов бакалавриата и магистратуры НИУ ВШЭ – Нижний Новгород, обучающихся на специализации «Управление человеческими ресурсами», показали средний уровень общего эмоционального интеллекта и основных его «ветвей». Представленные в работе данные свидетельствуют о необходимости развития эмоционального интеллекта у студентов HR-менеджеров в соответствии с требованиями их профессиональной деятельности.

4. Данная статья в значительной степени является постановкой проблемы исследования и развития эмоционального интеллекта у студентов – HR-менеджеров в условиях их профессиональной подготовки, развития профессиональных эмоциональных компетенций.

### Список использованных источников

1. Гоулман Д. Эмоциональный интеллект в бизнесе. М.: Издательство «Манн, Иванов и Фербер», 2013. 512 с.
2. Крайторов А.Н. Эмоциональный интеллект как интегративный феномен психологического знания в структуре социального и общего интеллекта // Научный альманах. 2017. №4-2. С. 212-215.
3. Сергиенко Е.А., Хлевная Е.А., Ветрова И.И., Киселева Т.С. Создание и психометрическая проверка методики измерения эмоционального интеллекта (ТЭИ) // Казанский педагогический журнал. 2017. №3(122). С. 113-118.
4. Сергиенко Е.А., Ветрова И.И. Русскоязычная адаптация теста Дж.Мэйера, П.Сэловея, Д.Карузо «Эмоциональный интеллект» (MSCEIT v2.0). М.: Смысл, 2017. 140 с.
5. Карузо Д., Сэловей П. Эмоциональный интеллект руководителя: как развивать и применять. СПб.: Питер, 2017. 320 с.
6. Кудрявцева Е.И. Компетенции и менеджмент: компетенции в менеджменте, компетенции менеджеров, менеджмент компетенций: монография. СПб., 2012. 340 с.
7. Хлевная Е.А. Роль эмоционального интеллекта в эффективной деятельности (на примере руководителей): автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.01. М., 2012. 27 с.
8. Ackley D. Emotional intelligence: A practical review of models, measures, and applications // Consulting Psychology Journal: Practice and Research. 2016. Vol. 68, no. 4. Pp. 269-286.
9. Bradberry T. 10 emotional intelligence skills that successful people have. Available at: <https://www.weforum.org/agenda/2015/10/10-emotional-intelligence-skills-that-successful-people-have/> (accessed: 01.06.2018).
10. Changyu Lee, Chi-Sum Wong. The effect of team emotional intelligence on team process and effectiveness // Journal of Management & Organization. 2017. Vol. 27, no. 1. Pp. 55-75.
11. Elfenbein Hillary Anger, Barsade Sigal G. & Eisenkraft Noah. The Social Perception of Emotional Abilities: Expanding What We Know About Observer Ratings of Emotional Intelligence // Emotion. 2015. Vol. 15, no.1. Pp. 17-34.
12. Ilescu D., Ilie A., Ispas D., Ion A. Examining the psychometric properties of the Mayer-Salovey-carusoemotional Intelligence Test: Findings from an Eastern European culture // European Journal of Psychological Assessment. 2013. Vol. 29, no.2. Pp. 121-128.
13. Joseph Dana L., Jin Jing, Newman Daniel A. & O'Boyle Ernest H. Why does self-reported emotional intelligence predict job performance? A meta-analytic investigation of mixed EI // Journal of Applied Psychology. 2015. Vol. 100, no. 2. Pp. 298-342.
14. Mary J. Fambrough, Rama Kaye Hart. Emotions in Leadership Development: A Critique of Emotional Intelligence // Advances in Developing Human Resources. 2008. Vol. 10, no. 5. Pp. 740-758.
15. Martyn Newman, Judith Purse, Ken Smith, John Broderick. Assessing Emotional Intelligence in Leaders and Organisations: Reliability and Validity of the Emotional Capital Report (ECR) // The Australasian Journal of Organisational Psychology. 2015. Vol. 8.
16. Mayer J.D., Salovey P., Caruso D.R. Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence. Intelligence Test (MSCEIT) User's Manual. Toronto, Canada: MHS Publishers, 2002.
17. Mayer J.D., Caruso D.R., Salovey P. The Ability Model of Emotional Intelligence: Principles and Updates // Emotion Review. 2016. Vol. 8, no. 4. Pp. 290-300.
18. Steven J. Stein, Justin M. Deonarine. Current Concepts in the Assessment of Emotional Intelligence // Handbook of Intelligence. 2014. November. Pp. 381-402.

19. Robert J. Emmerling, Cary Cherniss. Emotional Intelligence and the Career Choice Process // Journal of Career Assessment. 2003. Vol. 11, no. 2. Pp. 153-167.
20. Forbes Woman. Available at: <http://www.forbes.ru/forbes-woman/357355-glavnyy-po-kadram-zhenskaya-professiya-i-predel-karery> (accessed: 01.06.2018).

### References

1. Goulman D. Emotional intelligence in business. Moscow, Publishing house "Mann, Ivanov and Ferber", 2013. 512 p. (in Russian).
2. Крайторов А.Н. Emotional intelligence as an integrative phenomenon of psychological knowledge in the structure of social and general intelligence. *Nauchnyj al'manah*, 2017, no. 4-2, pp. 212-215 (in Russian).
3. Sergienko E.A., Hlevnaya E.A., Vetrova I.I., Kiseleva T.S. Creation and psychometric verification of the measurement technique of emotional intelligence (TEI). *Kazanskij pedagogicheskij zhurnal*, 2017, no. 3(122), pp. 113-118 (in Russian).
4. Sergienko E.A., Vetrova I.I. Russian-language adaptation of the test by J. Meier, P. Salovey, D. Caruso "Emotional Intelligence" (MSCEIT v2.0). Moscow, 2017. 140 p. (in Russian).
5. Karuzo D., Sehlovej P. Emotional intelligence of the leader: how to develop and apply. St. Petersburg, Piter Publ., 2017. 320 p. (in Russian).
6. Kudryavceva E.I. Competence and management: competence in management, the competence of managers, management of competencies: monograph. St. Petersburg, 2012. 340 p. (in Russian).
7. Hlevnaya E.A. The role of emotional intelligence in effective activity (by the example of managers): the author's abstract of the thesis of the candidate of psychological sciences. Moscow, 2012. 27 p. (in Russian).
8. Ackley D. Emotional intelligence: A practical review of models, measures, and applications. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 2016, vol. 68, no. 4, pp. 269-286.
9. Bradberry T. 10 emotional intelligence skills that successful people have. Available at: <https://www.weforum.org/agenda/2015/10/10-emotional-intelligence-skills-that-successful-people-have/> (accessed: 01.06.2018).
10. Changyu Lee, Chi-Sum Wong. The effect of team emotional intelligence on team process and effectiveness. *Journal of Management & Organization*, 2017, vol. 27, no. 1, pp. 55-75.
11. Elfenbein Hillary Anger, Barsade Sigal G. & Eisenkraft Noah. The Social Perception of Emotional Abilities: Expanding What We Know About Observer Ratings of Emotional Intelligence. *Emotion*, 2015, vol. 15, no.1, pp. 17-34.
12. Iliescu D., Ilie A., Ispas D., Ion A. Examining the psychometric properties of the Mayer-Salovey-carusoemotional Intelligence Test: Findings from an Eastern European culture. *European Journal of Psychological Assessment*, 2013, vol. 29, no.2, pp. 121-128.
13. Joseph Dana L., Jin Jing, Newman Daniel A. & O'Boyle Ernest H. Why does self-reported emotional intelligence predict job performance? A meta-analytic investigation of mixed EI. *Journal of Applied Psychology*, 2015, vol. 100, no. 2, pp. 298-342.
14. Mary J. Fambrough, Rama Kaye Hart. Emotions in Leadership Development: A Critique of Emotional Intelligence. *Advances in Developing Human Resources*, 2008, vol. 10, no. 5, pp. 740-758.

## **Pedagogical psychology**

15. Martyn Newman, Judith Purse, Ken Smith, John Broderick. Assessing Emotional Intelligence in Leaders and Organisations: Reliability and Validity of the Emotional Capital Report (ECR). *The Australasian Journal of Organisational Psychology*, 2015, vol. 8.
16. Mayer J.D., Salovey P., Caruso D.R. Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence. Intelligence Test (MSCEIT) User's Manual. Toronto, Canada: MHS Publishers, 2002.
17. Mayer J.D., Caruso D.R., Salovey P. The Ability Model of Emotional Intelligence: Principles and Updates. *Emotion Review*, 2016, vol. 8, no. 4, pp. 290-300.
18. Steven J. Stein, Justin M. Deonarine. Current Concepts in the Assessment of Emotional Intelligence. *Handbook of Intelligence*, 2014, November. pp. 381-402.
19. Robert J. Emmerling, Cary Cherniss. Emotional Intelligence and the Career Choice Process. *Journal of Career Assessment*, 2003, vol. 11, no. 2, pp. 153-167.
20. Forbes Woman. Available at: <http://www.forbes.ru/forbes-woman/357355-glavnyy-po-kadram-zhenskaya-professiya-i-predel-karery> (accessed: 01.06.2018).

© Гришина А.В., Исаева О.М., Савинова С.Ю., 2018

### **Информация об авторах**

**Гришина Анна Викторовна** – кандидат психологических наук, начальник управления научных исследований, Нижегородский государственный педагогический университет имени Козьмы Минина (Мининский университет), Нижний Новгород, Российская Федерация, e-mail: [angrishina@mail.ru](mailto:angrishina@mail.ru)

**Исаева Оксана Михайловна** – кандидат психологических наук, доцент кафедры организационной психологии, Научно-исследовательский университет «Высшая школа экономики», г. Нижний Новгород, Российская Федерация, e-mail: [oisaeva@hse.ru](mailto:oisaeva@hse.ru)

**Савинова Светлана Юрьевна** – кандидат педагогических наук, доцент кафедры организационной психологии, Научно-исследовательский университет «Высшая школа экономики», г. Нижний Новгород, Российская Федерация, e-mail: [ssavinova@hse.ru](mailto:ssavinova@hse.ru)

### **Information about authors**

**Grishina Anna Viktorovna** – candidate of psychological Sciences, head of research, Federal state budgetary educational institution of higher professional education, Minin Nizhny Novgorod State Pedagogical University (Minin University), Nizhny Novgorod, Russian Federation, e-mail: [angrishina@mail.ru](mailto:angrishina@mail.ru)

**Isaeva Oksana Mikhailovna** – candidate of psychological sciences, the Department of Organization Psychology, National Research University “Higher School of Economics”, Nizhny Novgorod, Russian Federation, e-mail: [oisaeva@hse.ru](mailto:oisaeva@hse.ru)

**Savinova Svetlana Yuryevna** – candidate of pedagogical sciences, the Department of Organization Psychology, National Research University “Higher School of Economics”, Nizhny Novgorod, Russian Federation, e-mail: [ssavinova@hse.ru](mailto:ssavinova@hse.ru)