



Ерохина Е.В.

## Эмоциональный интеллект менеджеров: гендерные и возрастные различия

*В статье рассматривается понятие эмоционального интеллекта, приведены результаты эмпирического исследования гендерных и возрастных особенностей эмоционального интеллекта менеджеров.*

**Ключевые слова:** эмоциональный интеллект, профессиональная деятельность.

Эмоциональный интеллект (ЭИ) является одним из разрабатываемых в теории и практике современного менеджмента и предпринимательства понятий. Автором понятия считают Даниеля Гоулмана – американского психолога и журналиста-популяризатора. Он в предложенной им в 1995 г. концепции рассматривает ЭИ как комплекс практических компетенций человека в его личной и социальной жизни [11].

Д. Голдман отмечает, что, чем выше ЭИ, тем выше результативность менеджера или предпринимателя. По его мнению, если менеджер обладает способностями в сфере самоуправления, то он дает прибыль на 78% большую, чем сотрудник без подобной компетенции, а если к социальной компетенции прибавлялись способности в области самоменеджмента, то прибыль увеличивалась на 390%. При этом большие аналитические способности менеджера увеличивали прибыль всего на 50%.

Таким образом, если познавательные или рациональные способности менеджера помогают увеличивать прибыль, но компетенции в области эмоционального интеллекта помогают ему гораздо больше. ЭИ может выступать тем важным компонентом или условием, во многом обеспечивающим достижение личностью акме в области его профессионального труда.

Однако профессиональная деятельность глубоко связана с социокультурными, экономическими факторами или даже возрастными факторами, обуславливающими особенности реализации самоопределения людей. Поэтому актуальным становится вопрос о том, какими особенностями эмоционального интеллекта обладают менеджеры в зависимости от своего возраста и гендера.

Выборка составила 1368 чел.: 395 муж., 973 жен. Возраст испытуемых от 20 до 60 лет, а сфера деятельности – социальная, торговля, здравоохранение, образование, управление, финансы и другие. Тестирование проводилось в 2005-2006 гг. Методика исследования: тест диагностики эмоционального интеллекта Н.Холла. [4].

В процессе обработки и анализа результатов выявлены следующие особенности эмоционального интеллекта менеджеров.

1. Выявлено, что в целом 52,4% обследованных выявили «низкий» общий уровень эмоционального интеллекта. Однако, в будущем, по собственным оценкам



опрошенных, доля таких неблагополучных менеджеров могла бы снизиться до уровня 15,8% или в 3,3 раза. На этом основании можно предположить, что работа над совершенствованием собственного эмоционального интеллекта косвенно осознается испытуемыми как существенный фактор их личностного и профессионального роста.

Анализ показателей эмоционального интеллекта показал, что самым уязвимым компонентом в структуре эмоционального интеллекта опрошенных менеджеров является «управление своими эмоциями», т.е. уровень самоконтроля, надежность и честность, ответственность за свое поведение, адаптивность и гибкость в ситуациях перемен, отзывчивость на новые идеи и подходы. Так 75,5% протестированных менеджеров получили «низкие» оценки этого показателя в момент обследования. Однако, в будущем уже 40,1% респондентов проявил тенденцию измениться по этому параметру до «высокого» уровня. Этот факт наглядно указывает на один из главных путей повышения общего уровня эмоционального интеллекта менеджеров, а именно – повышение уровня управления своими эмоциями.

2. Материалы исследования позволили выявить различия в ЭИ между респондентами по возрасту и гендеру. Так, анализ результатов убедительно свидетельствует о том, что существенных возрастных отличий для респондентов с «низким» уровнем эмоционального интеллекта не отмечается. У всех опрошенных он составил в среднем 52%. Конечно, при этом у молодежи он несколько выше, а у старшего поколения ниже, а вот для респондентов с «высокими» значениями уровня эмоционального интеллекта четко просматривается тенденция роста этой доли в зависимости от возраста. При рассмотрении возрастных различий наиболее отчетливые тенденции выявились по шкале «самотивация». Доля обследованных с «высокими» значениями этого показателя тем выше, чем больше возраст испытуемых. Однако тенденция совершенствоваться по этой шкале ЭИ сильнее выражена у более молодых респондентов. По шкале «эмпатия» выявлены аналогичные закономерности: доля опрошенных с «высокими» значениями этого показателя ЭИ выше с увеличением возраста респондентов.

Определена еще одна важная особенность ЭИ – среди тех респондентов, уровень эмоционального интеллекта которых оказался «средним» и «высоким» очевидно преобладание этих оценок у женщин по сравнению с мужчинами. Именно среди женщин-менеджеров доминирует стремление к работе над собой в этом направлении.

Оказалось, что наиболее существенные гендерные различия наблюдаются по шкале «эмоциональная осведомленность» – представления человека о своем эмоциональном состоянии, точность самооценки, уровень самопринятия. Доля мужчин с «низкими оценками» (31,4%) заметно выше, чем у женщин (22,5%). Важно также отметить, что доля женщин, которые «в будущем» стремились бы иметь «высокие» оценки по этой шкале, значительно выше (59,7%), чем у мужчин (48,6%).

Анализ данных показывает, что доля женщин с «низкими» оценками эмоционального интеллекта по шкале «управление своими эмоциями» (78,3%) значительно



выше, чем у мужчин (68,7%). При этом она является самой высокой среди всех других шкал данного теста. Эти факты подтверждают обыденное представление о том, что женщины более эмоциональны по сравнению с эмоционально сдержанными мужчинами.

А вот по шкале «эмпатия» (понимание чувств и потребностей других, содействие их развитию, сервисная ориентация, терпимость к различиям людей) мужчины заметно проигрывают женщинам. Уместно обратить внимание на тот факт, что доля женщин, которые хотели бы в будущем иметь «высокие» оценки по рассматриваемой шкале (51,5%), также намного выше таковой у мужчин. Эта особенность отражает другое обыденное представление о мужчинах как менее сентиментальных людей вообще, и, в частности, не стремящихся стать более чувствительными и чуткими к другим людям и их запросам.

Таким образом, в целом менеджеры не всегда обладают высоким уровнем эмоционального интеллекта. Выявлена существенная зависимость общего уровня эмоционального интеллекта от возраста и гендера испытуемых. Наиболее чувствительными к гендерным и возрастным различиям ЭИ являются шкалы «эмоциональная осведомленность», «управление своими эмоциями» и «эмпатия».

Эти особенности ЭИ менеджеров должны учитываться при разработке программ их профессионального развития, так как мы видим, что должны быть приложены определенные усилия, как со стороны личности, так и со стороны профессиональной образовательной среды, чтобы человек мог достичь определенного уровня эмоционального интеллекта, обеспечивающего его акме в профессии.

### **Литература**

1. Андреева И.Н. Эмоциональный интеллект: исследования феномена / Вопросы психологии. – № 3. – 2006. – С. 78-86.
2. Бреслав Г. Основные элементы эмоциональной сферы и их изучение // Психология эмоций. – М.: Смысл, 2004. – С. 135-145.
3. Бююль А., Цефель П. SPSS: искусство обработки информации. – СПб.: ДиаСофтЮп, 2002.
4. Диагностика «эмоционального интеллекта» (Н. Холл) / в кн.: Н.П. Фетискин и др. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М.: Изд-во Ин-та Психотерапии, 2002. – С. 57-59.
5. Егоров И.А. Влияние уровня эмоционального интеллекта руководителей организации на выполнение управленческих функций / Автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата психологических наук. – М., 2006. – 24 с.
6. Калинин С.И. Компьютерная обработка данных для психологов. – Изд. 2-е. – СПб.: Речь, 2004.
7. Крутько В.Н. Эмоциональный интеллект менеджеров: сравнительное исследование – практики и студенты. В. кн.: Социально-экономический ежегодник – 2004. Краснодар: ЮИМ, 2004. – С. 134-140.



8. Люсин Д.В. Современные представления об эмоциональном интеллекте. В кн.: Социальный интеллект: Теория, измерение, исследования. – М.: Институт психологии РАН, 2004. – С. 29-38.
9. Люсин Д.В., Марютина О.О., Степанова А..С. Структура эмоционального интеллекта и связь его компонентов с индивидуальными особенностями: эмпирический анализ. В кн.: Социальный интеллект: Теория, измерение, исследования. – М.: Институт психологии РАН, 2004. – С. 129-140.
10. Савенков А.И. Эмоциональный и социальный интеллект как предикторы жизненного успеха // Вестник практической психологии образования. – №1(6). – 2006. – С. 30-38.
11. Ситроткина И. Эмоциональный интеллект (EQ) // Управление персоналом. – №11. – 2006.
12. Daniel Goleman. Working with Emotional Intelligence. – New York: Bantam Books, 1998. – P. 26-27, 45-52.