



САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Расина Мария Леонидовна

Выпускная квалификационная работа

Технологии формирования эмоционального интеллекта государственных служащих: социологический анализ

Уровень образования:

Направление **39.04.01 «Социология»**

Основная образовательная программа магистратуры

ВМ.5589.2018 «Социология»

Профиль: «Социология организаций и управления персоналом»

Научный руководитель:

д.с.н., профессор кафедры

Социального управления и планирования

А. Ф. Борисов

Рецензент:

д.с.н., профессор кафедры Социологии

ФГБОУ ВО РГПУ им. А. И. Герцена

М. Б. Глотов

Санкт - Петербург

2020

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВАНИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ФОРМИРОВАНИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ	12
1.1 Эмоции в социальном управлении: значение теории эмоционального интеллекта для социальных наук	12
1.2 Понятие, структура, модели эмоционального интеллекта и подходы к его диагностике	19
1.3 Технология формирования эмоционального интеллекта у государственных служащих как социальная технология	28
ВЫВОДЫ ПО 1 ГЛАВЕ	35
ГЛАВА 2. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ НА ТЕМУ: ТЕХНОЛОГИИ ФОРМИРОВАНИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ	38
2.1 Обзор эмпирических исследований взаимосвязи эмоционального интеллекта с эффективностью деятельности.....	38
2.2 Сравнительный анализ действующих социальных технологий формирования эмоционального интеллекта у государственных служащих ..	44
2.3 Анализ результатов исследования применения социальных технологий формирования эмоционального интеллекта государственных служащих	54
2.4 Рекомендации по совершенствованию социальных технологий формирования эмоционального интеллекта государственных служащих	61
ВЫВОДЫ ПО 2 ГЛАВЕ	65
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	68
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	73

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ПРОТОКОЛ ОБЗОРА ЛИТЕРАТУРЫ	80
ПРИЛОЖЕНИЕ 2. ПРОГРАММА СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ	88
ПРИЛОЖЕНИЕ 3. МАТЕРИАЛЫ ГЛУБИННОГО ИНТЕРВЬЮ	93
ПРИЛОЖЕНИЕ 4. МАТЕРИАЛЫ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО НАБЛЮДЕНИЯ	97
ПРИЛОЖЕНИЕ 5. ГАЙД ГЛУБИННОГО ИНТЕРВЬЮ	99

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы. Эмоции как социокультурный феномен можно подвергнуть социологической экспертизе и отнести как к области общей социологической теории, так и социологии управления.

В конце XX века европейским и американским научным сообществом предпринято множество серьезных исследований эмоций в области управления организациями. Среди главных выводов – наличие связи эмоций с такими управленческими феноменами, как эффективность организации, власть, справедливость, инновации, организационная культура.

Эмоции играют важную роль в структуре социального управления. Эмоционально здоровым является социальное управление, которое стремится минимизировать негативные эмоциональные переживания управляемых субъектов, и направлено на создание благоприятной эмоциональной атмосферы, как на уровне малых групп, так и на уровне общества в целом. Для этого необходимо четкое осознание и понимание как своих собственных эмоций, так и эмоций окружающих. Именно эти способности включает понятие «эмоциональный интеллект».

Эмоциональный интеллект – сумма навыков и способностей человека распознавать эмоции, понимать намерения, мотивацию и желания других людей и свои собственные, а также способность управлять своими эмоциями и эмоциями других людей в целях решения практических задач¹.

Первоначально термин «эмоциональный интеллект» стал реакцией на управленческую проблему, когда тесты по оценке интеллекта не могли предсказать, насколько сотрудник окажется способным, успешным и целеустремленным. Гоулман Д. нашел этому следующее объяснение: эффективное взаимодействие основано на эмоциональных связях, а значит управление эмоциями способно сделать взаимодействие с другими людьми максимально эффективным².

¹ *Smith M.K.* Howard Gardner and multiple intelligences. [Электронный ресурс] — The Encyclopedia of Informal Education — URL: <http://www.infed.org/thinkers/gardner.htm> (дата обращения: 14.10.2018).

² *Goleman D.* Emotional intelligence. N.Y.: Bantam Books, 1995.

Социология эмоций и, в частности, изучение эмоционального интеллекта относительно новые, но уже институционализированные и развитые области социологических исследований:

— в Американской и Европейской социологической ассоциациях существует и активно работает комитет по социологии эмоций;

— в России регулярно проводятся специализированные международные научно-практические конференции³;

— публикуются учебные пособия для университетов (Barbalet J.M.⁴, Scheff T.J.⁵, Turner J.H.⁶, Harris S.R.⁷), предусмотрены учебные дисциплины⁸ в ВУЗах;

— диссертации (Полянова Л.М.⁹, Хлевная Е.А.¹⁰), статьи (Горбунова М. Ю.¹¹, Фиглин Л. А.¹², Богомякова Е. С.¹³, Давидян А.Г.¹⁴ и др.).

Всё это говорит о высокой заинтересованности ученых в исследовании такого сложного явления как эмоции с социологической точки зрения.

Управленческая деятельность – одна из основных прикладных сфер, где активно применяется конструкт эмоционального интеллекта. По мнению

³ Международная научно-практическая конференция «Работающий эмоциональный интеллект в бизнесе и образовании», 2017 г, 2018 г, 2019 г., НИУ ВШЭ, г. Москва. [Электронный ресурс] — URL: <https://workingei.com/>, (дата обращения: 12.11.2019).

⁴ Barbalet J. M. *Emotion, Social Theory and Social Structure: A Macrosociological Approach*. Cambridge, Cambridge University Press, 1999. 210 p.

⁵ Scheff T. J. Shame and the social bond: A sociological theory. *Sociological Theory*, 2000, no. 18 (1), pp. 92-112.

⁶ Turner J. H. *Human Emotions: A Sociological Theory*. London, Routledge Publ., 2007. 240 p.

⁷ Harris S. R. *Invitation to Sociology of Emotions*. New York, London, Routledge Publ., 2015. 160 p.

⁸ НИУ ВШЭ/ Курсы/Социология эмоций [Электронный ресурс] — URL: <https://www.hse.ru/edu/courses/341823647> (дата обращения: 13.12.2019).

⁹ Полянова Л.М. Влияние уровня эмоционального интеллекта руководителя на эффективность управленческой деятельности): Автореф... дис. кан. социол. наук – М.: 2015. – 26 с.

¹⁰ Хлевная Е.А. Роль эмоционального интеллекта в эффективности деятельности (на примере руководителей): Автореф... дис. кан. пс. наук – М.: 2012. – 28 с.

¹¹ Горбунова М.Ю. Эмоции в социальном управлении: теоретическая модель. [Электронный ресурс] — Государственное управление. Электронный вестник. 2011. №26. — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/emotsii-v-sotsialnom-upravlenii-teoreticheskaya-model> (дата обращения: 22.11.2019).

¹² Горбунова М. Ю., Фиглин Л. А. Эмоции как объект социологических исследований: библиографический анализ, 2010 г. Социологические исследования, № 6, Июнь 2010, С. 13-22.

¹³ Богомякова Е. С. Потенциал социологии эмоций в исследовании социальных проблем. [Электронный ресурс] — Вестник СПбГУ. Серия 12. Социология. 2016. №4. — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/potentsial-sotsiologii-emotsiy-v-issledovanii-sotsialnyh-problem> (дата обращения: 01.04.2019).

¹⁴ Давидян А.Г. Представления об эмоциональном интеллекте в контексте научного знания. [Электронный ресурс] — Гаудеамус. 2019. №3 (41) — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/predstavleniya-ob-emotsionalnom-intellekte-v-kontekste-nauchnogo-znaniya> (дата обращения: 13.12.2019).

некоторых авторов, движущей силой бизнеса в XX веке являлся IQ, а в XXI – ей станет эмоциональный интеллект¹⁵.

Актуальность развития эмоционального интеллекта для государственных служащих определяется тем, что выполнение должностных обязанностей требует проявления определенных личностных качеств для эффективного решения запросов граждан.

Всё большее значение в социологии управления приобретает развитие личностных качеств сотрудников для эффективной работы организации в условиях внедрения цифровых технологий: в рамках управления нематериальными активами компаний появляются методы управления эмоциями, которые являются частью интеллектуального капитала сотрудника¹⁶. Именно поэтому на сегодняшний день приоритетной задачей является создание целостной модели эмоций в социальном управлении.

Для создания возможности тиражировать эффективные приемы и методы совершенствования эмоционального интеллекта и применять их в аналогичных обстоятельствах в иных процессах необходима социальная технология.

Степень научной разработанности. Наиболее значимыми российскими источниками выступают публикации Андреевой И. Н., Батурина Н.А., Выготского Л. С., Карпова А.В., Люсина Д.В¹⁷. Проблемы определения термина «эмоциональный интеллект», модели и подходы к его оценке рассмотрены в трудах Bar On R., Gardner H., Goleman D., Kets de Vries, а также Salovey P., Mayer J.D. и Caruso D.R.¹⁸. Понятие «социальных технологий» – в

¹⁵ Conger J.A., Kanungo R.N. Charismatic leadership in organizations. Thousand Oaks, CA: Sage, 1998, с.27.

¹⁶ Полянова Л. М. Концепции эмоционального интеллекта в современной практике управления. [Электронный ресурс] — Теория и практика общественного развития. 2015. №2 — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/kontseptsii-emotsionalnogo-intellekta-v-sovremennoy-praktike-upravleniya> (дата обращения: 05.01.2020).

¹⁷ Андреева И.Н. Азбука эмоционального интеллекта. СПб:БХВ-Петербург,2012; Батурина Н.А., Матвеева Л.Г. Социальный и эмоциональный интеллект: мифы и реальность//Вестник Южно-Уральского государственного университета. Серия психология.2009. № 42; Выготский Л.С. Собр. соч.: В 6 т. Т. 2. М., 1982.; Карпов А.В. Психология эмоционального интеллекта: теория, диагностика, практика: монография.

¹⁸ Bar On R. The Bar. On Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Technical Manual. Toronto: MultiHealth Systems, 1997; Gardner H. Multiple Intelligences. N.Y., 1993; Goleman D. Sex Roles Reign Powerful as Ever in the Emotions // The New York Times, August, 23, 1988.; Manfred F. R. Kets de Vries. The Leadership Mystique: Leading Behavior

работах Щербиной В.В.¹⁹, Дудченко В.С.²⁰, Дридзе Т.М.²¹, Тощенко Ж.Т.²² и других. В российской социологической науке работы о важности эмоций в социальных процессах, чаще всего посвящены профессиональному выгоранию, эмоциональному капиталу организации и лидерству, работы на тему эмоционального интеллекта – теоретическим моделям, методам диагностики и взаимосвязи с эффективностью работы (рис.1).

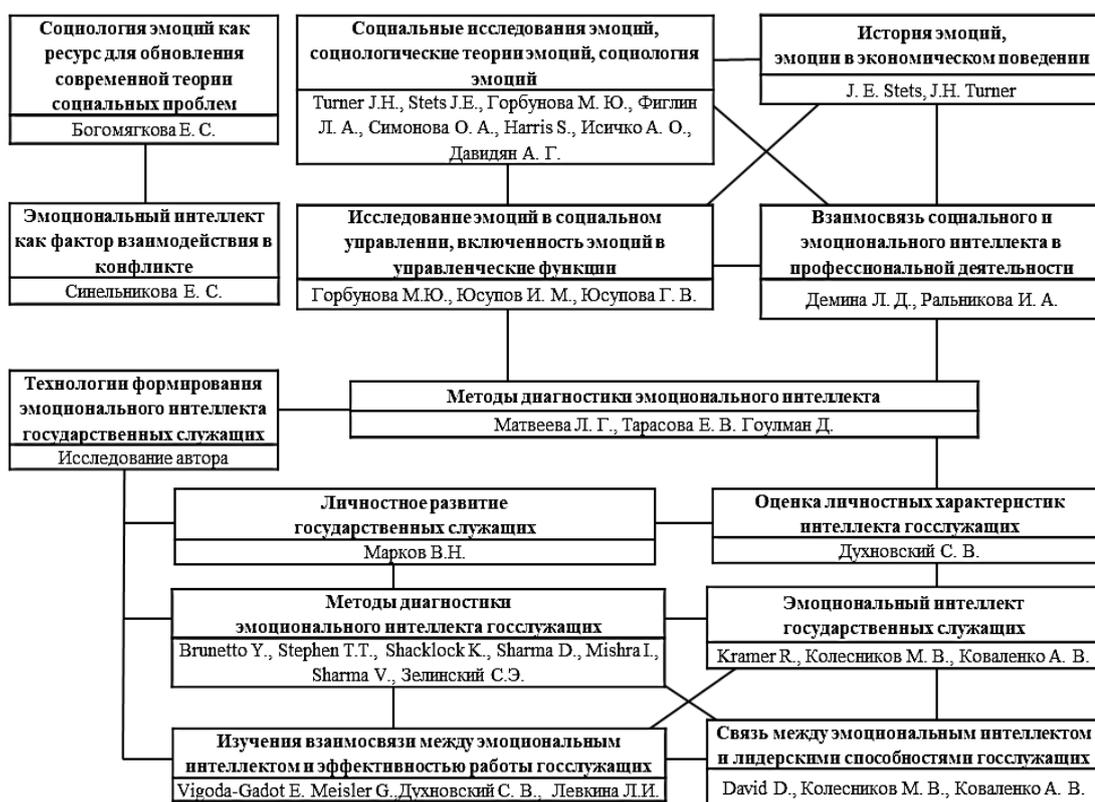


Рис.1. Схема обзора литературы

Источник: составлено автором на основе обзора литературы (Приложение 1)

Цель данного исследования – анализ социальных технологий формирования эмоционального интеллекта и определение особенности его формирования у государственных служащих для формулировки рекомендаций по совершенствованию данных технологий.

in the Human Enterprise. Pearson Education, 2006 ; Caruso D.R., Mayer J.D., Salovey P. Relation of an ability measure of emotional intelligence to personality // Journal of Personality Assessment. 2002. V. 79.P. 306–320.

¹⁹ Щербина В. В. Социальные технологии: история появления термина, трансформация содержания, современное состояние // Социологические исследования. 2014. № 7. С. 113-124.

²⁰ Дудченко В.С. Инновационные игры. Таллин: Валгус, 1989.

²¹ Дридзе, Т.М. Две новые парадигмы для социального и социальной практики / Т. М. Дридзе // Социальная коммуникация и социальное управление в экоантропоцентрической и семиосоциопсихологической парадигмах.-М., 2000. Кн.1. С. 5-42.

²² Тощенко Ж.Т. Социология. 3-е изд., перераб. и доп. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. С. 587.

Задачи исследования:

1. Рассмотреть социальные и научные предпосылки возникновения и трансформации теорий эмоционального интеллекта и выявить значение теории эмоционального интеллекта для социальных наук;
2. Определить понятие, структуру и модели эмоционального интеллекта;
3. Систематизировать существующие социальные технологии формирования эмоционального интеллекта;
4. Произвести обзор эмпирических исследований взаимосвязи эмоционального интеллекта с эффективностью деятельности;
5. Провести сравнительный анализ социальных технологий формирования эмоционального интеллекта государственных служащих и определить особенности его формирования у государственных служащих;
6. Разработать рекомендации по совершенствованию социальных технологий формирования эмоционального интеллекта государственных служащих.

Объект исследования – эмоциональный интеллект.

Предмет исследования – социальные технологии формирования эмоционального интеллекта.

Гипотезы исследования:

1. Деловая игра как социальная технология наиболее эффективна при формировании эмоционального интеллекта государственных служащих;
2. Программы развития эмоционального интеллекта государственных служащих в большей степени ориентированы на работу со средним и линейным уровнями.

Методологической базой работы являются структурно-функциональный анализ, теория символического интеракционизма Дж. Г. Мида и Г. Блумера, теория социального обмена Дж. Хоманса. Междисциплинарный подход к исследованию эмоционального интеллекта даёт возможность использовать как теоретические положения, так и

методологию социологии, психологии и статистики. В работе автор основывается на положениях субъект-субъектной парадигмы в управлении (Faуol Н.²³, М.М. Поташник, В.С. Лазарев, Л.И. Суворов, Г.Х. Попов, Кхол Й.²⁴), гуманистического подхода (А. Маслоу²⁵, К. Роджерс²⁶), а также концепции эмоциональной направленности личности (Додонов Б. И.²⁷).

Эмпирическая база исследования. Эмпирической базой исследования является собственное исследование, проведенное в 2019-2020 гг. с применением таких методов по сбору и обработке информации, как глубинное интервью, метод экспертных оценок, анализ документов, социологическое наблюдение. Экспертами выступили сотрудники образовательных учреждений г. Санкт-Петербург и г. Москва, которые осуществляют реализацию программ по развитию эмоционального интеллекта представителей госслужбы и частных организаций.

Эмпирическая база исследования включает в себя также и анализ результатов теоретических и эмпирических исследований эмоционального интеллекта как фактора процессуальных характеристик и результативных параметров управленческой деятельности, проведенных Карповым А.В. и Петровской А.С. в 2008 году²⁸, исследований Европейской ассоциации культурных и эмоционально-интеллектуальных проектов (European Association of Cultural and Emotionally Intelligent Projects (EACEIP)²⁹ и Международного центра Креативных технологий консалтинга (МЦ КТК)³⁰ 2009-2019 гг.

²³ *Файоль А.* Общее и промышленное управление. Пер. с франц. / Науч.ред. и предисловие проф.Е.А.Кочерина. М.: Журнал «Контроллинг», 1992.-111с.

²⁴ *Кхол Йозеф.* Эффективность управленческих решений./ Пер. с чеш.: - М.: Прогресс, 2005. Стр.34.

²⁵ *Маслоу А.Г.* Мотивация и личность/Перевод. с англ. Татлыбаевой А. -М. - СПб.: Евразия, 1999.

²⁶ *Роджерс К.* К науке о личности // История зарубежной психологии. Тексты. - м., 1986. С. 200-230.

²⁷ *Додонов Б. И.* Эмоция как ценность. — М.: Политиздат, 1977. — 272 с.

²⁸ *Карпов, А.В.* Психология эмоционального интеллекта: теория, диагностика, практика: монография / А.В. Карпов, А.С. Петровская; Яросл. гос. ун-т. – Ярославль : ЯрГУ, 2008. – 344 с.

²⁹ European Association of Cultural and Emotionally Intelligent Projects. [Электронный ресурс] — URL: <https://eaceip.org/> (дата обращения: 14.06.2019).

³⁰ Международный центр Креативных технологий консалтинга. [Электронный ресурс] — URL: <https://mcktk.ru/> (дата обращения: 14.06.2019).

Теоретическая значимость. В ходе работы были собраны в сравнительные таблицы основные понятия, структуры, модели эмоционального интеллекта и подходы к его диагностике, а их основные положения были дополнены и обобщены. Собран эмпирический материал зарубежных исследований, не имеющих аналогов в российской социальной науке, основные результаты данных исследований представлены в обобщенном виде и могут быть использованы в теоретическом изучении вопросов исследований взаимосвязи эмоционального интеллекта с эффективностью деятельности сотрудников. Проанализированы достоинства и недостатки социальных технологий формирования эмоционального интеллекта, представлен обзор актуальных программ. Обоснована необходимость и целесообразность применения социальных технологий в целях формирования и повышения уровня эмоционального интеллекта государственных служащих.

Практическая значимость работы. Результаты исследования могут быть применены при формировании стратегии развития личностных качеств персонала и планов индивидуального развития государственных служащих. Исследование социальных технологий формирования эмоционального интеллекта государственных служащих вносит вклад в развитие современных форм организации мероприятий по профессиональному развитию государственных служащих³¹ с учетом концепции эмоционального интеллекта.

Основные результаты и положения исследования были представлены на Международной конференции «Современная мировая экономика: проблемы и перспективы в эпоху развития цифровых технологий и биотехнологии, г.Москва, 29-31 марта 2019 г., Всероссийской научной конференции с международным участием XIII Ковалевские чтения «Молодежь XXI века: образ будущего» г. Санкт-Петербург 14-16 ноября

³¹Федеральный закон от 27.07.2004 № 79-ФЗ (ред. от 16.12.2019) «О государственной гражданской службе Российской Федерации», Статья 62. Профессиональное развитие гражданского служащего, СПС КонсультантПлюс.

2019г., Социологической конференции молодых учёных «Глобальные социальные процессы» г. Санкт-Петербург 20 декабря 2019 г., на научной конференции ПММФТ-2020 «Развитие человеческого капитала: эффективные технологии и практики» г. Санкт-Петербург 26 февраля 2020 г.

По теме работы опубликованы статьи, в которых нашли отражение теоретические аспекты исследования.

Структура. Выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав (в каждой по 3 и 4 параграфа соответственно), заключения, списка использованной литературы и приложений. Работа изложена на 103 страницах машинописного текста, содержит 12 таблиц, 11 рисунков 5 приложений, список литературы содержит 74 наименований.

Во введении обоснована актуальность исследования, цель, задачи, предмет, объект исследования, выдвинута гипотеза, описана эмпирическая база исследования, методологическая основа, теоретическая и практическая значимость работы и научно-методические мероприятия, где были представлены положения исследования.

В первой главе рассмотрены социальные и научные предпосылки возникновения и трансформации теорий эмоционального интеллекта, выявлено их значение для социальных наук, а также изучены необходимые для исследования модели, подходы и действующие практики, касающиеся эмоционального интеллекта государственных служащих.

Во второй главе автором проведен обзор эмпирических исследований взаимосвязи эмоционального интеллекта с эффективностью деятельности, приведены результаты анализа социальных технологий формирования эмоционального интеллекта государственных служащих, выводы по результатам эмпирического исследования и сформулированы рекомендации по совершенствованию социальных технологий формирования эмоционального интеллекта государственных служащих.

В заключении приведены выводы по рассматриваемой теме и перспективы её развития.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВАНИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ФОРМИРОВАНИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ

1.1 Эмоции в социальном управлении: значение теории эмоционального интеллекта для социальных наук

Появление интереса к исследованиям в области эмоций в сфере управления обосновывается требованием современного общества объяснять его особенности с учётом эмоционального контекста, не ограничиваясь лишь рациональным³².

Можно выделить три периода в процессе становления социологического интереса к эмоциям. В первом – возникает внимание к эмоциональным явлениям в социальных процессах, во втором – напротив, интерес к объяснительной ценности эмоций снижается, и наблюдается доминирование идей рациональности в социологических теориях. Стоит отметить, что исследователи при объяснении механизмов, объединяющих людей в группы, и на данном этапе непременно сталкивались с эмоционально окрашенными категориями.

На третьем этапе, современном, исследования эмоций как социальной категории возобновляются. На сегодняшний день главной задачей является построение целостной модели эмоций в социальном управлении.

Социальный аспект в данном случае указывает на важность рассмотрения социальных отношений и взаимодействия людей, вовлеченных в какой-либо вид деятельности, которые объединены в организации и общности.

³² Горбунова М.Ю. Эмоции в социальном управлении: теоретическая модель. [Электронный ресурс] — Государственное управление. Электронный вестник. 2011. №26 — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/emotsii-v-sotsialnom-upravlenii-teoreticheskaya-model> (дата обращения: 22.11.2019).

В условиях нестабильности большее значение приобретает развитие личностных качеств персонала для эффективной работы организации. В рамках управления нематериальными активами компаний появляются методы управления эмоциями, которые являются частью интеллектуального капитала сотрудника³³.

Управление как форму и процесс социальных отношений, долгое время было принято изучать с точки зрения субъект – объектного подхода. Он предполагает рассмотрение управляемого лишь как средства, призванного успешнее и больше работать за меньшее вознаграждение. Сторонники же субъект – субъектной парадигмы настаивают на том, что индивид в составе группы своей деятельностью способен влиять на ход событий, выступая субъектом социальных процессов и являться активным началом социальной реальности.

Именно субъект – субъектный подход открывает новые методологические перспективы исследования роли эмоций в управлении³⁴. Это объясняется тем, что отношение к управляемому как к объекту предполагает игнорирование его особенностей и эмоциональных переживаний, в то время как реализация субъект – субъектного подхода характеризует управленческий процесс коммуникативной насыщенностью, что предъявляет требования к эмоциональной сфере его участников – совместная эффективная работа субъектов управления невозможна без солидарности и эмоциональной вовлеченности.

А. Файоль является одним из представителей данной парадигмы, в своей работе «Общее и промышленное управление» он раскрыл основные функции управления. Таким образом, для всех процессов управления характерно

³³ Полянова Л. М. Концепции эмоционального интеллекта в современной практике управления. [Электронный ресурс] — Теория и практика общественного развития. 2015. №2 — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/kontseptsii-emotsionalnogo-intellekta-v-sovremennoy-praktike-upravleniya> (дата обращения: 05.01.2020).

³⁴ Горбунова М.Ю. Эмоции в социальном управлении: теоретическая модель. [Электронный ресурс] — Государственное управление. Электронный вестник. 2011. №26 — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/emotsii-v-sotsialnom-upravlenii-teoreticheskaya-model> (дата обращения: 22.11.2019).

определение четырех основных функций: планирование, организация, мотивация и контроль. В работе автор предполагает, что в каждую из них включены эмоции, которые влияют на их эффективность, как следствие – и на эффективность социального управления в целом.

На эффективность принятия решений в рамках планирования положительно влияет эмоциональный настрой, соответствующий ситуации. Особое значение эмоционализация процесса приобретает в части принятия креативных решений и вопросах инвестирования³⁵. Так, К.Л. Лидин, отмечает, что именно эмоциональный фактор зачастую приобретает решающую роль в мотивации экономического поведения потенциального инвестора. Ученый в своих работах для объяснения этого процесса предлагает понятие «аффективного фелицитатора»: «если в рамках модели рационального оптимизатора человек рассматривается как стремящийся к максимальной выгоде разумными путями, то аффективный фелицитатор стремиться к счастью, используя эмоциональные методы»³⁶.

Автор разделяет позицию исследователя Нила Эшкенази в том, что позитивный настрой является самым желаемым эмоциональным явлением в организации. Это связано со стимулированием творчества и когнитивной гибкости, данные эмоции позволяют добиться лучших результатов во время переговоров, повышают производительность труда³⁷. Тогда, как люди в негативном настроении менее удовлетворены своей работой, что, в конечном итоге, может привести к увольнению.

Важно, что понятие «эмоция» – является категорией абстрактной, следовательно социологические исследования должны быть направлены на изучение роли конкретных эмоций, как положительных, так и отрицательных, в социальных процессах и управлении.

³⁵ Ильин Е.П. Эмоции и чувства. СПб.: Питер, 2007. С. 134.

³⁶ Лидин К.Л. Эмоциональная экономика // Модернизация экономики и общественное развитие: в 3 кн. Кн. 2/ Отв. ред. Е.Г. Ясин. М.: Изд. дом ГУ ВШЭ, 2007. С. 257, 264.

³⁷ Крюкова Е.А. Управление эмоциями как фактор эффективного менеджмента. [Электронный ресурс] — Российское предпринимательство. 2015. №12 — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/upravlenie-emotsiyami-kak-faktor-effektivnogo-menedzhmenta> (дата обращения: 22.11.2019).

Условия нестабильности и кризиса также требуют особого внимания к изучению эмоционального фона. Это связано с тем, что настроение социума влияет на изменения в социально-экономических процессах. Исследования роли настроений и эмоций в контексте социального управления, открывают новые возможности для лучшего понимания роли эмоций в планировании и в развитии творческого потенциала социальных систем, а также мотивов принятия решений. Основой для анализа в данном случае можно считать индекс социальных настроений (ИСН) – комплексный индикатор, он измеряет субъективные оценки разных сторон общественной и личной жизни населения³⁸. Так, пессимистический общественный настрой ведёт к замедлению динамики потребительских расходов, снижению спроса на потребительские кредиты.

Реализация властных полномочий лидером социального управления заложена в основе организационной функции. На силу эмоциональной нагрузки руководителя будут влиять степень его ответственности, а также положение в иерархической структуре. Б. Ашфорт и Р. Хамфри было установлено, что иерархия влияет на эмоциональное разделение труда. Так, задачи, которые вызывают у сотрудника негативные эмоции, могут быть делегированы подчиненному³⁹.

Организация работы, в основе которой лежит принуждение, страх, является эффективной лишь на короткий промежуток времени, за счет того, что вызывает у исполнителя негативные эмоции. В свою очередь власть, базирующаяся на положительных эмоциях, достаточно устойчива, вызывает доверие к руководителю, способствует эффективной работе.

Чтобы сплотить коллектив, задать эмоциональный импульс, современный руководитель должен быть не просто лидером, а эмоциональным лидером. К такому руководителю будут расположены

³⁸ Показатели индекса социальных настроений. [Электронный ресурс] — URL: <http://www.levada.ru/isn1004.html> (дата обращения: 25.11.2019).

³⁹ Крюкова Е.А. Управление эмоциями как фактор эффективного менеджмента. [Электронный ресурс] — Российское предпринимательство. 2015. №12 — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/upravlenie-emotsiyami-kak-faktor-effektivnogo-menedzhmenta> (дата обращения: 22.11.2019).

сотрудники, не будет места недоверию, отсутствие постоянного страха позволит решать задачи⁴⁰.

Что касается влияния эмоций на мотивацию – это будет как непосредственное влияние на поведение, так и косвенное, за счет включения в когнитивные процессы. Боуденс рассматривает в качестве стимуляторов эмоциональные реакции: позитивные эмоции связаны с достижением целей и преодолением препятствий, с личной поддержкой, солидарностью и взаимосвязью.

Отрицательные эмоции выступают в качестве демотиваторов и включают: фокусирование на несправедливости ситуации, в основном на нефинансовой компенсации; дискриминацию; как скрытые, так и открытые конфликты, и борьбу за власть; нарушение норм и доверия в ущерб другим лицам или рабочему месту; идеологию, основанную на разногласиях; фактическое или потенциальное унижение на рабочем месте.

Эмоции играют важную роль в социальном управлении. Эмоционально здоровым является социальное управление, которое стремится минимизировать негативные эмоциональные переживания управляемых субъектов, и направлено на создание благоприятной эмоциональной атмосферы, как на уровне малых групп, так и на уровне общества в целом.

В первых социологических работах исследователи фокусировали своё внимание на роли эмоций в больших социальных группах. Особый интерес составляли патологические проявления, способные создать угрозу обществу. Это можно проследить в работах Г. Лебона, например, «Психология народов и масс», 1898 г. В конце XIX - начале XX века всё больше авторов рассуждали о роли эмоций в социальных процессах: Ф. Тённис, Ф. Гиддингс, П. А. Сорокин, Л. И. Петражицкий. В работах учёные активнее используют термин «эмоция» для анализа социологических категорий. Н. Элиас пишет о «дисциплине эмоций» как о необходимом компоненте общества, а об

⁴⁰ Ashforth B., Humphrey R. Emotion in the workplace - a reappraisal // Human Relations 1995. 48. P. 97-125.

«аффективной отстраненности» как важным условии социального исследования⁴¹.

Постепенное изменение точки зрения на соотношение эмоциональных и познавательных процессов в управлении способствовало введению Дж. Мэйер и П. Сэловей в 1990 г. термина «эмоциональный интеллект» в научную парадигму. «Эмоциональный интеллект – это набор способностей, которые объясняют, насколько точно изменяется эмоциональное восприятие и понимание людей, это способность чувствовать и выражать эмоции, связывать эмоции и мысли, понимать причину эмоций и регулировать эмоции в себе и других»⁴².

Интерес к изучению эмоционального интеллекта вернулся вновь лишь в конце XX в., однако еще в 1908 году философ Г. Майер уже описывал основные виды мышления, отдельно выделяя эмоциональную и мотивационные сферы. Ученые характеризовали данное понятие различными терминами – Л.С. Выготский «интеллектуализация аффекта», «обобщение переживаний»⁴³, А.В. Запорожец «эмоциональное воображение»⁴⁴, В.С. Мухина «разумность чувств»⁴⁵, А.Л. Журавлев «эмоциональная компетентность»⁴⁶.

Что касается современного этапа изучения эмоций, то его развитию способствовали положения символического интеракционизма Дж. Мида, Г. Блумера и И. Гофмана. Модель учитывает социальные аспекты возникновения и развития эмоций. При этом социальные факторы изучаются во время эмоциональных переживаний, непосредственного взаимодействия.

⁴¹ Элиас Н. О процессе цивилизации: в 2 т. М., СПб., 2001.

⁴² Сергиенко Е.А., Ветрова И.И. Тест Дж. Мэйера, П. Сэловей, Д. Карузо «Эмоциональный интеллект» (MSCEIT v.2.0): руководство. М., 2010.

⁴³ Выготский Л.С. Вопросы детской (возрастной) психологии // Собрание сочинений: в 6 т. Т.4. - М.: Педагогика, 1984. - 432 с.

⁴⁴ Запорожец А.В. Избранные психологические труды: в 2 т. Т.1. Психическое развитие ребенка. - М.: Педагогика, 1986. - 320с.

⁴⁵ Мухина В. С. Возрастная психология: феноменология развития, детство, отрочество. - М.: Академия, 1999.

⁴⁶ Журавлев А.Л. Влияние коммуникативных качеств личности руководителя на эффективность руководства коллективом // Психология личности и образ жизни / под ред. Е.В. Шороховой. - М.: Наука, 1987. - 219 с.

Эмоциональность получила развитие также и в теории социального конструктивизма, согласно которой эмоции – социальный конструкт, они обусловлены социализацией в культурной среде и характерными ей практиками, следовательно социально сконструированы.

Хохшильд ввела понятие эмоциональный труд и, анализируя проявления эмоциональной работы, в своих трудах рассматривала, как социальные институты могут влиять на процессы контроля и управления эмоциями, в частности – коммерческие предприятия. Учёный в работах применяет такие понятия К. Маркса, как «потребительская стоимость» и «меновая стоимость» при анализе структуры эмоций. Так, по мнению Хохшильд, в случае страхования жизни меновую стоимость имеет такая эмоция, как тревога, и может быть продана⁴⁷.

Э. Торндайк, Дж.Гилфорд, Г. Айзенк работали над темой социального интеллекта, составной частью которого принято считать эмоциональный. Значительный вклад в развитие внёс Х. Гарднер, который дал описание внутриличностного и межличностного интеллекта. Д. Гоулман предложил рассматривать эмоциональный интеллект как часть социального и важный компонент лидерских способностей. В работе «Эмоциональный интеллект» он акцентирует внимание на том, что выраженность уровня эмоционального интеллекта зависит от профессиональной деятельности – так, высокий уровень эмоционального интеллекта особенно важен для профессий, связанных с общением ввиду необходимости эффективно организовывать работу в группе, владеть и управлять как собственными эмоциями, так и эмоциональным состоянием окружающих.

Согласно Д. Гоулман, для человека с высоким уровнем эмоционального интеллекта характерно следующее:

- они способны управлять своими и чужими эмоциями;
- умеют распознавать намерения и настроения других людей;

⁴⁷ Hochschild A.R. The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling. Berkeley, University of California Press, 1983.

- способны понять, что движет оппонентом;
- могут замотивировать как себя, так и окружающих, на решение установленных задач;
- у таких личностей на высоком уровне развиты коммуникативные навыки: они способны расположить к себе и произвести необходимое для конкретной ситуации впечатление;
- обладают манипулятивными техниками, при этом сами устойчивы к манипуляции;
- они стрессоустойчивы;
- способны реально оценить ситуацию, неудачи для них – это почва для работы над ошибками;
- такие личности не застревают на негативных эмоциях;
- способны к самоконтролю.

1.2 Понятие, структура, модели эмоционального интеллекта и подходы к его диагностике

Эмоциональный интеллект – сумма навыков и способностей человека распознавать эмоции, понимать намерения, мотивацию и желания других людей и свои собственные, а также способность управлять своими эмоциями и эмоциями других людей в целях решения практических задач⁴⁸.

В зарубежной и отечественной литературе исследователи выдвигают следующие понятия эмоционального интеллекта:

⁴⁸ *Smith, M.K.* Howard Gardner and multiple intelligences. [Электронный ресурс] — The Encyclopedia of Informal Education — URL: <http://www.infed.org/thinkers/gardner.htm> (дата обращения: 14.10.2018).

Таблица 1 – Определения понятия «эмоциональный интеллект» в научной литературе

Определение	Источник
Способность действовать с внутренней средой своих чувств и желаний	Buck R. Human Motivation and Emotion. Wiley, New York. 1988
Компонент социального интеллекта, который включает способность отслеживать собственные чувства и чувства других людей, различать их и использовать данную информацию для управления мышлением и действиями	Salovey P., Mayer J. D. Emotional intelligence. Imagination, Cognition, and Personality. 1990
Тип обработки эмоциональной информации, который включает точное распознавание собственных эмоций и эмоций окружающих, адекватное выражение эмоций и адаптивную регуляцию эмоций с целью ведения более эффективного образа жизни	Mayer J. D., Di Paolo M., Salovey P. Perceiving affective content in ambiguous visual stimuli: a component of emotional intelligence. Journal of Personality Assessment. 1990
Совокупность факторов, которые позволяют личности чувствовать, мотивировать себя, регулировать настроение, контролировать импульсивные проявления, удерживаться от фрустрации и, таким образом, добиваться успеха в повседневной жизни; иной способ проявить свой интеллект	Goleman D. Emotional intelligence. New York: Bantam Books, 1995
Способность чувствовать, понимать и эффективно применять силу и проницательность эмоций как источник человеческой энергии, информации, связи, влияния	Cooper, R. K., Sawaf, A. Executive EQ: Emotional Intelligence in Business. London: Orion Business Books. 1997
Возможность понимать значения эмоций и их взаимосвязей, рассуждать и решать проблемы на этой основе; включает способности к различению и пониманию эмоций, ассимиляции имеющихся отношение к эмоциям чувств, понимание эмоциональной информации и управления эмоциями	Mayer J.D., Caruso D.R., Salovey P. Emotional Intelligence meets traditional standards for an intelligence. 1999
Совокупность эмоциональных, личных и социальных способностей, которые оказывают влияние на общую способность кого-либо эффективно справляться с требованиями и давлением окружающей среды	Bar-On R. Emotional and social intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory // R. Bar-On, J. D. A. Parker (eds.). Handbook of emotional intelligence. San Francisco: Jossey-Bass. 2000
Эмоционально-интеллектуальная деятельность	Ильин Е. П. Эмоции и чувства. — СПб: Питер, 2001
Совокупность эмоциональных, коммуникативных, регуляторных личностных свойств, обеспечивающих осознание, принятие и регуляцию состояний и чувств других людей и себя самого, опосредующих уровень продуктивности, успешность межличностных взаимодействий и личностное развитие человека	Манойлова М.А. Развитие эмоционального интеллекта будущих педагогов. - Псков: ПГПИ, 2004

Источник: составлено автором

Общим для всех определений является выделение свойства эмоционального интеллекта, которое позволяет человеку быть более успешным в решении как повседневных, так и профессиональных вопросов.

Эмоциональный интеллект принято относить к гибким навыкам (*soft skills*).

Согласно отчетам Гайдаровского форума⁴⁹ и Всемирного экономического форума⁵⁰, именно эти навыки станут наиболее востребованными в современных условиях, а именно во время технического прогресса и стремительно меняющейся бизнес-среды. Кроме этого, Ассоциация бизнес-образования США и ОЭСР отмечают, что гибкие навыки – это «критически важный фактор трудоустройства».⁵¹ Один из выводов исследования фонда Карнеги Мелона (Carnegie Mellon Foundation) и Стэнфордского исследовательского института (Stanford Research Institute) заключается в том, что успех управленцев в компаниях из списка «Fortune 500» на 75% зависит от *soft skills*, и лишь на 25% от *hard skills*⁵².

Первоначально термин «эмоциональный интеллект» стал реакцией на управленческую проблему, когда тесты по оценке интеллекта не могли предсказать, насколько сотрудник окажется способным, успешным и целеустремлённым. Гоулман Д. нашел этому следующее объяснение: эффективное взаимодействие основано на эмоциональных связях, а значит управление эмоциями способно сделать взаимодействие с другими людьми максимально эффективным⁵³.

⁴⁹ Суховейко О., Гайдаровский форум: направления развития управленческих кадров России в сфере государственной службы. [Электронный ресурс] — URL: https://gaidarforum.ru/news/na-gaydarovskom-forume-oboznachili-napravleniya-razvitiya-upravlencheskikh-kadrov-rossii-v-sfere-gos/?sphrase_id=4621 (дата обращения: 14.10.2018).

⁵⁰ Lou Adler. The 15 crucial «soft skills» the best leaders have in common. World Economic Forum. [Электронный ресурс] — URL: <https://www.weforum.org/agenda/2015/03/the-15-crucial-soft-skills-the-best-leaders-have-in-common> (дата обращения: 14.10.2018).

⁵¹ Васильев В. Что такое профессиональное самоопределение и при чём тут ваш жизненный успех? /Образовательный медиа-проект Newtonew. — 2017. [Электронный ресурс] — URL: <https://newtonew.com/opinion/kak-opredelitsya-s-professiey-i-ne-popast-vprosak> (дата обращения: 14.10.2018).

⁵² Иванов Д., Журнал «Управление человеческим потенциалом», №3, 2010 г.

⁵³ Goleman D. Emotional intelligence. N.Y.: Bantam Books, 1995.

С. Дж. Стейн и Говард Бук отмечали, что при достаточном уровне развития эмоционального интеллекта люди способны верно оценивать обстановку и влиять на нее благодаря пониманию потребностей других, редко поддаются стрессу⁵⁴.

В 1872 году Чарльз Дарвин описал роль внешних проявлений эмоций для выживания и адаптации в своём труде «Выражение эмоций у людей и животных»⁵⁵. Именно эмоциональный интеллект можно по праву назвать одним из основополагающих элементов для выживания человека в доисторическое время за счет умения адаптироваться к окружающему, находить общий язык с представителями своего и соседних племён.

В истории развития термина «эмоциональный интеллект» можно условно выделить 10 важных событий, которые определили его становление в научной литературе (Таблица 2).

Таблица 2 – Анализ событий, определивших становление термина «эмоциональный интеллект» в научной литературе

Год	Событие	Значение
1872 г.	Чарльз Дарвин издает книгу под названием «Выражение эмоций у людей и животных»	Первая научная работа, посвященная эмоциям людей и их роли для адаптации и выживания
1920 г.	Профессор Эдвард Торндайк ввёл понятие социального интеллекта. Социальный интеллект – это способность понимать людей, умение обращаться разумно с людьми ⁵⁶	Профессор первым обозначил этот термин для того, чтобы определить, какие умения и качества человека влияют на успех во взаимодействии с другими людьми
1926 г.	Т. Хант разработал тест George Washington Social Intelligence Test ⁵⁷	Первый в мире тест для измерения социального интеллекта
1940 г.	Дэвид Уэкслер опубликовал свой труд Non-intellective factors in general intelligence ⁵⁸ .	Автор разделил способности и умения человека на интеллектуальные и не интеллектуальные.

⁵⁴ Стивен Дж. Стейн, Говард И. Бук Преимущества EQ. Эмоциональный интеллект и ваши успехи. — Баланс Бизнес Букс, 2007. — 384 с.

⁵⁵ Дарвин Ч. О выражении эмоций у человека и животных. — СПб.: Питер, 2001. — 384 с.

⁵⁶ Торндайк Э.Л., Уотсон Дж.Б. Бихевиоризм / Э.Л. Торндайк, Дж.Б. Уотсон. — М.: Флинта, 2014. — 749 с.

⁵⁷ Kihlstrom J. F., Cantor N. Social Intelligence // R.J. Sternberg (Ed.), Handbook of intelligence, 2nd ed. Cambridge, U.K.: Cambridge University Press. 2000.

⁵⁸ Wechsler, D. Non-intellective factors in general intelligence. Psychological Bulletin, 37, 1940 — 444-445.

Продолжение Таблицы 2

1964 г.	Майкл Белдок в работе <i>Sensitivity to Emotional expression in three modes of communication</i> ⁵⁹ применил термин «эмоциональный интеллект».	Появление термина «эмоциональный интеллект» в научной литературе
1965 г.	Клод Штайнер ввёл понятие «эмоциональная грамотность» и разработал соответствующую концепцию ⁶⁰	Появление первой тренинговой программы по эмоциональной грамотности
1985 г.	Уэйн Пэйн опубликовал книгу « <i>A Study of Emotion: Developing Emotional Intelligence</i> » ⁶¹	Первая книга, которая посвящена развитию эмоционального интеллекта
1988 г.	Рувен Бар-Он ввел понятие эмоционального коэффициента ⁶²	Первая модель эмоционального интеллекта
1990 г.	Джон Майера и Питер Саловея опубликовали книгу « <i>Emotional Intelligence</i> » ⁶³	Первая научно-популярная книга, посвященная эмоциональному интеллекту
1995 г.	Дэниел Гоулман опубликовал книгу « <i>Emotional Intelligence</i> » ⁶⁴	Книга стала одной из самых читаемых, посвященной социальной науке.

Источник: составлено автором

В теории эмоционального интеллекта определяют несколько моделей.

Модель способностей Майера-Саловея-Карузо считается основополагающей на данный момент, так как основана на более строгом научном подходе⁶⁵.

Модель была предложена американскими учёными в 1990 году, представляла собой доработанную первоначально модель (рис.2) и состояла из следующих элементов: восприятие эмоций, использование эмоций для стимуляции мышления, понимание эмоций, управление эмоциями. Элементы выстроены в иерархии – каждый последующий опирается на предыдущий.

⁵⁹ *Beldoch M.* Sensivity to Emotional expression in three modes of communication. In: Davitz, Joel R. (ed.) 1964.

⁶⁰ *Steiner C. M.* Achieving Emotional Literacy, Avon Books, New York, 1997

⁶¹ *Payne W.* A Study of Emotion: Developing Emotional Intelligence, Self-integration, Relating to Fear, Pain and Desire. UMI, 1986. — 934 с.

⁶² *Bar-On, R.* The development of a concept of psychological well-being. Doctoral dissertation. — Rhodes University, South Africa, 1988

⁶³ *Salovey P., Mayer J. D.* Emotional intelligence. Imagination, Cognition, and Personality. 1990.

⁶⁴ *Goleman D.* Emotional intelligence. New York: Bantam Books, 1995.

⁶⁵ *Matthews G., Zeidner M., Roberts R.D.* Emotional intelligence: science and myth. Cambridge, MA, 2004.

	Личность	Социум
Осознание	Самосознание – осознание собственных эмоций	Социальная чуткость – осознание эмоций других
Управление	Самоконтроль – управление собственными эмоциями	Управление отношениями – управление эмоциями других

Рис. 2. Модель Майера-Саловея
Источник: составлено автором

Исследователи рассматривают эмоциональный интеллект с точки зрения единства интеллекта и эмоций, т.е. общая способность повышать эффективность мышления благодаря грамотному управлению эмоциональным состоянием и обрабатывать эмоциональную информацию.

Модель социального и эмоционального интеллекта Рувена Бар-Она (ESI) была разработана в 1982 году, однако официально представлена лишь в 1996 году в Торонто. Учёный определил 15 способностей, благодаря которым человек лучше адаптируется в социуме и демонстрирует более высокие показатели в эффективности принятия решений. Модель характеризуется большим числом показателей.

Способности распределены по пяти категориям: внутриличностная, межличностная, адаптивная, управление стрессом, общее настроение. Для социального управления наиболее актуальными для анализа представляются адаптивная и межличностная группы способностей.

К ним автор относит социальную ответственность – способность идентифицировать себя как члена социальной группы, навыки конструктивного общения, эмпатию, гибкость и умение ставить проблему и решать её.

Издательство MHS (Multi – Health systems) провело тестирование среди 42 тысяч человек из 36 стран мира с применением модели социального и эмоционального интеллекта Рувена Бар-Она. Ими был создан банк данных,

анализ которых доказал связь между уровнем эмоционального интеллекта и успешностью в профессиональной сфере⁶⁶.

Смешанная модель Гоулмана – это дополненная модель способностей Майера-Саловея-Карузо. На основании данной модели разработаны тесты Emotional Competency Inventory (ECI), Emotional and Social Competency Inventory (ESCI), Emotional and Social Competency — University Edition (ESCI-U). Автор дополнил предложенные ранее модели такими элементами, как социальные навыки, настойчивость, энтузиазм.

В результате сравнения моделей можно выделить следующее:

— все исследователи включают в состав эмоционального интеллекта одинаковые конструкты, однако их представления о структуре различны;

— Гоулман опирается на конкретные ситуации из бизнеса (командная работа, урегулирование конфликтов и т.д.), в то время как Бар-Он описывает общий процесс адаптации человека;

— все модели имеют неразработанные конструкты, такие как инициативность, воля к победе;

— содержательная характеристика эмоционального интеллекта – способность к пониманию и управлению как своими эмоциями, так и эмоциями других.

Подходы к измерению эмоционального интеллекта

Для каждого теоретического направления разработан метод измерения эмоционального интеллекта. Для модели способностей разработаны тесты, включающие в себя задания с верными и неверными ответами, для смешанной – опросники, в основе которых лежит самоотчет.

⁶⁶ Ильин Е. П. Эмоции и чувства. 2-е изд. – СПб.: Питер, 2017.

Таблица 3 – Основные методики диагностики эмоционального интеллекта на основе опросников

Название методики	Автор методики	Формат пунктов	Шкалы, метод подсчета	Структура методики
ECI (Emotional Competence Inventory-360)	D. Goleman	19 факторов, 63 пункта	Шкала 0-7 баллов, личная оценка, оценка экспертов	Самосознание, самоконтроль, социальная чуткость, управление отношениями
EQ-I (Bar-On Emotional Quotient Inventory)	R. Bar-On	15 факторов, 132 пункта	Шкала 0-5 баллов, личная оценка	Внутриличностный, межличностный эмоциональный интеллект, адаптация, управление стрессом, общее настроение
SSRI (Schutte Self-Report Index)	N. Schutte	4 фактора, 33 пункта	Шкала 0-5 баллов, личная оценка	Иерархическая модель эмоционального интеллекта, подобная модели способностей Майера-Саловея-Карузо
TEIQue (Trait Emotional Intelligence Questionnaire)	K. Petrides, A. Furnham	15 факторов, 144 пункта	Шкала 0-5 баллов, личная оценка	Иерархическая модель эмоционального интеллекта в дополнении EQ-I
ЭМИн	Д. В. Люсин	6 факторов, 40 пунктов	Шкала 0-4 балла, личная оценка	Внутриличностный, межличностный эмоциональный интеллект

Источник: составлено автором

Для данных методик характерна высокая критериальная валидность – так, тест ECI позволил выявить связь эмоционального интеллекта с размером зарплаты, восприятием собственного жизненного успеха у группы менеджеров финансового сектора, а также показал положительные корреляции эмоционального интеллекта с успешностью на работе руководителей колледжей⁶⁷.

Тест R. Bar-On EQ-i положительно коррелирует с приспособленностью, субъективным благополучием и социальным успехом⁶⁸.

⁶⁷ Sala F. Emotional Competence Inventory: Technical manual. [Электронный ресурс] — Hay Group, McClelland Center for Research and Innovation. Retrieved March, 31, 2003 — URL: http://www.eiconsortium.org/research/ECI_Tech_Manual.pdf (дата обращения: 22.11.2019).

⁶⁸ Робертс Р.Д., Мэттьюс Дж., Зайднер М., Люсин Д.В., Психология: Журнал Высшей Школы Экономики. 2004. Т. 1. № 4.

Опросник SSRI N. Schutte выявил корреляции с навыками межличностного общения, склонностью к сотрудничеству⁶⁹.

Данные методики измеряют различные аспекты эмоционального интеллекта, соответственно, необходимо подбирать собственную для каждого исследования.

Таблица 4 – Основные методики диагностики эмоционального интеллекта на основе тестов и заданий

Название методики	Автор методики	Формат пунктов	Шкалы, метод подсчета	Структура методики
MSCEIT (MayerSalovey-Caruso Emotional Intelligence Test)	J. Mayer, P. Salovey, D. Caruso	8 субтестов, 130 пунктов	Несколько вариантов ответа, экспертная оценка	Иерархическая модель эмоционального интеллекта
MEIS (Multifactor Emotional Intelligence Scale)	J. Mayer, P. Salovey, D. Caruso	12 субтестов, более 200 пунктов	Несколько вариантов ответа, экспертная оценка по заданным стандартам	Иерархическая модель эмоционального интеллекта
LEAS (Levels of Emotional Awareness Scale)	R. Lane	1 шкала, 20 сценариев	Открытые вопросы, качественная оценка по 5-ти уровням	Осознание базовых и сложных эмоций
EARS (Emotional Accuracy Research Scale)	J. Mayer, G. Geher	1 шкала, 8 сценариев с 12 финалами	Несколько вариантов ответа, экспертная оценка по заданным стандартам	Осознание эмоций в межличностном контексте

Источник: составлено автором

Разработчиками тестов MEIS и MSCEIT являются одни исследователи – J. Mayer, P. Salovey, D. Caruso, первый тест был создан раньше и считается более простым по структуре и способам оценки результатов. Ретестовая надежность по второму тесту достаточно высокая – $r = 0,86$. Показатель замерялся с промежутком в 3 недели.⁷⁰ Тест проводился на большой выборке

⁶⁹ Schutte N.S., Malouff J.M., Bobik C., Coston T.D., Greeson C., Jedlicka C., Rhodes E., Wendorf G. Emotional intelligence and interpersonal relations // Journal of Social Psychology. 2001.

⁷⁰ Робертс Р.Д., Мэттьюс Дж., Зайднер М., Люсин Д.В., Психология: Журнал Высшей Школы Экономики. 2004. Т. 1. № 4.

стандартизации, которая была репрезентативна по отношению к населению США. Вариантам ответа присваивался балл, который соответствовал доле тех, кто принимал участие в исследовании. Задания теста содержат несколько вариантов ответа, он основывается на иерархической модели эмоционального интеллекта, на каждую из четырёх ветвей авторами разработаны 2 субтеста.

Однако и этот тест подвергается критике. Исследователи Roberts R.D., Zeidner M., Matthews G. обнаружили противоречия между баллами при подсчете на основе консенсуса и экспертных оценок⁷¹.

Другие методики на основе заданий – LEAS и EARS способны измерить индивидуальные различия при переработке эмоциональной информации. Первый тест состоит из заданий без заданных вариантов ответа, благодаря разработанной системе оценок возможно определить 6 уровней понимания эмоций.

1.3 Технология формирования эмоционального интеллекта у государственных служащих как социальная технология

Эмоциональный интеллект – это один из необходимых современному человеку навыков, который принято относить в группу *soft skills*. Для создания возможности тиражировать эффективные приемы и методы совершенствования данного навыка и применять их в аналогичных обстоятельствах в иных процессах необходима социальная технология.

Термин «социальная технология» является относительно новым в современной социологической науке, это способ организации практической деятельности, конкретные приемы, которые необходимы для достижения заданного результата⁷².

Под социальной технологией понимают ту технологию, в которой конечным и исходным результатом выступает человек, а одно или несколько

⁷¹ Roberts R.D., Zeidner M., Matthews G. Does emotional intelligence meet traditional standards for an intelligence? Some new data and conclusions // *Emotion*. 2001.

⁷² Буторина А. А., Соловьева Н. А., Кошелева А. А. *Инновационные социальные технологии*. Ярославль: ЯрГУ, 2013.

свойств, которые подвергаются изменению – основным параметром. В рамках данного исследования параметром является эмоциональный интеллект государственных служащих, а заданным результатом – определение и последующее повышение его уровня.

В работе автор выделяет два подхода к определению социальной технологи формирования эмоционального интеллекта. Схематично они представлены на рисунке 3.

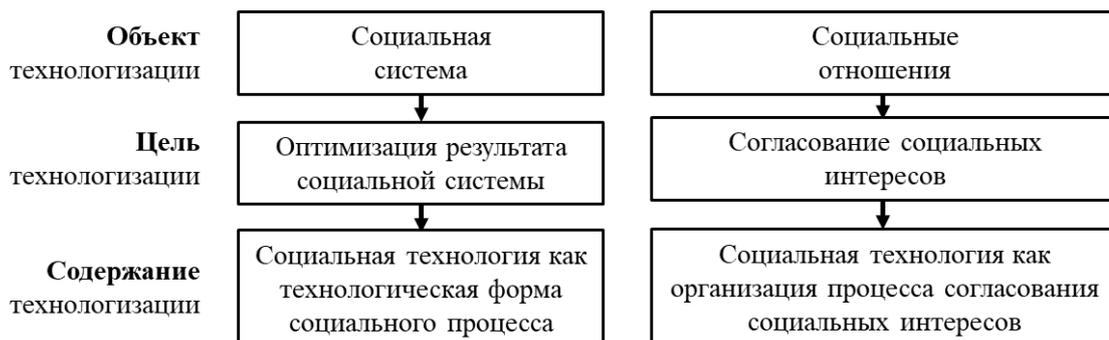


Рис. 3. Аспекты рассмотрения социальных технологий

Источник: составлено автором по материалам статьи Каравановой Ю.В., Литвиновой С.В. Подходы к определению социальных технологий // Теория и практика общественного развития. 2015. №24.

Первый подход понимает под социальной технологией процесс, который воздействует на социальный объект⁷³. Второй – рассматривает социальные технологии, как регулирование социальных отношений в целях согласования особых интересов отдельных социальных образований и удовлетворения их потребностей⁷⁴. Данные подходы дополняют друг друга при условии разделения понятийных основ исследования социальных технологий⁷⁵.

В настоящее время социальные технологии формирования эмоционального интеллекта государственных служащих представлены в формах организационной деятельности, которые обеспечивают реализацию намеченной цели, а именно:

⁷³ Социальные технологии: толковый словарь / отв. ред. В.Н. Иванов. М.; Белгород, 1995. 309 с.

⁷⁴ Сурмин Ю.П., Туленков Н.В. Теория социальных технологий: учеб. пособие. Киев, 2004. 608 с.

⁷⁵ Караванова Ю.В., Литвинова С.В. Подходы к определению социальных технологий // Теория и практика общественного развития. 2015. №24.

1. Курсов в рамках дополнительного профессионального образования;

К 2020 году курсы дополнительного образования открыты на базе ведущих вузов страны: МГУ имени М.В.Ломоносова⁷⁶, РАНХиГС при Президенте РФ⁷⁷, МГУУ Правительства Москвы⁷⁸.

2. Тренингов;
3. Деловых игр;
4. Семинаров;
5. Форумов;
6. Консультаций специалистов.

Каждый из вышеперечисленных форматов осуществляется как онлайн, так и офлайн.

Технологию формирования эмоционального интеллекта государственных служащих можно охарактеризовать по уровню социологического знания, как микросоциологическую, по назначению – учебную и информационную, по уровням управления – национальную (в частных случаях – трудовых ассоциаций), по сферам общественной жизни – управленческую и социальную.

Субъектом технологизации выступает человек, что позволяет говорить о том, что такая технология является неотъемлемым элементом управления и мерой развития человека. Понятие социальной технологии, мне мнению Иванова В.Н. и Патрушева В.И., может «практически идентифицироваться с управлением»⁷⁹, проблемы планирования, проектирования и другие элементы управленческого цикла могут быть включены в неё. Таким образом

⁷⁶ Высшая школа управления и инноваций МГУ/Дополнительное образование/Программы дополнительного образования/Эмоциональный интеллект. [Электронный ресурс] — URL: <https://www.msu.ru/dopobr/programs/program/106719/> (дата обращения 10.02.2020).

⁷⁷ ИОМ РАНХиГС/Дополнительное образование/Управленческие навыки. [Электронный ресурс] — URL: <https://iim.ranepa.ru/postgraduate-education/psikhologiya-upravleniya/> (дата обращения 10.02.2020).

⁷⁸ МГУУ Правительства Москвы/Дополнительное образование/ Эмоциональный интеллект. [Электронный ресурс] — URL: <https://mguu.ru/emotsionalnyj-intellekt/> (дата обращения 10.02.2020).

⁷⁹ Иванов В.Н., Патрушев В.И. Социальные технологии. М., 1999.

социальная технология становится процедурой осуществления действия в управлении, образовании и исследовательской работе.

Способы и инструменты формирования эмоционального интеллекта государственных служащих в каждой технологии основаны на:

- развитию осознанности;
- развитию мотивации;
- анализе собственных эмоциональных реакций;
- развитию адаптивности;
- анализе физических проявлений чувств;
- анализе связи между эмоциями и поведением;
- тренировке эмоциональной памяти;
- развитию эмпатии.

Важно отметить, что социальная технология не ограничивается комплексом знаний о способах, инструментах, она всегда основывается на конкретной методологии, системном принципе и направлена на конкретную цель.

Социальная технология как элемент человеческой культуры может возникать эволюционно или же создаваться искусственно. Необходимость создания технологий формирования эмоционального интеллекта вызвана нарастающей взаимозависимостью, динамикой и обновлению социальных процессов, а также оптимизацией и цифровизацией жизнедеятельности общества.

Создание социальной технологии формирования эмоционального интеллекта позволяет алгоритмизировать деятельность, что дает возможность воспроизводить и тиражировать её при разнообразных обстоятельствах и работе с различными социальными группами. Одним из методов формирования представления о социальном процессе является моделирование – теоретическое и практическое действие, которое направлено на создание и использование моделей. Реальные объекты заменяются условными образцами, что позволяет описать структуру, процесс функционирования и последующего

развития, воспроизвести как свойства, так и тенденции исследуемых процессов.

Автором разработана модель социальных технологий, которая включает в себя совокупность факторов, оказывающих наиболее значительное влияние на развитие эмоционального интеллекта⁸⁰.



Рис. 4. Модель социальных технологий формирования эмоционального интеллекта персонала

Источник: составлено автором

К социальным факторам автор относит уровень образования, квалификацию, уровень доходов, а также профессионально-квалификационный потенциал коллег. К биологическим: наследственные задатки эмоциональной способности, экстраверсию и тип мышления. К личностным: синтонию – переживание эмоции, совпадающих с эмоциями людей, с которым человек находится в непосредственном контакте⁸¹, уровень

⁸⁰ Андреева, И.Н. Биологические и социальные предпосылки эмоционального интеллекта / И.Н. Андреева // Когнитивная психология: сб. статей / Под ред. А.П. Лобанова, Н.П. Радчиковой. – Минск: БГПУ, 2006. – С. 7–11.

⁸¹ Mazurkiewicz J. Wstep do psychofizjologii normalney. – Warszawa: PZWL. – Т. 1. 1950.

развития самосознания, наличие опыта эмоционально благополучных отношений. Среди управленческих факторов влияние оказывают: условия и организация труда, система мотивации персонала, возможность творческого подхода к работе, а также особенности прав и обязанностей в соответствии с занимаемой должностью.

При разработке социальной технологии должны учитываться каждый из приведенных выше факторов, а также соответствие принципам разработки данных технологий.

К ключевым принципам применения социальных технологий формирования эмоционального интеллекта можно отнести:

1. Целерациональность и надежность. Технология должна способствовать решению конкретной задачи – определение и последующее повышение уровня развития эмоционального интеллекта, а также соответствовать текущим стратегическим целям сотрудника и организации;

2. Готовность к переменам. Сотрудник, на развитие эмоционального интеллекта которого, будет направлена технология должен быть готов к изменениям и иметь соответствующую мотивацию;

3. Создание благоприятной окружающей среды. Организация должна иметь элементы культуры, благоприятные условия и организацию труда, которые будут способствовать поддержке и сохранению эффекта, достигнутого в результате применения социальной технологии;

4. Эффективность. Соотношение затрат и результатов – сотрудник должен получить результат наиболее экономичным и гарантированным способом;

5. Адаптивность. Разработанная технология должна иметь возможность совершенствования в связи с изменением требований общества и появлением новых тенденций в социологии управления.

Элементы, необходимые для формирования социальной технологии формирования эмоционального интеллекта государственных служащих:

1. Объект технологизации – социальный процесс⁸²:
 - внутриличностный, происходящий в личности человека;
 - происходящий в отношении или в отношениях между двумя индивидами;
 - происходящий в отношениях между индивидом и группой;
 - изменяющий организацию и внутреннюю структуру общности;
 - изменяющий отношения между двумя группами.

Объект технологизации должен иметь внутреннюю структуру и быть доступен к определению в нем логических этапов.

Объектом технологизации в данном исследовании выступает процесс определения и повышения уровня эмоционального интеллекта государственных служащих.

2. Целевая аудитория – на кого будет направлена разрабатываемая технология. В данном исследовании – это представители государственной службы.

3. Разработчики технологии – специалисты различных профилей, обладающие знаниями и компетенциями, необходимыми для создания алгоритма.

В данном исследовании – это социологи, сотрудники отделов по работе с персоналом, представители кадровых служб, социальные психологи.

Реализуемые на данный момент технологии формирования эмоционального интеллекта государственных служащих соответствуют всем признакам социальной технологии, применяются как на уровне трудовых коллективов (форматы тренингов, лекций, деловых игр), так и более масштабном (курсы на базе дополнительного образования).

⁸² Щепаньский Я. Элементарные понятия социологии / Общая ред. и посл. ак. А.М. Румянцева, пер. с польского М.М. Гуренко. М.: Прогресс, 1969.

ВЫВОДЫ ПО 1 ГЛАВЕ

В первой главе автором были рассмотрены социальные и научные предпосылки возникновения и трансформации теорий эмоционального интеллекта, выявлено их значение для социальных наук, а также изучены необходимые для исследования модели, подходы и действующие практики, касающиеся эмоционального интеллекта государственных служащих в соответствии с составленной автором картой понятий исследования (рис.5).

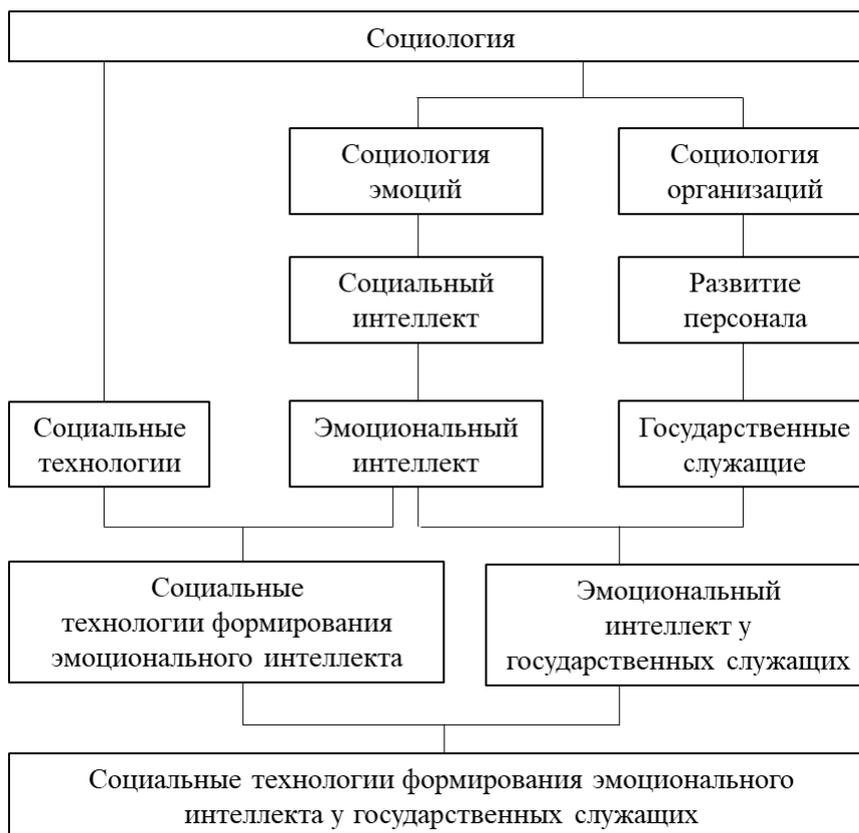


Рис. 5. Карта понятий исследования социальных технологий формирования эмоционального интеллекта государственных служащих

Источник: составлено автором

В российской социологической науке работы о важности эмоций в социальных процессах, чаще всего посвящены профессиональному выгоранию, эмоциональному капиталу организации и лидерству.

Автором был проведен анализ литературы (Приложение 1), результаты которого представлены на схеме (рис.1), и определено место исследования технологий формирования эмоционального интеллекта государственных служащих.

Актуальность развития эмоционального интеллекта для государственных служащих определяется тем, что выполнение должностных обязанностей требует проявления определенных личностных качеств для эффективного решения запросов граждан. В оценке уровня эмоционального интеллекта государственных служащих раскрывается гуманитарная позиция представителей госуправления по отношению к гражданам, а также прослеживается включение эмоций в каждую из четырёх функций управления: планирование, организацию, мотивацию и контроль.

На сегодняшний день приоритетной задачей является создание целостной модели эмоций в социальном управлении. Это вызвано тем, что всё большее значение в социологии управления приобретает развитие личностных качеств сотрудников для эффективной работы организации в условиях нестабильности и внедрения цифровых технологий: в рамках управления нематериальными активами компаний появляются методы управления эмоциями, которые являются частью интеллектуального капитала сотрудника⁸³. Данные методы основаны на теориях эмоционального интеллекта, каждому из которых соответствует собственный подход к оценке.

В настоящее время социальные технологии формирования эмоционального интеллекта государственных служащих представлены в формах организационной деятельности, которые обеспечивают реализацию намеченной цели – ожидаемым результатом является определение и последующее повышение уровня эмоционального интеллекта госслужащих.

Социальные технологии представлены в форме курсов дополнительного образования, тренингов, семинаров, форумов, консультаций специалистов, осуществляются на различных уровнях и нацелены на работу с несколькими аспектами эмоционального интеллекта.

⁸³ Полянова Л. М. Концепции эмоционального интеллекта в современной практике управления. [Электронный ресурс] — Теория и практика общественного развития. 2015. №2 — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/kontseptsii-emotsionalnogo-intellekta-v-sovremennoy-praktike-upravleniya> (дата обращения: 05.01.2020).

Их можно охарактеризовать по уровню социологического знания, как микросоциологические, по назначению – учебные и информационные, по уровням управления – национальные (в частных случаях – трудовых ассоциаций), по сферам общественной жизни – управленческую и социальную.

При разработке социальной технологии формирования эмоционального интеллекта необходимо учитывать факторы, которые оказывают наибольшее влияние. Условно их можно разделить на 4 группы:

1. Социальные: уровень образования, квалификацию, уровень доходов, профессионально-квалификационный потенциал коллег;
2. Биологические: наследственные задатки эмоциональной способности, экстраверсию и тип мышления;
3. Личностные: синтонию, уровень развития самосознания, наличие опыта эмоционально благополучных отношений;
4. Управленческие: условия и организация труда, система мотивации персонала, возможность творческого подхода к работе, особенности прав и обязанностей в соответствии с занимаемой должностью.

Что касается применения социальных технологий, то необходимо учитывать следующие ключевые принципы:

1. Целерациональность и надежность;
2. Готовность к переменам сотрудников;
3. Создание благоприятной окружающей среды для поддержки и сохранению эффекта, достигнутого в результате применения социальной технологии;
4. Эффективность: разумное соотношение затрат и результатов;
5. Адаптивность технологии.

ГЛАВА 2. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ НА ТЕМУ: ТЕХНОЛОГИИ ФОРМИРОВАНИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ

2.1 Обзор эмпирических исследований взаимосвязи эмоционального интеллекта с эффективностью деятельности

Автором проведен анализ результатов теоретических и эмпирических исследований эмоционального интеллекта как фактора процессуальных характеристик и результативных параметров управленческой деятельности, проведенных Карповым А.В. и Петровской А.С. в 2008 году⁸⁴, исследований Европейской ассоциации культурных и эмоционально-интеллектуальных проектов (European Association of Cultural and Emotionally Intelligent Projects (EACEIP))⁸⁵ и Международного центра Креативных технологий консалтинга (МЦ КТК)⁸⁶ 2009-2019 гг.

Исследователями Карповым А.В. и Петровской А.С. в ходе исследований был установлен и доказан эмпирически факт влияния эмоционального интеллекта на эффективность управленческой деятельности и стиль руководства: закономерности влияния, которое имеет позитивный характер.

Изначально исследователи ставили задачу проверить, обосновано ли выделение конструкта эмоционального интеллекта, а затем изучить его влияние на деятельность руководителя.

Площадками для эмпирического исследования выступили организации г. Ярославль, а именно ЯЗТА, ЯрЭнерго, администрация Ярославской области, НПЗ, Ярославское ремонтно-техническое предприятие, органы МВД, частные предприятия в сфере торговли и финансов.

⁸⁴ Карпов, А.В. Психология эмоционального интеллекта: теория, диагностика, практика: монография / А.В. Карпов, А.С. Петровская; Яросл. гос. ун-т. – Ярославль : ЯрГУ, 2008. – 344 с.

⁸⁵ European Association of Cultural and Emotionally Intelligent Projects. [Электронный ресурс] — URL: <https://eaceip.org/> (дата обращения: 14.06.2019).

⁸⁶ Международный центр Креативных технологий консалтинга. [Электронный ресурс] — URL: <https://mcktk.ru/> (дата обращения: 14.06.2019).

Таблица 5 – Информация об исследовании эмоционального интеллекта как фактора процессуальных характеристик и результативных параметров управленческой деятельности, проведенных Карповым А.В. и Петровской А.С.

Год проведения	2008 год
Количество испытуемых	128 человек (60 мужчин, 68 женщин)
Количество экспертов	260 экспертов
Возраст испытуемых	24 – 61 год
Средний возраст испытуемых	42 года
Стаж руководящей работы	12,5 лет (средний показатель)
Методики	Опросник эмоционального интеллекта BarOn EQ-i, тест на эмоциональный интеллект MSCEIT
Анализ взаимосвязи эмоционального интеллекта	
с результативной характеристикой управленческой деятельности	Экспертная оценка
с процессуальной характеристикой управленческой деятельности	Выбраны стилевые характеристики управленческой деятельности, определение ведущего стиля – опросник

Источник: составлено автором на основе: Карпов, А.В. Психология эмоционального интеллекта: теория, диагностика, практика: монография / А.В. Карпов, А.С. Петровская; Ярослав. гос. ун-т. – Ярославль: ЯрГУ, 2008. – 344 с.

Исследователями был подсчитан интегральный показатель эмоционального интеллекта⁸⁷, который коррелировал с результатами экспертной оценки эффективности деятельности. Коэффициент корреляции равен 0,23 ($\alpha=1\%$), что говорит о взаимосвязи между эмоциональным интеллектом и эффективностью управленческой деятельности. Исследователи отмечают, что данная связь впервые подтверждена экспериментально⁸⁸.

Важно отметить, что результат исследований соотносится с известной закономерностью связи интеллекта и управленческой деятельности. Она была открыта Е.Гизелли – американским психологом. Между интеллектом и управленческой деятельностью существует не прямая, а криволинейная

⁸⁷ Для этого были проранжированы суммарные баллы опросника BarOn EQ-i всех 128 испытуемых (при этом наименьшему баллу была присвоена единица, а максимальному – 128), а также про- ранжированы общие баллы теста MSCEIT. После этого «частные» ранги суммировались, а полученные в итоге обобщенные ранги подверглись вторичному ранжированию, где снова наименьшему баллу была присвоена единица, а максимальному оценка – 128.

⁸⁸ Карпов, А.В. Психология эмоционального интеллекта: теория, диагностика, практика: монография / А.В. Карпов, А.С. Петровская; Ярослав. гос. ун-т. – Ярославль : ЯрГУ, 2008. – 344 с.

зависимость, то есть наибольший успех имеют руководители, которые имеют оптимальную (среднюю и незначительно выше среднего) степень выраженности интеллекта. А.В.Карпов, А.С.Петровская подтверждают, что их исследование позволяет расширить данный закон и на эмоциональный интеллект⁸⁹.

В отчете исследователей содержится анализ профессионально-важных качество руководителя в соотношении их с компонентами эмоционального интеллекта. Н.В. Кузьмина определила коммуникативные управленческие способности, которые включают в том числе способность управлять собственными эмоциями.⁹⁰ Е.М.Борисова – к динамическим качествам руководителя относил эмоциональную уравновешенность и избегание импульсивных реакций⁹¹. А.У. Хараш – готовность к содействию и сопереживанию, Е.С. Жариков – эмпатию и способность оценивать эмоционально-интеллектуальное восприятие подчиненных тех требований и установок, которые ставит руководство⁹².

Таким образом, в различных классификациях профессионально-важных качеств руководителя отражается вся структура эмоционального интеллекта.

Согласно исследованиям Европейской ассоциации культурных и эмоционально-интеллектуальных проектов (European Association of Cultural and Emotionally Intelligent Projects (EACEIP)⁹³ и Международного центра Креативных технологий консалтинга (МЦ КТК)⁹⁴ 2009-2019 гг., для менеджеров и лидеров характерно следующее соотношение показателей IQ и эмоционального интеллекта (рис. 6).

⁸⁹ Алексеев, П.В. Философия: учебник. / П.В. Алексеев, А.В. Панин. – Изд. 3-е, перераб. и доп. – М.: ПБОЮЛ Грачев С.М., 2000. С.34.

⁹⁰ Мехтиханова, Н.Н. Психология оценивания: теория и практика: учебное пособие / Н.Н. Мехтиханова. – Ярославль, 2000. – 86 с.

⁹¹ Бодалев, А.А. Общая психодиагностика / А.А. Бодалев, В.В. Столин. – СПб.: Речь, 2002. – 439 с.

⁹² Жариков, Е.С. Социальная психология и хозяйственный руководитель / Е.С. Жариков. – М., 1979. – 64 с.

⁹³ European Association of Cultural and Emotionally Intelligent Projects. [Электронный ресурс] — URL: <https://eaceip.org/> (дата обращения: 14.06.2019).

⁹⁴ Международный центр Креативных технологий консалтинга. [Электронный ресурс] — URL: <https://mcktk.ru/>, (дата обращения: 14.06.2019).



Рис. 6. Соотношение показателей IQ и эмоционального интеллекта у менеджеров и лидеров организаций

Источник: исследования Международного центра Креативных технологий консалтинга (МЦ КТК) 2009-2019 гг. [Электронный ресурс] — URL: <https://mc-ktk.ru/> (дата обращения: 14.06.2019)

Исследователи также подчеркивают **негативные последствия** для организации, если руководители и менеджеры имеют низкий уровень эмоционального интеллекта: такой сотрудник более подвержен к совершению неблагоприятных поступков под давлением сильного авторитета, проявляет сильную внушаемость и неумение устанавливать контроль над своими эмоциями и над их выражением, что не позволяет сотруднику осознать проблему и оценить последствия происходящего.

Исследователи приводят типовые профили российской выборки⁹⁵:

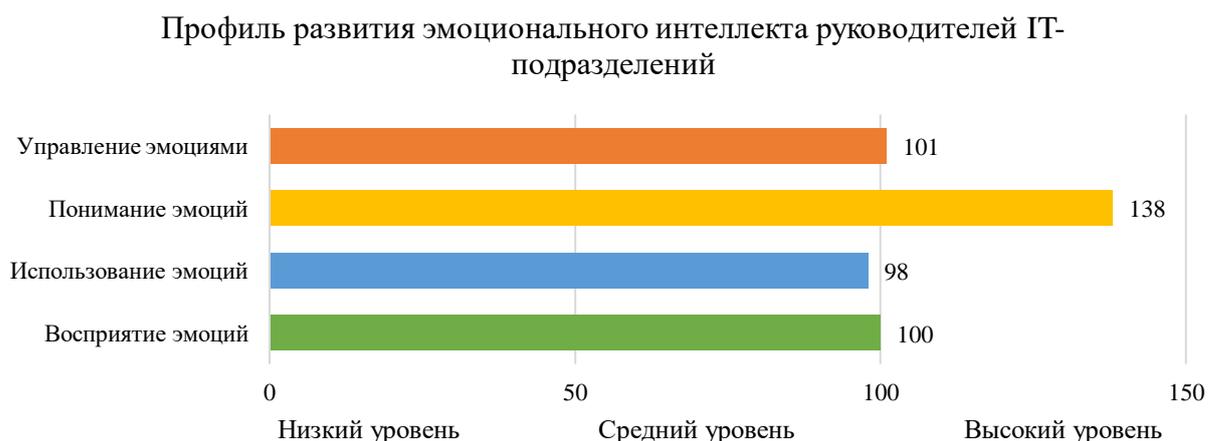


Рис. 7. Профиль развития эмоционального интеллекта руководителей IT-подразделений

⁹⁵ Вебинар EACEIP [Видеозапись] «Эмоциональный интеллект - ресурс вашего развития» [Электронный ресурс] — URL: <https://www.youtube.com/watch?v=vbY51ofqLQs&feature=youtu.be>, (дата обращения: 20.12.2019).

Профиль развития эмоционального интеллекта руководителей HR-подразделений

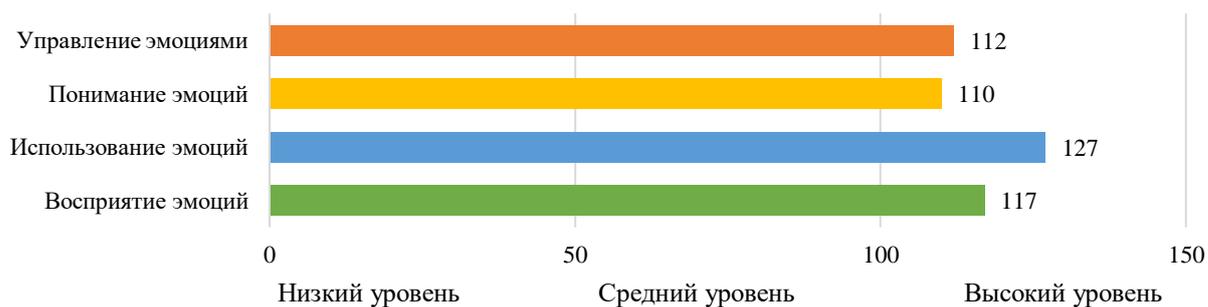


Рис. 8. Профиль развития эмоционального интеллекта руководителей HR-подразделений

Профиль развития эмоционального интеллекта владельцев бизнеса в РФ

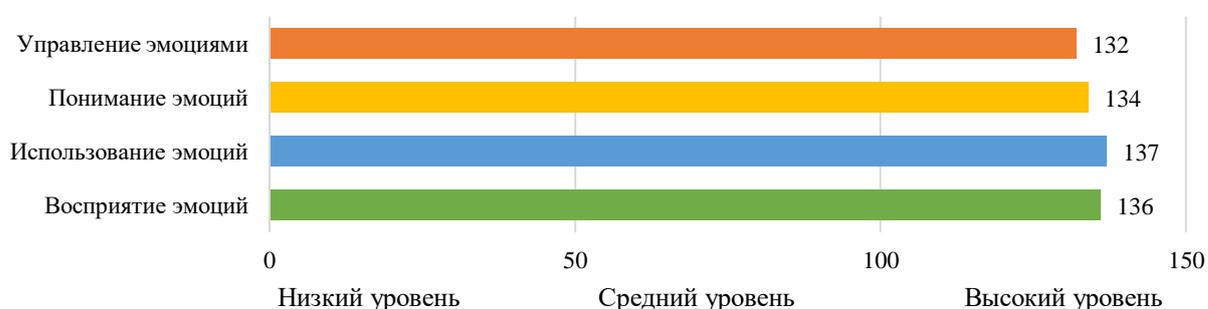


Рис. 9. Профиль развития эмоционального интеллекта владельцев бизнеса РФ
Источник рис. 7 - 9: исследование EASEIP, вебинар EASEIP [Видеозапись]
«Эмоциональный интеллект - ресурс вашего развития». [Электронный ресурс] — URL:
<https://www.youtube.com/watch?v=vbY51ofqLQs&feature=youtu.be>, (дата обращения:
20.12.2019)

Выводы исследователей содержат показатели изменения прибыли и объема продаж компаний, системно внедряющих и развивающих эмоциональный интеллект, по сравнению с конкурентами, не уделяющими внимание развитию эмоционального интеллекта: на 28% повышается прибыль компаний (на 22% - прирост чистой прибыли), ТОП-менеджеры которых обладают более высоким уровнем эмоционального интеллекта, увеличение объема продаж от 50% до 64% происходит благодаря внедрению механизмов управления эмоциями клиентов.

При внедрении эмоционального интеллекта в компанию SIEMENS на 139% увеличилась вовлеченность и на 46% производительность сотрудников, по данным исследований L.Fariselli (McDonald) – на 76% эмоциональный

интеллект был связан с увеличением вовлеченности, на 21% - с увеличением продуктивности.

По данным исследований Aon Hewitt, которая занимается консалтингом в области HR, отсутствие вовлеченности в работу эмоционально хотя бы у одного сотрудника в среднем обходится компании в 10 тыс. долларов прибыли в год, исследователи включают в список факторов, влияющих на эффективность сотрудника и команды эмоциональный интеллект⁹⁶.

В результате обзора эмпирических исследований взаимосвязи эмоционального интеллекта с эффективностью деятельности можно сделать следующие выводы:

1. Интегральный показатель эмоционального интеллекта коррелирует с результатами экспертной оценки эффективности деятельности: коэффициент корреляции равен 0,23 ($\alpha=1\%$), что говорит о взаимосвязи между эмоциональным интеллектом и эффективностью управленческой деятельности;

2. Между эмоциональным интеллектом и управленческой деятельностью существует не прямая, а криволинейная зависимость: наибольший успех имеют руководители, которые имеют оптимальную (среднюю и незначительно выше среднего) степень выраженности эмоционального интеллекта;

3. Развитие эмоционального интеллекта сотрудников влияет на уровень эмоциональной вовлеченности сотрудников компании, что в свою очередь положительно отражается на показателях прибыли и объемах продаж компаний;

4. В список факторов, влияющих на эффективность сотрудника и команды исследователи включают эмоциональный интеллект;

5. Для организаций, в которых руководители и менеджеры имеют низкий уровень эмоционального интеллекта, испытывают трудности в

⁹⁶ Aon Hewitt, «2013 Trends in Global Employee Engagement Report», 2013. [Электронный ресурс] — URL: <https://axes.ru/articles/model-vovlechnosti-sotrudnikov-aon-hewitt/>, дата обращения (23.01.2020).

решении задач, так как сотрудники более подвержены к совершению неблагоприятных поступков под давлением сильного авторитета, проявляет сильную внушаемость и неумение устанавливать контроль над своими эмоциями и над их выражением, что не позволяет осознать проблему и оценить последствия происходящего;

6. Исследования доказывают изменения прибыли и объема продаж компаний, системно внедряющих и развивающих эмоциональный интеллект, по сравнению с конкурентами, не уделяющими внимание развитию эмоционального интеллекта: на 28% повышается прибыль компаний (на 22% – прирост чистой прибыли), ТОП-менеджеры которых обладают более высоким уровнем эмоционального интеллекта, увеличение объема продаж от 50% до 64% происходит благодаря внедрению механизмов управления эмоциями клиентов;

7. Отсутствие вовлеченности в работу эмоционально хотя бы у одного сотрудника в среднем обходится компании в 10 тыс. долларов прибыли в год;

8. Классификации профессионально-важных качеств руководителей содержат все 4 компонента эмоционального интеллекта: управление, понимание, использование и восприятие эмоций;

9. У лидеров организаций наблюдается более высокий уровень развития эмоционального интеллекта, чем у менеджеров, и следующее соотношение показателей IQ и эмоционального интеллекта: 33% и 67% соответственно у менеджеров, 15% и 85% – у лидеров.

2.2 Сравнительный анализ действующих социальных технологий формирования эмоционального интеллекта у государственных служащих

Для анализа автором были определены следующие социальные технологии формирования эмоционального интеллекта государственных служащих, применяемые на практике: образовательные программы в рамках дополнительного профессионального образования и переподготовки

специалистов, тренинги, деловые игры, семинары, форумы и консультации специалистов.

В качестве оснований для сравнения были определены: время проведения; этапы реализации; число участников; наличие ролей; отработка профессиональных умений, навыков, компетенций; элементы метода; наличие сюжета; интерактивные технологии; использование новых информационных технологий (НИТ); взаимодействие субъектов; возможность применения на различных площадках; необходимость предварительной подготовки; наличие новой информации, которую преподносит ведущий; степень эффективности в образовательном процессе (по данным экспертных оценок); соотношение по объему (целое и часть).

Образовательные программы и семинары

Таблица 6 – Обзор образовательных программ формирования эмоционального интеллекта

Основания для обзора	Высшая школа управления и инноваций МГУ	Московский городской университет управления Правительства Москвы им. Ю.М. Лужкова	Институт отраслевого менеджмента РАНХиГС
Концептуальные положения	1) знания о мировых тенденциях в сфере эмоционального интеллекта и эмоциональной регуляции делового поведения; 2) инструменты управления эмоциями в деловом взаимодействии на любом уровне и применять инновационные методы управления командами и подразделениями на основе эмоционального интеллекта; основные инструменты эмоционального взаимодействия в процессе решения бизнес-задач	1) развитие навыков межличностных коммуникаций, позволяющих более качественно строить отношения с людьми, определить свои сильные стороны и «слепые» зоны; приемы, способствующие целенаправленному и конструктивному общению; 2) отработка приобретенных навыков в виртуальной реальности с помощью интерактивного видео 360° «Эмоциональный интеллект»	1) инструменты диагностики психологических качеств работников для принятия эффективных управленческих решений; 2) техники противостояния влиянию и манипуляциям; техники предупреждения конфликтных ситуаций и эффективного управления ими в случае возникновения; 3) инструменты формирования эффективной команды с учетом индивидуальных командных ролей
Объем программы	36 академических часа, из них - 24 аудиторных часа	18 аудиторных часов	44 академических часа
Продолжительность обучения	2 месяца	2 дня	4 месяца
Форма обучения	Очно-заочная	Очная	Очная
Зачисление	На основании договора и оплаты обучения	На основании договора и оплаты обучения	На основании договора и оплаты обучения
Язык обучения	Русский	Русский	Русский
Применения дополнительных технологий	Деловая игра, лекции	VR-технологии, деловая игра	Лекция, тренинг, деловая игра

Выдаваемые документы	Удостоверение о повышении квалификации установленного образца	Удостоверение о повышении квалификации установленного образца	Удостоверение о повышении квалификации установленного образца
----------------------	---	---	---

Источник: составлено автором на основе учебных программ⁹⁷

В образовательном процессе в дополнение к основной программе применяются такие социальные технологии как деловая игра, тренинги и лекции. Особенностью обучения в Московском городском университете управления Правительства Москвы имени Ю.М. Лужкова является применение VR-технологий.

Преимуществами VR-обучения по мнению авторов программы являются:

1. Максимальное погружение, которое позволяет усваивать информацию на уровне зрительной памяти и реального опыта;
2. Экономия ресурсов (учебные помещения, оборудование и персонал);
3. Масштабируемость и гибкость: обучение позволяет охватить большее количество людей, оперативно обновлять задания, тренажеры и учебные программы;
4. Мониторинг квалификации: автоматизация оценки уровня подготовки обучающихся;
5. Снижение человеческого фактора: стандарты обучения и аттестации исключают субъективную оценку.

Интерактивное видео дает возможность практиковаться в определении эмоций участников, находящихся вокруг, и правильно на них реагировать. Подобная технология вырабатывает эмпатию, участники обучения демонстрируют лучшее взаимопонимание и увеличение стрессоустойчивости. Анализ операций дает возможность увидеть последствия и принять лучшее решение. В интерактивном видео участник взаимодействует с людьми, но не

⁹⁷ Высшая школа управления и инноваций МГУ/Дополнительное образование/Программы дополнительного образования/Эмоциональный интеллект. [Электронный ресурс] — URL: <https://www.msu.ru/dopobr/programs/program/106719/> (дата обращения 10.02.2020), ИОМ РАНХиГС/Дополнительное образование/Управленческие навыки. [Электронный ресурс] — URL: <https://iim.ranepa.ru/postgraduate-education/psikhologiya-upravleniya/> (дата обращения 10.02.2020), МГУУ Правительства Москвы/Дополнительное образование/ Эмоциональный интеллект. [Электронный ресурс] — URL: <https://mguu.ru/emotsionalnyj-intellekt/> (дата обращения 10.02.2020).

3D-моделями, что еще более содействует погружению в происходящее и обучению.

В результате анализа учебных программ курсов повышения квалификации и переподготовки кадров по формированию эмоционального интеллекта можно выделить следующее.

Авторы программ особое внимание уделяют роли эмоционального интеллекта в работе руководителя и при проведении переговоров. Именно поэтому основными разделами программ являются:

1. Современные требования к руководителям с точки зрения эмоционального интеллекта:

1.1. Влияние высокого уровня развития эмоционального интеллекта на качество руководства и эффективность компании;

1.2. Система гибкого руководства на основе эмоционального интеллекта, а также основы управления эмоциями;

1.3. Значение эмоционального интеллекта для решения различных задач;

1.4. Понятие эмоциональной компетентности руководителя.

2. Понятие и структура эмоционального интеллекта, гендерные различия.

3. Эмоциональный интеллект как инструмент решения сложных ситуаций в бизнес-среде:

3.1. Классификация эмоций на основе их влияния на эффективность деятельности;

3.2. Техники распознавания и управления манипуляциями;

3.3. Основы формирования благоприятного делового контакта и эффективных переговоров.

4. Эмоциональный интеллект в управлении персоналом:

4.1. Влияние эмоций на трудовое поведение;

4.2. Инструменты вовлечения сотрудников в командную работу с учетом уровня их эмоционального интеллекта;

4.3. Мотивация сотрудников с учетом уровня их эмоционального интеллекта;

5. Эмоциональный интеллект в управлении конфликтами.

6. Эмоциональный интеллект в работе с клиентами: анализ поведения менеджера в процессе работы с разными типами клиентов с точки зрения эмоционального интеллекта.

7. Ресурсы эмоционального интеллекта:

7.1. управление эмоциональной средой организации;

7.2. способы развития и техники развития эмоционального интеллекта.

Практические упражнения направлены на:

1. Анализ собственного эмоционального состояния;

2. Управление собственным эмоциональным состоянием;

3. Развитие способности преобразования эмоций в ресурсы для достижения целей;

4. Анализ эмоционального состояния других людей;

5. Управление эмоциональным состоянием других людей в процессе управленческой деятельности;

6. Алгоритмы работы с эмоционально насыщенным состоянием;

7. Техники мотивации сотрудников с учетом уровня их эмоционального интеллекта;

8. Техники предотвращения конфликтных ситуаций.

На образовательных онлайн-платформах, таких как Открытое образование⁹⁸, Coursera⁹⁹ представлены курсы по эмоциональному интеллекту. Курсы состоят из видео-лекций, продолжительность которых варьируется от 15 до 90 минут, материалов для самостоятельного изучения, а также анимационных роликов с инфографикой. Каждый раздел завершается тестами на знание материала и содержит информацию о литературе по данной теме.

⁹⁸ Открытое образование. [Электронный ресурс] — URL: <https://openedu.ru/course/misis/EMQ/>, (дата обращения: 25.02.2020).

⁹⁹ Coursera. [Электронный ресурс] — URL: <https://www.coursera.org/learn/emotional-intelligence-leadership> (дата обращения: 25.02.2020).

Некоторые курсы предоставляют возможность общения с кураторами, предполагают выполнение дополнительных заданий. По итогам обучения возможно получение сертификата. Данные курсы разработаны для широкого круга участников и не требуют специальной подготовки, что является их преимуществом.

Таблица 7 – Сравнительный анализ применения в образовательном процессе при формировании эмоционального интеллекта технологий курсов и семинаров/научно-практических конференций

Основание для сравнения	Курсы (дополнительное профессиональное образование)	Семинар/научно-практическая конференция
Время проведения	Согласно требованиям законодательства	От 1,5 часов до нескольких дней
Число участников	От 15 до 150 человек	Ограничено размером помещения
Этапы реализации	Подготовка: определение цели, постановка задач, разработка курса Проведение: входной контроль, теоретический блок, выполнение практических упражнений Завершение: проведение контрольно-измерительных испытаний	Подготовка: определение цели, постановка задач, отбор докладчиков, составление плана выступлений Проведение: вступительное слово, доклады, обсуждение Завершение: публикация сборника
Наличие ролей	Не предполагает наличие ролей	Не предполагает наличие ролей
Отработка профессиональных умений, навыков, компетенций	Представляется эффективной для отработки группы профессиональных умений, навыков, компетенций	Не предполагает практических упражнений. Возможна отработка навыков научной коммуникации
Элементы метода	Теоретическая информация, практические упражнения, рефлексия	Теоретическая информация, дискуссия
Наличие сюжета	Не предполагает наличие сюжета	Не предполагает наличие сюжета
Интерактивные технологии	Индивидуальная работа, работа в малых группах, дискуссия, взаимная оценка, имитационные технологии	Дискуссия
Использование НИТ	Вспомогательная функция для демонстрации теории, практических упражнений	Вспомогательная функция для демонстрации материалов доклада
Взаимодействие субъектов	Преподаватель: определяет цели и задачи, проводит теоретические и практические занятия Участники: взаимодействуют с преподавателем в течение учебного процесса, взаимодействуют друг с другом во время выполнения групповых упражнений	Ведущий: наблюдает и контролирует ход семинара/конференции, задает вектор дискуссий Участники: индивидуально оценивают доклады, участвуют в дискуссии
Возможность применения на различных площадках	Возможен для проведения лишь в учебных заведениях	Возможен для проведения на различных площадках
Наличие новой информации	Предполагает теоретическую часть с новой информацией и комплекс практических упражнений	Предполагает новую информацию в докладах выступающих и в процессе обсуждения во время дискуссии

Продолжение Таблицы 7

Степень применимости для работы с государственными служащими	3,3 из 6,0 применимы со средней эффективностью лишь при условии дополнения иными технологиями	1,8 из 6,0 применимы с низкой эффективностью в качестве самостоятельной технологии
Соотношение по объему (целое и часть)	Может в своей структуре содержать научно-практические конференции и семинары	Является самостоятельной социальной технологией

Источник: составлено автором

Тренинги и деловые игры

Тренинги, деловые игры, семинары, форумы и консультации специалистов проводят частные консалтинговые и тренинговые компании. Крупнейшими представителями таких организаций в России являются EQuator¹⁰⁰, Professional International Trainers Institut¹⁰¹, Академия бизнеса EY¹⁰², массовые тренинги проводят Ирина Хакамада¹⁰³, Радислав Гандапас¹⁰⁴ и другие.

Ежегодно с 2017 года проводится международная научно-практическая конференция «Работающий эмоциональный интеллект»¹⁰⁵ при поддержке Европейской Ассоциации Культурных и Эмоционально-Интеллектуальных Проектов (EACEIP), основателей концепции эмоционального интеллекта, международного сообщества по эмоциональному интеллекту (ISEI). Организаторы конференции своей целью считают развитие постоянно действующей площадки для обмена опытом, бизнес-технологиями и эмоциональными решениями международного уровня.

¹⁰⁰Тренинговая Компания EQuator. [Электронный ресурс] — URL: <https://www.eqspb.ru/o-kompanii/>, (дата обращения: 25.05.2019).

¹⁰¹ Professional International Trainers Institut/ Тренинг «Эмоциональный интеллект»,. [Электронный ресурс] — URL: <https://www.iprofessional.ru/trainings/eq>, (дата обращения: 25.05.2019).

¹⁰² Академия бизнеса EY. [Электронный ресурс] — URL: https://academyey.com/pdfs/training/EQ_RUS.pdf, (дата обращения: 25.05.2019).

¹⁰³ Ирина Хакамада/Эмоциональный капитал. [Электронный ресурс] — URL: <http://hakamada.ru/emotsionalnyj-kapital/>, (дата обращения: 25.05.2019).

¹⁰⁴ Радислав Гандапас/Эмоциональный интеллект лидера. [Электронный ресурс] — URL: <http://eq.radislavgandapas.com/>, (дата обращения: 25.05.2019).

¹⁰⁵ Международная научно-практическая конференция «Работающий эмоциональный интеллект». [Электронный ресурс] — URL: <https://workingei.com/>, (дата обращения: 25.05.2019).

Таблица 8 – Сравнительный анализ применения в образовательном процессе при формировании эмоционального интеллекта форумов и консультаций специалистов

Основание для сравнения	Форум	Консультация специалистов
Время проведения	От 1 до нескольких дней	Сеансы от 1,5 часов до 4 часов в течение неограниченного периода
Число участников	Ограничено размером площадки проведения	От 1 до 7 человек
Этапы реализации	Подготовка: определение цели, постановка задач, разработка программы форума Проведение: вступительное слово, выступление спикеров, работа	Подготовка: сбор информации об участниках, определение цели, постановка задач, подготовка плана
	дискуссионных площадок, консультации специалистов Завершение: подведение итогов	Проведение: вступительное слово, согласование плана работы, проведение консультации Завершение: рефлексия
Наличие ролей	Не предполагает наличие ролей	Не предполагает наличие ролей
Отработка профессиональных умений, навыков, компетенций	Представляется эффективной для отработки группы профессиональных умений, навыков, компетенций	Представляется эффективной для отработки как группы профессиональных умений, навыков, компетенций, так и определенных элементов
Элементы метода	Теоретическая информация, практические упражнения, дискуссия, рефлексия	Дискуссия
Наличие сюжета	Не предполагает наличие сюжета	Не предполагает наличие сюжета
Интерактивные технологии	Индивидуальная работа, работа в малых и больших группах, дискуссия, взаимная оценка, имитационные технологии, консультирование специалистов	Индивидуальная работа, работа в малых группах, дискуссия
Использование НИТ	Вспомогательная функция для демонстрации теории, практических упражнений	Возможно для анализа видео-, фотоматериала для отработки профессиональных умений, навыков и компетенций
Взаимодействие субъектов	Ведущий: наблюдает и контролирует ход форума, работу площадок и спикеров Участники: взаимодействуют друг с другом на дискуссионных площадках, индивидуально оценивают выступления спикеров, участвуют в групповых дискуссиях	Ведущий: выступает в роли эксперта, проводит практические упражнения Участники: индивидуальная работа над практическими упражнениями, в малых группах, участвуют в дискуссии
Возможность применения на различных площадках	Возможен для проведения на крупных площадках	Возможен для проведения на различных площадках
Наличие новой информации	Предполагает новую информацию в докладах выступающих и в процессе обсуждения во время дискуссии	Предполагает новую информацию в процессе обсуждения и во время дискуссии
Степень применимости для работы с государственными служащими (по данным экспертных оценок)	1,2 из 6,0 применимы с низкой эффективностью и при условии дополнения иными технологиями	3,9 из 6,0 применимы со средней эффективностью в качестве самостоятельной технологии
Соотношение по объему (целое и часть)	Может в своей структуре содержать консультации специалистов	Является самостоятельной социальной технологией

Источник: составлено автором

В результате анализа программ тренингов можно определить, что данный формат чаще всего предполагает включение комбинации различных форм обучения: самоанализ, рефлексия, задания в группах, работа с ролями и ситуациями, дискуссии, видеоанализ, групповая и индивидуальная обратная связь.

Продолжительность тренингов варьируется от 1,5 часов до нескольких дней, обучение проводят бизнес-тренеры, которые обладают богатым практическим опытом, а также сертификациями EQ, MBTI, DISC и др.

Таблица 9 – Сравнительный анализ применения в образовательном процессе при формировании эмоционального интеллекта технологий тренинга и деловой игры

Основание для сравнения	Тренинг	Деловая игра
Время проведения	От 1,5 часов до нескольких дней	От 2 часов до нескольких дней
Число участников	От 7 до 40 человек	От 5 до 15 человек
Этапы реализации	Подготовка: сбор информации о слушателях, определение цели, постановка задач, составление программы, подбор упражнений Проведение: вступительное слово, обсуждение целей, задач и плана тренинга, теоретический блок, выполнение упражнений Завершение: рефлексия тренинга, выполненных упражнений.	Подготовка: сбор информации об участниках игры, определение цели, постановка задач, составление сценария игры, определение методологического обеспечения, подготовка реквизита по необходимости Проведение: вступительное слово, подготовка участников, проведение игры Завершение: рефлексия деловой игры
Наличие ролей	Не предполагает наличие ролей (исключения могут составлять некоторые упражнения)	Наличие ролей является обязательным условием деловой игры
Отработка профессиональных умений, навыков, компетенций	Представляется эффективным для отработки определенной группы навыков, например, для работы отдельно взятого комитета	Представляется эффективной для отработки группы профессиональных умений, навыков, компетенций
Элементы метода	Теоретическая информация, практические упражнения, рефлексия	Распределение ролей, наличие сюжета, реальные взаимоотношения, оценка, рефлексия
Наличие сюжета	Не предполагает наличие сюжета	Наличие сюжета является обязательным условием деловой игры
Интерактивные технологии	Индивидуальная работа, работа в малых группах, дискуссия, взаимная оценка	Имитационные технологии, ролевое взаимодействие, совместное принятие решений
Использование НИТ	Вспомогательная функция для демонстрации теории или заданий упражнений	Возможно для погружения в сюжет деловой игры и видеозаписи для анализа поведения

Продолжение Таблицы 9

Взаимодействие субъектов	Ведущий: определяет цели и задачи, направляет в течении всего процесса Участники: активное взаимодействуют между собой во время групповых упражнений, взаимодействие с ведущим во время теоретической части	Ведущий: наблюдает и контролирует ход игры, выступает в роли эксперта Участники: непрерывное взаимодействуют друг с другом
Возможность применения на различных площадках	Возможен для проведения на различных площадках	Возможна для проведения на различных площадках
Наличие новой информации	Предполагает теоретическую часть с новой информацией	Формулировка выводов по итогам игры, рефлексия позволяют определить новую информацию
Степень применимости для работы с государственными служащими (по данным экспертных оценок)	5,3 из 6,0 применимы с высокой эффективностью лишь при условии дополнения иными технологиями	5,6 из 6,0 применимы с высокой эффективностью в качестве самостоятельной технологии
Соотношение по объему (целое и часть)	Может быть самостоятельным методом или являться частью деловой игры	Может быть самостоятельным методом

Источник: составлено автором

Вышеперечисленными компаниями разработаны также и деловые игры, направленные на формирование навыков эмоционального интеллекта. Так, например, деловая игра на базе игротехники «Эмпатиум». Основной отличительной особенностью авторской игротехники, как отмечает Елизавета Ловягина – автор, консультант и руководитель проекта «Эмпатиум», является *«научение без оценочно и не осуждая понимать чувства и эмоции окружающих. Она построена на принципе «win-win», когда победа достигается лишь тогда, когда Вы понимаете другого человека, не пытаетесь его обмануть и манипулировать им».*

В мае 2019 года на открытом занятии-игре на основе «Авторской игротехники «Эмпатиум» для педагогов ГБОУ СОШ № 89 Калининского района Санкт-Петербурга было проведено тестирование, в котором участникам было предложено оценить проведенную игру по следующим критериям: информативность, полезность, эмоциональная вовлеченность, заинтересованность. По результатам опроса наибольший вес занял критерий эмоциональная вовлеченность – 81,8%, полезность – 72,7 %,

заинтересованность – 63,6% и информативность – 31,8%, что было закономерно при формате игрового, а не обучающего занятия¹⁰⁶.

«Изображая различные эмоции в игре, участники тренируют свою эмоциональную выразительность, что повышает их эффективность в переговорах, ситуациях разрешения конфликтов. Развитие навыков распознавания эмоций позволяет повысить уровень и качество коммуникативных компетенций и взаимопонимания в коллективе. От понимания эмоций и умения управлять ими во многом зависит успех в работе и счастье в личной жизни» – отмечает автор проекта «Эмпатиум».

2.3 Анализ результатов исследования применения социальных технологий формирования эмоционального интеллекта государственных служащих

В соответствии с программой исследования (Приложение 2), автором был проведен обзор и последующих анализ каждой из применяемых на практике социальных технологий, составлена сводная таблица, а затем, в результате применения метода экспертных оценок – определены наиболее эффективные для формирования эмоционального интеллекта государственных служащих социальные технологии.

Экспертами выступили специалисты в области эмоционального интеллекта – сотрудники образовательных учреждений и тренинговых компаний г. Санкт-Петербург, г. Москва, которые осуществляют реализацию программ по развитию эмоционального интеллекта представителей государственной службы и частных организаций. Информация об опыте работы в данной сфере и занимаемой должности эксперта и бланки оценки экспертов представлены в Приложении 3.

Экспертами производилась оценка применимости представленных социальных технологий формирования эмоционального интеллекта для

¹⁰⁶ Балунова Е.И., Измайлова Н.В., Ловягина Е.Л. Методическое пособие по проведению игровых занятий по развитию эмоционального интеллекта на основе игры «Эмпатиум». [Электронный ресурс] — URL: <https://nsportal.ru/shkola/vneklassnaya-rabota/library/2020/03/10/metodicheskoe-posobie-po-provedeniyu-igrovyyh-zanyatiy>, (дата обращения: 11.03.2020).

работы с государственными служащими по шкале от 0 до 6, где: 0 – технология полностью не применима, 1 – применима с низкой эффективностью лишь при условии дополнения иными технологиями, 2 – применима с низкой эффективностью в качестве самостоятельной технологии, 3 – применима со средней эффективностью лишь при условии дополнения иными технологиями, 4 – применима со средней эффективностью в качестве самостоятельной технологии, 5 – применима с высокой эффективностью лишь при условии дополнения иными технологиями, 6 – применима с высокой эффективностью в качестве самостоятельной технологии.

Таким образом, по результатам оценки экспертов, наивысший средний балл (5,6 из 6,0) получили деловые игры – они применимы с высокой эффективностью в качестве самостоятельной технологии, наименьший (1,2 из 6,0) – форумы, они – применимы с низкой эффективностью лишь при условии дополнения иными технологиями.

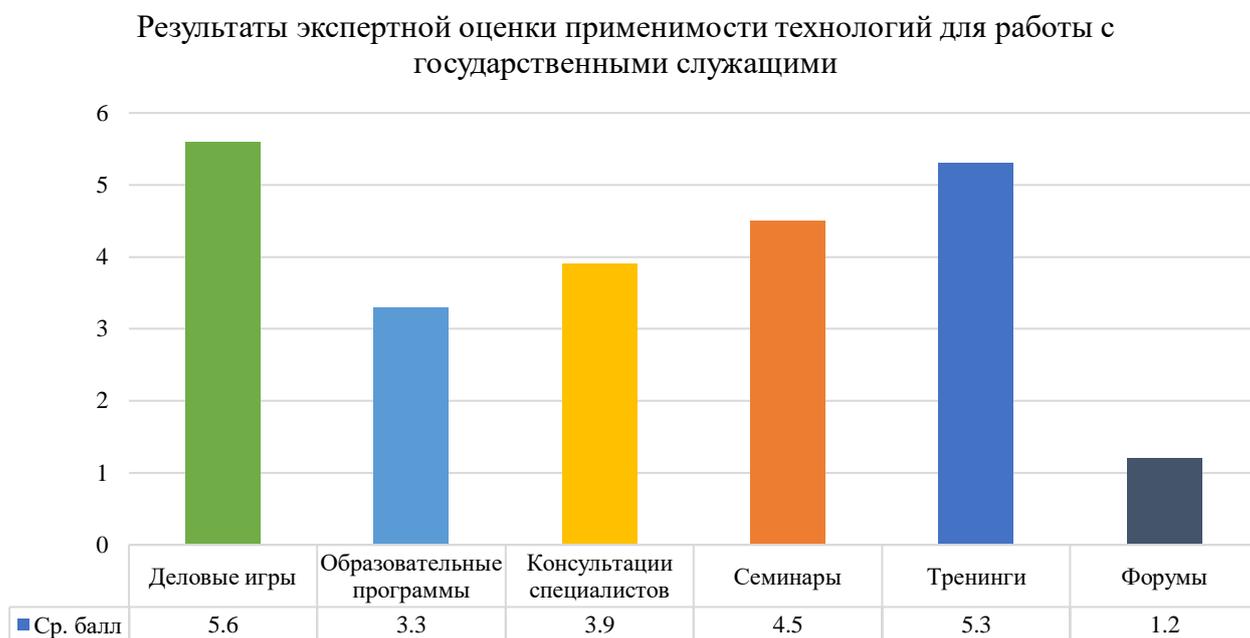


Рис. 10. Результаты экспертной оценки применимости технологий для работы с государственными служащими
 Источник: составлено автором

Экспертами производилась также оценка социальных технологий соответствия ключевым принципам, рассмотренных автором в первой части работы, таким как: целерациональность и надежность; эффективность:

разумное соотношение затрат и результатов; адаптивность технологии, с учетом особенностей деятельности государственных служащих. Экспертам была доступна также таблица с анализом социальных технологий, составленная автором. Оценка производилась по шкале от 0 до 2, где 0 – технология полностью не соответствует принципу в условиях работы с государственными служащими, 1 – частично соответствует, 2 – полностью соответствует.

В целом, по мнению экспертов, предложенные технологии на 96% соответствуют принципу целерациональности и надежности в условиях работы с государственными служащими, на 89% – принципу эффективности: разумному соотношению затрат и результатов, на 80% – принципу адаптивности.

Результаты экспертной оценки соответствия технологий ключевым принципам социальных технологий

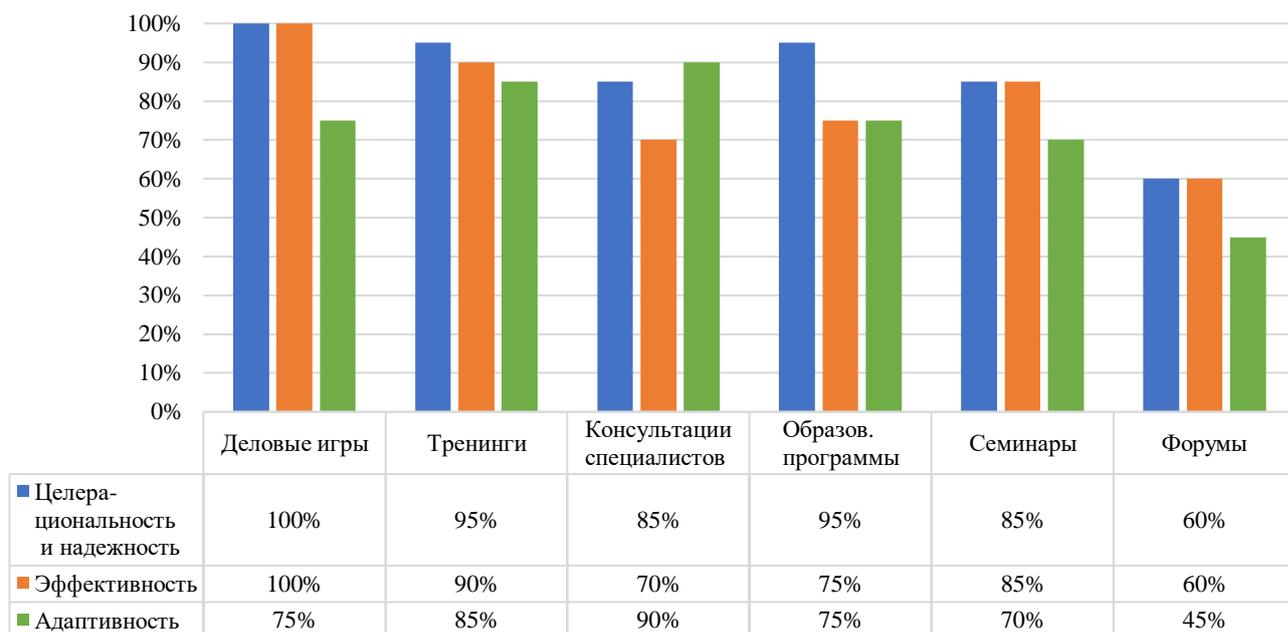


Рис. 11. Результаты экспертной оценки соответствия технологий ключевым принципам социальных технологий

Источник: составлено автором

Деловые игры, по мнению, экспертов в меньшей степени, чем тренинги, адаптивны, однако не уступают последним в целерациональности и надежности. Наименьшая адаптивность, по мнению экспертов, свойственна форумам – 45%: предварительная подготовка требует заблаговременно

составлять программу для лекционной и дискуссионной частей, учитывая актуальные тенденции задолго до начала форума, что не предоставляет возможность её совершенствования в связи с изменением требований общества и появлением новых тенденций в социологии управления. Максимальная адаптивность (90%) – характерна для консультаций специалистов.

Единогласно все эксперты сошлись во мнении о полном соответствии деловых игр принципам целерациональности и надежности и эффективности: разумному соотношению затрат и результатов.

Высокие оценки (95%) соответствия критерию целерациональности и надежности получили тренинги и образовательные программы.

Автором было проведено социологическое наблюдения за участниками игры. Данный метод позволил зафиксировать свойства и особенности изучаемого явления, а также оценить вовлеченность в процесс игры и восприимчивость к обучению в формате деловой игры. Так, анализу подверглись поведенческие особенности участников обучения, которые были зафиксированы в бланке наблюдения (Приложение 4).

В игре принимали участие 33 человека, (3 команды по 11 участников), из которых: 8 человек (24%) представители государственной службы, 25 человек (76%) – представители частных компаний, большинство участников (24 человека) являлись сотрудниками среднего уровня. Участники игры были приглашены авторами игры и не были знакомы ранее. Мероприятие длилось 140 минут – на 20 минут дольше запланированного. Нарушение регламента было вызвано подготовкой индивидуальных карточек участников и распределением дополнительных посадочных мест в связи с опозданием участников игры (5 участников игры опоздали на 15 минут), перерыв был сокращен с 10 до 5 минут. Были зафиксированы призывы к соблюдению регламента во время игры: при приближении к плановому окончанию 7 участников призвали завершить игру в установленные ранее сроки, 2

участника сообщили о своём завершении игры до окончания в связи с несоблюдением регламента.

Поведение и активность участников в общении друг с другом: с первых минут началось знакомство участников друг с другом, инициированное самими участниками (без участия ведущих): интерес представляли сфера деятельности участников, опыт участия в деловых играх, знакомство с темой эмоционального интеллекта, знакомство с авторами игры, причина участия в мероприятии. Отмечается повышенное настроение, реплики о предвкушении интересно провести досуг (деловая игра не воспринималась, как обучение).

У некоторых участников наблюдалась тревога в связи с «отсутствием способности демонстрации эмоций» и незнанием правил деловой игры.

Общие одобрительные реплики и возгласы были зафиксированы на 50 – 140 мин. игры: первые 20 минут игры участники были глубоко погружены в ознакомление с правилами и ходом игры, негативных возгласов зафиксировано не было.

Разговоры, связанные с деловой игрой: наибольшая активность зафиксирована в периоды: 21 – 69 мин., 81 – 140 мин., посторонние разговоры: в периоды: 5 – 20 мин., 70 – 80 мин. Занятие посторонними делами: на протяжении всей игры в командах участники были вовлечены в деятельность, к телефону обращались для того, чтобы сделать фотографии и видео, после окончания мероприятия и до начала игры (10 – 19 мин.) участники обменивались личными контактами.

Участники проявляли активность в общении с ведущим игры на протяжении всей игры: участники уточняли правила игры, просили оценить верность своих решений, высказывали эмоции от участия в игре.

Это позволяет сделать вывод о высокой вовлеченности в процесс игры, негативным фактором является нарушение регламента (в большей степени недовольство высказали участники, занимающие руководящие должности), что следует учесть при следующем проведении деловой игры.

В результате серии глубинных интервью (Приложение 5) были определены основные достоинства и недостатки при применении в качестве социальной технологии формирования эмоционального интеллекта государственных служащих и представителей частных компаний деловых игр и тренингов.

По мнению экспертов, деловая игра позволяет формировать более сложные обучающие задачи благодаря возможности моделировать ситуацию с множеством факторов. В случае обучения представителей государственной службы – учесть особенности законотворческой деятельности в условиях максимального реагирования на потребности общества и его настроений.

Тренинг же позволяет подробно осветить и отработать определенную группу навыков, например, для работы отдельно взятого комитета. Помимо этого, тренинг не имеет сюжета, в то время как игра подразумевает действие по заранее заданному сценарию, который позволяет формировать навыки в условиях ограничений, существующих и в реальной жизни. Так, основным условием игры является постановка границ, проблемы – это может быть конфликт интересов, распространенный на государственной службе, недостаток ресурсов, наступление кризисных ситуаций и т.д. Это ставит для участников задачу поиска самого оптимального и эффективного пути решения.

Несмотря на то, что средняя продолжительность тренингов ограничивается несколькими днями, они могут продолжаться до получения строго указанного результата, по мнению экспертов, это свойство тренинга отвечает одному из ключевых принципов социальной технологии – целерациональность и надежность.

Глубинное интервью и социологическое наблюдение позволяют сделать вывод о том, что интерактивная форма обучения пробуждают у участников, в том числе представителей государственной службы, полный спектр ощущений и чувств, которые связаны с лидерством, взаимоотношением с людьми, конкуренцией и решением профессиональных вопросов.

Эмоциональная составляющая игр позволяет участникам включаться в игровой процесс и переживать то, что происходит во время обучения. Как отмечают эксперты, это наилучшим образом влияет на мотивацию к обучению и развитию.

Таким образом, деловые игры формирования эмоционального интеллекта у государственных служащих способствуют:

1. Формированию у специалистов полного представления об эмоциональной компетентности, её динамике и областях применения в их деятельности;

2. Приобретению социального опыта и опыта осуществления сотрудничества, благодаря активному межличностному и групповому взаимодействию;

3. Развитию практического мышления с учетом знаний об особенностях эмоционального интеллекта и его влиянии на поведение людей;

4. Формированию мотивации и личностной установки применять на практике приобретенных в процессе обучения умения и навыки по управлению собственными эмоциями и эмоциями других;

5. Формированию коммуникативной и эмоциональной компетентности.

Такой результат, кроме всего прочего, возможен благодаря тому, что:

1. Псевдореальная информация отражает реальную информацию о деятельности специалистов на местах;

2. Упрощение организационной структуры и уменьшение масштаба времени позволяют отработать наибольшее число возможных вариантов развития событий.

Особенности формирования эмоционального интеллекта государственных служащих:

— представители государственной службы работают в особом режиме и постоянное дополнительное обучение представляется невозможным, что порождает необходимость в применении иных технологий формирования

необходимых для повышения эффективности работы умений и навыков: проведение деловых игр и тренингов, ограниченных 1-2 днями;

— ежедневное оказание услуг населению и обсуждение спорных вопросов повышают вероятность диалогов с негативно настроенными гражданами. из этого следует необходимость в процессе обучения уделять особое внимание механизмам управления негативными эмоциями;

— программы развития эмоционального интеллекта государственных служащих в большей степени ориентированы на работу со средним и линейным уровнями, что обусловлено тем, что отношение к данным сотрудникам служит основанием формирования представления о власти в целом;

— государственная служба является жестко иерархизированной системой, что, по мнению экспертов, приводит к личностным деформациям, при которых обладание навыками управления собственными эмоциями и верной оценкой своего эмоционального состояния является необходимым;

— в программы развития эмоционального интеллекта государственных служащих следует включать практические упражнения, содержащие реальные запросы граждан, а также моделировать работу над оценкой готовности населения к реализации проектов на основе оценки текущего эмоционального состояния.

2.4 Рекомендации по совершенствованию социальных технологий формирования эмоционального интеллекта государственных служащих

Направления совершенствования социальных технологий формирования эмоционального интеллекта:

1. Определить необходимые условия обучения на основе анализа особенностей управления персоналом на государственной службе;

2. Разработать качественные и количественные показатели эффективности мероприятий по формированию эмоционального интеллекта государственных служащих;

3. Определить необходимые условия при обучении государственных служащих для соответствия социальных технологий ключевым принципам;

4. Определить возможности применения НИТ, условия развития современных форм организации мероприятий.

Направление 1: на основании изучения современных социальных технологий формирования эмоционального интеллекта государственных служащих, особенностей государственной службы и проведенного эмпирического исследования можно определить мероприятия по развитию эмоционального интеллекта, необходимые условия их организации и ожидаемые результаты:

Таблица 10 – Рекомендации по совершенствованию социальных технологий формирования эмоционального интеллекта государственных служащих

Особенности формирования эмоционального интеллекта государственных служащих	Мероприятия/ необходимые условия обучения	Ожидаемые результаты
Невозможность постоянного дополнительного обучения на продолжительный период	Применение социальных технологий, продолжительность которых не превышает 5 дней и обладает наибольшей эффективностью – тренинги, деловые игры, консультации специалистов	Большее число представителей государственной службы получают возможность пройти обучение без нанесения ущерба рабочему процессу
Высокая вероятность диалогов с негативно настроенными гражданами	Обязательное включение практических упражнений, направленных на управление негативными эмоциями на основе реальных кейсов	Сокращение числа жалоб на работу представителей госслужбы, увеличение количества положительных решений конфликтных ситуаций
Отношение населения к сотрудникам среднего и линейного уровня служит основанием для формирования представления о власти в целом	Ориентация в большей степени на работу со средним и линейным уровнями	Формирование положительного отношения к сотрудникам среднего и линейного уровня и последующее улучшение представления о власти в целом
Государственная служба является жестко иерархизированной системой	Обязательное включение в программу механизмов работы над управлением собственными эмоциями с учетом особенностей системы управления	Снижение вероятности наступления существенных личностных деформаций, влияющих на эффективность деятельности и сокращение текучести кадров
Принятие решений государственными служащими носит всеобщий характер и требует особо внимательного отношения к мнению и настроению граждан, необходимо учитывать готовность к изменениям для предотвращения волны недовольств	Обязательное включение в программу практических упражнений, содержащих реальные запросы граждан, а также моделирование работы оценки готовности населения к реализации проектов на основе оценки текущего эмоционального состояния	Работа с реальной информацией позволит после обучения быстрее найти решение во время работы и уменьшить негативное воздействие

Источник: составлено автором

Комплексное выполнение ряда условий при заинтересованности в лучшем результате всех участников процесса позволит повысить эффективность применения социальных технологий формирования эмоционального интеллекта государственных служащих.

Направление 2: для оценки эффективности мероприятий по формированию эмоционального интеллекта государственных служащих предлагается внедрить следующие количественные и качественные показатели (Таблица 11).

Таблица 11 – Качественные и количественные показатели эффективности мероприятий по формированию эмоционального интеллекта государственных служащих

Качественные показатели	Количественные показатели
Развитый эмоциональный интеллект	Повышение доли сотрудников, показавших высокие показатели эмоционального интеллекта
Возросшая способность адекватно оценивать межличностные ситуации и планировать соответствующие действия	Увеличение доли сотрудников, обладающих конструктивными стратегиями поведения в конфликтах и просоциальными стратегиями разрешения межличностных проблем
Умение распознавать собственные чувства и адекватно их проявлять	Увеличение доли сотрудников, у которых сформированы навыки самооценки и самоанализа
Лучшее понимание последствий своего поведения	
Улучшенные навыки самоконтроля, стрессоустойчивость	Увеличение доли сотрудников с развитым самоконтролем и высокой стрессоустойчивостью, способностью контролировать свои эмоциональные проявления
Большая чуткость к чувствам других людей	Повышение доли сотрудников, демонстрирующих выше среднего показатели эмпатии
Улучшение взаимоотношений в коллективе и повышение мотивации сотрудников	Снижение коэффициента текучести кадров

Источник: составлено автором

Направление 3: важно отметить необходимость учета особых условий для соблюдения ключевых принципов социальных технологий:

Таблица 12 – Необходимые условия при обучении государственных служащих для соответствия социальных технологий ключевым принципам

Принцип	Условия
Целерациональность и надежность	Первостепенное направление на обучение сотрудников среднего и линейного уровня, задействованных в большей степени в работе с обращениями граждан, ведущих прием граждан, а также тех, кто оказывает услуги
Готовность участника к переменам	Направление на обучение должно носить рекомендательный характер, решение об участии в мероприятии принимается сотрудником
Создание благоприятной окружающей среды	Поддержание корпоративной культуры, благоприятных условий организации труда, которые способствуют поддержке и сохранению эффекта обучения; Участие в программах обучения сотрудников, которые являются формальными и неформальными лидерами
Эффективность	Применение комбинированных технологий, позволяющих минимизировать траты временных, финансовых ресурсов при сохранении максимальной эффективности: дистанционное проведение консультаций специалистов, максимальная наполняемость групп, проходящих обучение
Адаптивность	Неприменение технологий в переходные периоды, а также накануне преобразований в сфере государственного управления

Источник: составлено автором

Направление 4: можно определить следующие возможности внедрения НИТ при применении социальных технологий формирования эмоционального интеллекта государственных служащих:

1. Применение онлайн-инструментов для проведения консультаций специалистов (использование программ, предоставляющих возможность осуществления видео-звонка);
2. Использование возможностей онлайн образовательных площадок для прохождения теоретического курса по основам эмоционального интеллекта;
3. Использование возможностей видеоаппаратуры (проекторов) для демонстрации визуального материала при выполнении упражнений;
4. Регулярное прохождение тестов на оценку уровня эмоционального интеллекта при использовании интернет-страниц.

ВЫВОДЫ ПО 2 ГЛАВЕ

Исследования Карпова А.В. и Петровской А.С. 2008 года, Европейской ассоциации культурных и эмоционально-интеллектуальных проектов (European Association of Cultural and Emotionally Intelligent Projects (EACEIP) и Международного центра Креативных технологий консалтинга (МЦ КТК) в 2009-2019 гг. эмпирически доказали наличие криволинейной зависимости между эмоциональным интеллектом и управленческой деятельностью: наибольший успех имеют руководители, которые имеют оптимальную (среднюю и незначительно выше среднего) степень выраженности эмоционального интеллекта.

Интегральный показатель эмоционального интеллекта коррелирует с результатами экспертной оценки эффективности деятельности: коэффициент корреляции равен 0,23 ($\alpha=1\%$), что говорит о взаимосвязи между эмоциональным интеллектом и эффективностью управленческой деятельности.

Исследователи фиксируют изменения прибыли и объема продаж компаний, системно внедряющих и развивающих эмоциональный интеллект, по сравнению с конкурентами, не уделяющими внимание развитию эмоционального интеллекта, а также включают в список факторов, влияющих на эффективность сотрудника и команды исследователи эмоциональный интеллект.

Все действующие социальные технологии формирования эмоционального интеллекта государственных служащих предполагают включение дополнительных технологий: в образовательном процессе в дополнение к основной программе применяются такие социальные технологии как деловая игра, тренинги и лекции. Особенностью обучения в Московском городском университете управления Правительства Москвы имени Ю.М. Лужкова является применение VR-технологий.

Однако деловая игра и консультации специалистов в большей степени являются самостоятельным методом и редко содержат в своей структуре дополнительные социальные технологии. По результатам оценки экспертов, наивысший средний балл (5,6 из 6,0) получили деловые игры – они применимы с высокой эффективностью в качестве самостоятельной технологии, наименьший (1,2 из 6,0) – форумы, они – применимы с низкой эффективностью лишь при условии дополнения иными технологиями.

Экспертами производилась также оценка социальных технологий соответствия ключевым принципам, рассмотренных автором в первой части работы: предложенные технологии на 96% соответствуют принципу целерациональности и надежности в условиях работы с государственными служащими, на 89% – принципу эффективности: разумному соотношению затрат и результатов, на 80% – принципу адаптивности.

В результате социологического наблюдения над участниками деловой игры по развитию эмоционального интеллекта «Эмпатиум» можно говорить о высокой вовлеченности в процесс, негативным фактором являлось нарушение регламента (в большей степени недовольство высказали участники, занимающие руководящие должности), что следует учесть при следующем проведении деловой игры.

Серия глубинных интервью позволила определить основные достоинства и недостатки при применении в качестве социальной технологии формирования эмоционального интеллекта государственных служащих деловых игр и тренингов, как наиболее предпочтительных способов формирования эмоционального интеллекта. Это позволило определить, формированию каких умений и навыков у государственных служащих способствуют деловые игры формирования эмоционального интеллекта.

Глубинное интервью позволило определить также особенности формирования эмоционального интеллекта у государственных служащих, что стало основой для формирования рекомендаций по совершенствованию социальных технологий формирования эмоционального интеллекта.

Направлениями совершенствования социальных технологий формирования эмоционального интеллекта являются положения, нацеленные на: определение необходимых условий обучения на основе анализа особенностей управления персоналом на государственной службе; разработке качественных и количественных показатели эффективности мероприятий по формированию эмоционального интеллекта государственных служащих; определении необходимых условий при обучении государственных служащих для соответствия применяемых социальных технологий ключевым принципам; определении возможностей применения НИТ (условий развития современных форм организации мероприятий).

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

По результатам работы достигнута заявленная цель – проведен анализ социальных технологий формирования эмоционального интеллекта и определены особенности его формирования у государственных служащих для формулировки рекомендаций по совершенствованию данных технологий.

Для этого в теоретической части были рассмотрены социальные и научные предпосылки возникновения и трансформации теорий эмоционального интеллекта и выявлено значение теории эмоционального интеллекта для социальных наук: в процессе управления в каждую из четырех основных функций: планирование, организация, мотивация и контроль, включены эмоции, которые влияют на их эффективность, как следствие – и на эффективность социального управления в целом. Эмоционально здоровым является социальное управление, которое стремится минимизировать негативные эмоциональные переживания управляемых субъектов, и направлено на создание благоприятной эмоциональной атмосферы. Для этого необходимо четкое осознание и понимание как своих собственных эмоций, так и эмоций окружающих. Именно эти способности включает понятие «эмоциональный интеллект».

Таким образом были определены понятие, структура и модели эмоционального интеллекта: все исследователи включают в состав эмоционального интеллекта одинаковые конструкты, однако их представления о структуре различны, кроме этого, методики оценки эмоционального интеллекта измеряют различные аспекты, соответственно, их необходимо подбирать индивидуально для каждого исследования.

Автором были систематизированы существующие социальные технологии формирования эмоционального интеллекта: они представлены в форме курсов дополнительного образования, тренингов, семинаров, форумов, консультаций специалистов, осуществляются на различных уровнях и нацелены на работу с несколькими аспектами эмоционального интеллекта.

В рамках эмпирического исследования произведен обзор эмпирических исследований взаимосвязи эмоционального интеллекта с эффективностью деятельности: международные и российские исследования доказывают наличие зависимости между эмоциональным интеллектом и управленческой деятельностью, однако не прямой, а криволинейной: наибольший успех имеют руководители, которые имеют оптимальную (среднюю и незначительно выше среднего) степень выраженности эмоционального интеллекта.

Анализ действующих социальных технологий формирования эмоционального интеллекта государственных служащих позволил говорить о том, что все они предполагают включение дополнительных технологий: в образовательном процессе в дополнение к основной программе применяются такие социальные технологии как деловая игра, тренинги и лекции. Особенностью обучения в Московском городском университете управления Правительства Москвы имени Ю.М. Лужкова является применение VR-технологий.

Глубинное интервью и применение метода экспертных оценок позволили сделать вывод о том, что деловая игра и консультации специалистов в большей степени являются самостоятельным методом и редко содержат в своей структуре дополнительные социальные технологии и подтвердили гипотезы автора о том, что деловая игра как социальная технология наиболее эффективна при формировании эмоционального интеллекта государственных служащих и гипотезу о том, программы развития эмоционального интеллекта государственных служащих в большей степени должны быть ориентированы на работу со средним и линейным уровнями.

По результатам оценки экспертов, наивысший средний балл (5,6 из 6,0) получили деловые игры – они применимы с высокой эффективностью в качестве самостоятельной технологии, наименьший (1,2 из 6,0) – форумы, они – применимы с низкой эффективностью лишь при условии дополнения иными технологиями.

По результатам исследования были также определены основные достоинства и недостатки при применении в качестве социальной технологии формирования эмоционального интеллекта государственных служащих деловых игр и тренингов, как наиболее предпочтительных способов формирования эмоционального интеллекта. При этом результаты социологического наблюдения над участниками деловой игры по развитию эмоционального интеллекта «Эмпатиум» показали высокую вовлеченности участников в процесс.

Перед автором стояла также задача разработать рекомендации по совершенствованию социальных технологий формирования эмоционального интеллекта государственных служащих. Таким образом, в качестве рекомендаций можно предложить развитие и создание следующих условий:

1. Применение социальных технологий, продолжительность которых не превышает 5 дней и которые обладают наибольшей эффективностью по результатам эмпирического исследования – тренинги, деловые игры, консультации специалистов;

2. Обязательное включение практических упражнений, направленных на:

— управление негативными эмоциями на основе реальных кейсов (работа с негативно настроенными гражданами);

— изучение механизмов работы над управлением собственными эмоциями с учетом особенностей жестко иерархизированной системы;

— моделирование работы по оценке готовности населения к реализации проектов на основе анализа текущего эмоционального состояния.

3. Ориентация программ в большей степени на работу с сотрудниками среднего и линейного уровня и направление на обучение первоначально сотрудников, задействованных в большей степени в работе с обращениями граждан, ведущих прием граждан, а также тех, кто оказывает услуги;

4. Внедрение для оценки эффективности мероприятий по формированию эмоционального интеллекта государственных служащих количественные и качественные показатели, среди которых: возросшая способность адекватно оценивать межличностные ситуации и планировать соответствующие действия, увеличение доли сотрудников, обладающих конструктивными стратегиями поведения в конфликтах и просоциальными стратегиями разрешения межличностных проблем, снижение коэффициента текучести кадров и др.;

5. Соблюдение ключевых принципов социальных технологий и создание для этого ряда условий:

— направление на обучение должно носить рекомендательный характер, решение об участии в мероприятии принимается сотрудником;

— поддержание корпоративной культуры, благоприятных условий организации труда, которые способствуют поддержке и сохранению эффекта обучения;

— применение комбинированных технологий, позволяющих минимизировать траты временных, финансовых ресурсов при сохранении максимальной эффективности: дистанционное проведение консультаций специалистов, максимальная наполняемость групп, проходящих обучение и др.;

6. Возможности внедрения НИТ при применении социальных технологий, например, использование возможностей онлайн образовательных площадок для прохождения теоретического курса по основам эмоционального интеллекта.

Программа реализации комплекса мероприятий по формированию эмоционального интеллекта с учетом всех рекомендаций, составленных по результатам проведенного эмпирического исследования, может быть применена в структурных подразделениях государственной службы.

В качестве перспективных направлений изучения технологий эмоционального интеллекта можно назвать исследования об эффективности

применения технологий эмоционального интеллекта при адаптации сотрудников, реализации системы наставничества, повышении корпоративной культуры и улучшении взаимоотношений внутри коллектива.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

Нормативно-правовые акты

1. Федеральный закон от 27.07.2004 № 79-ФЗ (ред. от 16.12.2019) «О государственной гражданской службе Российской Федерации», Статья 62. Профессиональное развитие гражданского служащего, СПС КонсультантПлюс.

Монографии, статьи, диссертации и авторефераты

2. *Алексеев П.В.* Философия: учебник. / П.В. Алексеев, А.В. Панин. – Изд. 3-е, перераб. и доп. – М.: ПБОЮЛ Грачев С.М., 2000. С.34.

3. *Андреева И.Н.* Азбука эмоционального интеллекта. СПб:БХВ-Петербург,2012.

4. *Андреева И.Н.* Биологические и социальные предпосылки эмоционального интеллекта / И.Н. Андреева // Когнитивная психология: сб. статей / Под ред. А.П. Лобанова, Н.П. Радчиковой. – Минск: БГПУ, 2006. – С. 7–11.

5. *Батурин Н.А., Матвеева Л.Г.* Социальный и эмоциональный интеллект: мифы и реальность//Вестник Южно-Уральского государственного университета. Серия психология.2009. № 42

6. *Бодалев, А.А.* Общая психодиагностика / А.А. Бодалев, В.В. Столин. – СПб.: Речь, 2002. – 439 с.

7. *Буторина А. А., Соловьева Н. А., Кошелева А. А.* Инновационные социальные технологии. Ярославль: ЯрГУ, 2013.

8. *Выготский Л.С.* Вопросы детской (возрастной) психологии // Собрание сочинений: в 6 т. Т.4. - М.: Педагогика, 1984. - 432 с.

9. *Горбунова М. Ю., Фиглин Л. А.* Эмоции как объект социологических исследований: библиографический анализ, 2010 г. Социологические исследования, № 6, Июнь 2010, С. 13-22.

10. *Дарвин Ч.* О выражении эмоций у человека и животных. — СПб.: Питер, 2001. — 384 с.

11. *Додонов Б. И.* Эмоция как ценность, М.: Политиздат, 1977. — 272 с.
12. *Дридзе, Т.М.* Две новые парадигмы для социального и социальной практики / Т. М. Дридзе // Социальная коммуникация и социальное управление в экоантропоцентрической и семиосоциопсихологической парадигмах.-М., 2000. Кн.1. С. 5-42.
13. *Дудченко В.С.* Инновационные игры. Таллин: Валгус, 1989.
14. *Жариков, Е.С.* Социальная психология и хозяйственный руководитель / Е.С. Жариков. – М., 1979. – 64 с.
15. *Журавлев А.Л.* Влияние коммуникативных качеств личности руководителя на эффективность руководства коллективом // Психология личности и образ жизни / под ред. Е.В. Шороховой. - М.: Наука, 1987. - 219 с.
16. *Запорожец А.В.* Избранные психологические труды: в 2 т. Т.1. Психическое развитие ребенка. - М.: Педагогика, 1986. - 320с.
17. *Иванов В.Н., Патрушев В.И.* Социальные технологии. М., 1999.
18. *Иванов Д.,* Журнал «Управление человеческим потенциалом», №3, 2010г.
19. *Ильин Е. П.* Эмоции и чувства. 2-е изд. – СПб.: Питер, 2017.
20. *Караваева Ю.В., Литвинова С.В.* Подходы к определению социальных технологий // Теория и практика общественного развития. 2015. №24.
21. *Карпов, А.В.* Психология эмоционального интеллекта: теория, диагностика, практика: монография / А.В. Карпов, А.С. Петровская; Яросл. гос. ун-т. – Ярославль : ЯрГУ, 2008. – 344 с.
22. *Кхол Йозеф.* Эффективность управленческих решений../ Пер. с чеш.: - М.: Прогресс, 2005.
23. *Лидин К.Л.* Эмоциональная экономика // Модернизация экономики и общественное развитие: в 3 кн. Кн. 2/ Отв. ред. Е.Г. Ясин. М.: Изд. дом ГУ ВШЭ, 2007. С. 257, 264.
24. *Маслоу А.Г.* Мотивация и личность/Перевод. с англ. Татлыбаевой А. -М. - СПб.: Евразия, 1999.

25. *Мехтиханова, Н.Н.* Психология оценивания: теория и практика: учебное пособие / Н.Н. Мехтиханова. – Ярославль, 2000. – 86 с.
26. *Мухина В. С.* Возрастная психология: феноменология развития, детство, отрочество. - М.: Академия, 1999.
27. *Роджерс К. К* науке о личности // История зарубежной психологии. Тексты. - м., 1986.
28. *Сергиенко Е.А., Ветрова И.И.* Тест Дж. Мэйера, П. Сэловея, Д. Карузо «Эмоциональный интеллект» (MSCEIT v.2.0): руководство. М., 2010.
29. *Стивен Дж. Стейн, Говард И. Бук* Преимущества EQ. Эмоциональный интеллект и ваши успехи. — Баланс Бизнес Букс, 2007. — 384с.
30. *Сурмин Ю.П., Туленков Н.В.* Теория социальных технологий: учеб. пособие. Киев, 2004. 608 с.
31. *Торндайк Э.Л, Уотсон Дж.Б.* Бихевиоризм / Э.Л. Торндайк, Дж.Б. Уотсон. – М.: Флинта, 2014. – 749 с.
32. *Тощенко Ж.Т.* Социология. 3-е изд., перераб. и доп. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. С. 587.
33. *Файоль А.* Общее и промышленное управление. Пер. с франц. / Науч.ред. и предисловие проф.Е.А.Кочерина. М.: Журнал «Контроллинг», 1992.-111с.
34. *Хлевная Е.А.* Роль эмоционального интеллекта в эффективности деятельности (на примере руководителей): Автореф... дис. кан. пс. наук – М.: 2012. – 28 с.
35. *Щепаньский Я.* Элементарные понятия социологии / Общая ред. и посл. ак. А.М. Румянцева, пер. с польского М.М. Гуренко. М.: Прогресс, 1969.
36. *Щербина В. В.* Социальные технологии: история появления термина, трансформация содержания, современное состояние // Социологические исследования. 2014. № 7.
37. *Элиас Н.* О процессе цивилизации: в 2 т. М., СПб., 2001.

38. *Ashforth B., Humphrey R.* Emotion in the workplace - a reappraisal // *Human Relations* 1995. 48. P. 97-125.
39. *Bar On R.* On Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Technical Manual. Toronto: MultiHealth Systems, 1997.
40. *Bar On, R.* The development of a concept of psychological well-being. Doctoral dissertation. — Rhodes University, South Africa, 1988.
41. *Barbalet J. M.* Emotion, Social Theory and Social Structure: A Macrosociological Approach. Cambridge, Cambridge University Press, 1999. 210 p.
42. *Beldoch M.* Sensivity to Emotional expression in three modes of communication. In: Davitz, Joel R. (ed.) 1964.
43. *Caruso D.R., Mayer J.D., Salovey P.* Relation of an ability measure of emotional intelligence to personality // *Journal of Personality Assessment*. 2002. V. 79.P. 306–320.
44. *Conger J.A., Kanungo R.N.* Charismatic leadership in organizations. Thousand Oaks, CA: Sage, 1998.
45. *Gardner H.* Multiple Intelligences. N.Y., 1993.
46. *Goleman D.* Emotional intelligence. N.Y.: Bantam Books, 1995.
47. *Goleman D.* Sex Roles Reign Powerful as Ever in the Emotions // *The New York Times*, August, 23, 1988.
48. *Harris S. R.* Invitation to Sociology of Emotions. New York, London, Routledge Publ., 2015. 160 p.
49. *Hochschild A.R.* The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling. Berkeley, University of California Press, 1983.
50. *Kihlstrom J. F., Cantor N.* Social Intelligence, Handbook of intelligence, 2nd ed. Cambridge, U.K.: Cambridge University Press. 2000.
51. *Manfred F. R. Kets de Vries.* The Leadership Mystique: Leading Behavior in the Human Enterprise. Pearson Education, 2006 .
52. *Matthews G., Zeidner M., Roberts R.D.* Emotional intelligence: science and myth. Cambridge, MA, 2004.

53. *Mazurkiewicz J.* Wstep do psychofizjologii normalnej. – Warszawa: PZWL. – T. 1. 1950.

54. *Payne W.* A Study of Emotion: Developing Emotional Intelligence, Self-integration, Relating to Fear, Pain and Desire. UMI, 1986. — 934 с.

55. *Roberts R.D., Zeidner M., Matthews G.* Does emotional intelligence meet traditional standards for an intelligence? Some new data and conclusions // *Emotion*. 2001.

56. *Sala F.* Emotional Competence Inventory: Technical manual. Hay Group, McClelland Center for Research and Innovation. Retrieved March, 31, 2003. URL: http://www.eiconsortium.org/research/ ECI_Tech_Manual.pdf (дата обращения: 22.11.2019).

57. *Salovey P., Mayer J. D.* Emotional intelligence. Imagination, Cognition, and Personality. 1990.

58. *Scheff T. J.* Shame and the social bond: A sociological theory. *Sociological Theory*, 2000, no. 18 (1), pp. 92-112.

59. *Schutte N.S., Malouff J.M., Bobik C., Coston T.D., Greeson C., Jedlicka C., Rhodes E., Wendorf G.* Emotional intelligence and interpersonal relations // *Journal of Social Psychology*. 2001.

60. *Steiner C. M.* Achieving Emotional Literacy, Avon Books, New York, 1997

61. *Turner J. H.* Human Emotions: A Sociological Theory. London, Routledge Publ., 2007. 240 p.

62. *Wechsler D.* Non-intellective factors in general intelligence. *Psychological Bulletin*, 37, 1940 — 444-445.

Интернет-источники

63. *Балунова Е.И., Измайлова Н.В., Ловягина Е.Л.* Методическое пособие по проведению игровых занятий по развитию эмоционального интеллекта на основе игры «Эмпатиум». [Электронный ресурс] — URL:

<https://nsportal.ru/shkola/vneklassnaya-rabota/library/2020/03/10/metodicheskoe-posobie-po-provedeniyu-igrovyh-zanyatiy>, (дата обращения: 11.03.2020).

64. *Богомяжкова Е. С.* Потенциал социологии эмоций в исследовании социальных проблем. [Электронный ресурс] — Вестник СПбГУ. Серия 12. Социология. 2016. №4. — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/potentsial-sotsiologii-emotsiy-v-issledovanii-sotsialnyh-problem> (дата обращения: 01.04.2019).

65. *Васильев В.* Что такое профессиональное самоопределение и причём тут ваш жизненный успех? /Образовательный медиа-проект Newtonew. — 2017. [Электронный ресурс] — URL: <https://newtonew.com/opinion/kak-opredelitsya-s-professiey-i-ne-ropast-vprosak> (дата обращения: 14.10.2018).

66. *Горбунова М.Ю.* Эмоции в социальном управлении: теоретическая модель. [Электронный ресурс] — Государственное управление. Электронный вестник. 2011. №26. — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/emotsii-v-sotsialnom-upravlenii-teoreticheskaya-model> (дата обращения: 22.11.2019).

67. *Давидян А.Г.* Представления об эмоциональном интеллекте в контексте научного знания. [Электронный ресурс] — Гаудеамус. 2019. №3 (41) — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/predstavleniya-ob-emotsionalnom-intellekte-v-kontekste-nauchnogo-znaniya> (дата обращения: 13.12.2019).

68. *Крюкова Е.А.* Управление эмоциями как фактор эффективного менеджмента. [Электронный ресурс] — Российское предпринимательство. 2015. №12 — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/upravlenie-emotsiyami-kak-faktor-effektivnogo-menedzhmenta> (дата обращения: 22.11.2019).

69. *Полянова Л. М.* Концепции эмоционального интеллекта в современной практике управления. [Электронный ресурс] — Теория и практика общественного развития. 2015. №2 — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/kontseptsii-emotsionalnogo-intellekta-v-sovremennoy-praktike-upravleniya> (дата обращения: 05.01.2020).

70. *Суховейко О.*, Гайдаровский форум: направления развития управленческих кадров России в сфере государственной службы. [Электронный ресурс] — URL: https://gaidarforum.ru/news/na-gaydarovskom-forume-oboznachili-napravleniya-razvitiya-upravlencheskikh-kadrov-rossii-v-sfere-gos/?sphrase_id=4621 (дата обращения: 14.10.2018).

71. *Aon Hewitt*, «2013 Trends in Global Employee Engagement Report», 2013. [Электронный ресурс] — URL: <https://axes.ru/articles/model-vovlechenosti-sotrudnikov-aon-hewitt/>, дата обращения (23.01.2020).

72. *Lou Adler*. The 15 crucial «soft skills» the best leaders have in common. World Economic Forum. [Электронный ресурс] — URL: <https://www.weforum.org/agenda/2015/03/the-15-crucial-soft-skills-the-best-leaders-have-in-common> (дата обращения: 14.10.2018).

73. *Sala F.* Emotional Competence Inventory: Technical manual. [Электронный ресурс] — Hay Group, McClelland Center for Research and Innovation. Retrieved March, 31, 2003 — URL: http://www.eiconsortium.org/research/ ECI_Tech_Manual.pdf (дата обращения: 22.11.2019).

74. *Smith, M.K.* Howard Gardner and multiple intelligences. [Электронный ресурс] — The Encyclopedia of Informal Education — URL: <http://www.infed.org/thinkers/gardner.htm> (дата обращения: 14.10.2018).

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ПРОТОКОЛ ОБЗОРА ЛИТЕРАТУРЫ

ПРОТОКОЛ ОБЗОРА ЛИТЕРАТУРЫ

«Технологии формирования эмоционального интеллекта государственных служащих: социологический анализ»

1.	Исследовательские вопросы для обзора литературы	<p>Являются ли эмоции объектом социологических исследований?</p> <p>Насколько социология эмоций является институционализированной областью в настоящее время?</p> <p>Какую роль играют эмоции в социальном управлении?</p> <p>Могут ли социальные технологии выступать инструментом формирования эмоционального интеллекта?</p> <p>Является ли эмоциональный интеллект необходимым компонентом оценки компетентности государственных служащих?</p> <p>Какие в настоящее время известны методы оценки уровня эмоционального интеллекта?</p> <p>Какие успешные практики формирования эмоционального интеллекта у государственных служащих известны?</p> <p>Как различные модели эмоционального интеллекта соотносятся с различными видами деятельности?</p>
2.	Тип обзора литературы	Описательный
3.	Фокус обзора литературы	Концепции, методы, теории и успешные практики
4.	Базы данных для поиска	<ol style="list-style-type: none"> 1. Научная электронная библиотека: https://elibrary.ru 2. Google scholar: https://scholar.google.ru 3. Научная библиотека им. М. Горького СПбГУ: http://www.library.spbu.ru/ 4. http://sir.spbu.ru/fakultet/library/ 5. http://politology.spbu.ru/fakultet/biblioteka/ 6. http://soc.spbu.ru/fakultet/library/ 7. Информационный и поисковый портал по социальным наукам Social Science Hub: www.sshub.com 8. Базы данных научной периодики и книг Library.ru, JSTORE (www.jstor.org), ProQuest (www.ProQuest.com) 9. ЛЕВАДА-ЦЕНТР: http://www.levada.ru 10. ВЦИОМ: https://wciom.ru
11.	Ключевые слова и их комбинации	социология эмоций, социология социальных проблем, социальный интеллект, модели эмоционального интеллекта, эмоциональная культура, эмоциональные явления, философия эмоций, история эмоций, коллективные эмоции, коммуникативная компетентность, социальное управление, функции управления, эмоциональный труд, эмоции в экономическом поведении, влияние эмоционального интеллекта на успешность управленческой деятельности, социальная нормативность, кадровые риски, саморегуляция, ассесмент-центр, методы диагностики эмоционального интеллекта, профессиональные компетенции, социально-личностные компетентности, вовлеченность, структура эмоций, нормы эмоций, управление эмоциями, эволюционные теории эмоций, эмоциональные режимы, государственная служба эмоции госслужащих, интеллект госслужащих
12.	Типы публикаций	Научные статьи, тезисы докладов, методические разработки/рекомендации, монографии
13.	Период публикаций	2005 г – настоящее время
14.	Порядок отбора	<ol style="list-style-type: none"> 1. Отбор научных работ для составления обзора литературы осуществляется в базах данных; 2. В данных ресурсах в строке поиска указываются ключевые слова;

		3. Анализ научных работ и отбор производится в соответствии с установленными критериями.
15.	Критерии оценки качества источников/ Параметры сравнения	<p>Формальные:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Дата издания публикации (не позднее 2010 года для научных статей, тезисов, методических разработок, не позднее 2000 года для монографий) 2. Уровень издания публикации (публикации в журналах, входящих в международные системы цитирования, публикации в списке журналов ВАК, публикации в журналах и сборниках, входящих в систему научного цитирования РИНЦ) 3. Объем публикации 4. Цитируемость 5. Публикация в авторитетных источниках <p>Содержательные:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Отсутствие в материале резких, эмоциональных оценок 2. Подкрепление материала иллюстрирующими примерами 3. Проведение автором эмпирических исследований или обзор имеющихся 4. Ёмкий список литературы, использование новейшей литературы 5. Обоснование актуальности проблематики 6. Логическая структура работы 7. Указание методов научного исследования 8. Соответствие содержания работы заявленной теме 9. Соответствие содержания разделов их названию 10. Логическая связь между разделами 11. Наличие собственной точки зрения автора 12. Наличие элементов научной новизны 13. Практическая ценность работы

	Авторы, название, год	Исследовательские вопросы	Тип публикации	База данных	Дата обращения	Основные переменные /Ключевые слова	Основные результаты/описание
1.	Turner J.H., Stets J.E. The sociology of emotions, 2005 г.	Являются ли эмоции объектом социологических исследований?	Книга	https://scolar.google.ru	15.11.2018	Символический интеракционизм, социология эмоций, чувства и эмоции	Авторы описывают развитие социальных исследований эмоций за последние 30 лет: последовательно рассматривают социологические теории эмоций, а также подходы к их изучению
2.	J. E. Stets, J.H. Turner Handbook of the sociology of emotions, 2006 г.	Как различные модели эмоционального интеллекта соотносятся с различными видами деятельности?	Книга	https://scolar.google.ru	15.11.2018	Философия эмоций, история эмоций, эмоции в экономическом поведении	Авторы рассматривают эмоции как с широкой, так и с более сфокусированной точки зрения. Этим они позволяют читателю получить доступ к роли эмоций в различных видах деятельности

3.	Kramer R. How Might Action Learning Be Used to Develop the Emotional Intelligence and Leadership Capacity of Public Administrators, 2007 г.	Какие в настоящее время известны методы оценки уровня эмоционального интеллекта?	Научная статья	https://scholar.google.ru	20.01.2019	Эмоциональный интеллект, государственный служащий, лидерские способности, администратор, управленческие роли	В статье автор поднимает вопрос о различии между такими функциями госслужащих, как управление и руководство. Он утверждает, что лишь человек с высоким уровнем эмоционального интеллекта способен понять в ежедневном процессе работы с руководством, подчиненными, стейкхолдерами, населением, СМИ, когда необходимо вести себя как лидер, а когда, как администратор. В статье автор объясняет, почему государственным служащим необходимо сочетать в себе эти роли, и предлагает технологии формирования
4.	Марков В.Н. Личностные основания акмеологического роста современных государственных гражданских служащих России, 2009 г.	Является ли эмоциональный интеллект необходимым компонентом оценки компетентности государственных служащих?	Научная статья	https://elibrary.ru	20.01.2019	Личностное развитие, должностной рост, подавленная индивидуальность	Автор рассматривает и анализирует основные тенденции личностного развития современных государственных служащих. В работе показаны противоречия между стремлением и желанием госслужащих в постепенном личностном развитии и требованиями кадровой политики госслужбы
5.	Vigoda-Gadot E. Meisler G. Emotions in Management and the Management of Emotions: The Impact of Emotional Intelligence and Organizational Politics on Public Sector Employees, 2009 г.	Какие в настоящее время известны методы оценки уровня эмоционального интеллекта?	Научная статья	https://scholar.google.ru	24.01.2019	Эмоциональный интеллект, государственный служащий, удовлетворённость работой, модель, эмоции госслужащих, интеллект госслужащих	Автором предложена модель для изучения взаимосвязи между эмоциональным интеллектом, организационной политикой и эффективностью работы сотрудников государственной службы. Модель проверена на представителях государственного сектора Израиля и состоит из 3-х компонентов: «эмоции госслужащих», «эмоциональный интеллект госслужащих», «интеллект госслужащих»
6.	David D. Relationships between emotional intelligence competencies and transformational leadership skills: U.S.	Является ли эмоциональный интеллект необходимым компонентом оценки компетентности	Книга	https://search.proquest.com https://scholar.google.ru	20.01.2019	Эмоциональный интеллект, государственный служащий, лидерские способности	Автор описывает результаты количественного, корреляционного исследования, которое оценивало связь между эмоциональным интеллектом и лидерскими способностями государственных служащих. Цель исследования состояла в том, чтобы выявить любые связи

	government civil servant leaders, 2009 г.	государственных служащих? Какие в настоящее время известны методы оценки уровня эмоционального интеллекта?					между двумя переменными и измерить их направление и силу, чтобы определить, может ли развитие эмоционального интеллекта повлиять на развитие лидерских навыков. В исследовании приняли участие 309 госслужащих, и статистический анализ полученных данных показал наличие значимых положительных взаимосвязей между эмоциональным интеллектом и лидерскими способностями. Выводы, сделанные в ходе настоящего исследования, по мнению автора, будут полезны при организации работы по выявлению и развитию лидеров
7.	Горбунова М. Ю., Фиглин Л. А. Эмоции как объект социологических исследований: библиографический анализ, 2010 г.	Являются ли эмоции объектом социологических исследований? Насколько социология эмоций является институционализированной областью в настоящее время?	Научная статья	http://ecsocman.hse.ru	21.10.2018	Эмоциональные явления, структура эмоций, макросоциологический аспект эмоций	Возможно условно выделить три основных периода изучения эмоций в социологии: <ul style="list-style-type: none"> • возникновение внимания к роли эмоциональных явлений в социальных процессах общества; • снижение интереса к объяснительной ценности эмоций и доминирование идей рациональности в социологических теориях; • возобновление исследований эмоций как социологической категории
8.	Демина Л. Д., Ральникова И. А. Функциональные особенности взаимосвязи социального и эмоционального интеллекта: контекст самоорганизации жизненных перспектив личности, 2010 г.	Является ли эмоциональный интеллект необходимым компонентом оценки компетентности государственных служащих?	Научная статья	https://elibrary.ru	15.01.2019	Жизненная перспектива, социальный интеллект, эмоциональный интеллект, самоорганизующаяся система	В статье автор рассматривает взаимосвязь социального и эмоционального интеллекта и делает вывод о том, что оба эти элемента составляют систему жизненной перспективы личности, а значит должны учитываться при оценке работы госслужащих
9.	Матвеева Л. Г., Тарасова Е. В., Диагностика	Могут ли социальные технологии	Научная статья	https://elibrary.ru	18.01.2019	Эмоциональный интеллект, ассессмент-центр,	Автор определяет следующие группы методов диагностики эмоционального интеллекта: методы, основанные на самоотчете и

	эмоционального интеллекта на основе процедуры ассесмент-центра, 2010 г.	выступать инструментом формирования эмоционального интеллекта?				методы диагностики эмоционального интеллекта	самооценке, методы экспертной оценки (технологии «ассесмент-центр») и методы, основанные на решении задач. Им проанализированы ограничения и возможности каждого из них
10.	Горбунова М.Ю. Эмоции в социальном управлении: теоретическая модель, 2011 г.	Какую роль играют эмоции в социальном управлении?	Научная статья	https://elibrary.ru	21.10.2018	Эмоции, социальное управление, функции управления, эмоциональная культура, эмоциональная составляющая информации	В статье автор обосновывает актуальность исследования эмоций в управлении, рассматривает включенность эмоций в управленческие функции. В работе автор предполагает, что в каждую из них включены эмоции, которые влияют на их эффективность, как следствие – и на эффективность социального управления в целом
11.	Симонова О. А. Современная социология эмоций и проблема социальной солидарности: основные направления исследований, 2011 г.	Насколько социология эмоций является институционализованной областью в настоящее время? Являются ли эмоции объектом социологических исследований?	Научная статья	https://elibrary.ru	10.11.2018	Социология эмоций, социальная солидарность, эволюционные теории эмоций, теория ритуалов взаимодействия Р. Коллинза, эмоциональные режимы	Автор рассматривает эмоции как часть человеческого поведения, которая играет роль в поддержке социального порядка
12.	Brunetto Y. Stephen T.T. Shacklock K., Emotional intelligence, job satisfaction, well-being and engagement: explaining organisational commitment and turnover intentions in policing, 2012 г.	Какие в настоящее время известны методы оценки уровня эмоционального интеллекта?	Научная статья	https://scholar.google.ru	24.01.2019	Эмоциональный интеллект, государственный служащий, удовлетворённость работой, вовлеченность, текучесть кадров	В настоящем исследовании рассматривается влияние эмоционального интеллекта на удовлетворенность работой, благосостояние и вовлеченность сотрудников госслужбы. В исследовании приняли участие 193 сотрудника полиции Австралии. Гипотеза исследования подтвердилась – высокий уровень эмоционального интеллекта приводит к удовлетворенности работой, а также к вовлеченности сотрудников, что влияет и на сокращение текучести кадров. на текучесть кадров
13.	Sharma D. Mishra I. Sharma V.	Является ли эмоциональный интеллект необходимым компонентом	Научная статья	International Journal of Social Sciences	20.01.2019	Эмоциональный интеллект, чувствительность, зрелость, компетентность	В статье авторы утверждают, что сегодня эталон для измерения эффективности сотрудника претерпел значительные изменения. Он, по мнению авторов, стал более «утонченным и насыщенным». Теперь он включает в себя

	Emotional intelligence among employees of government and public sectors, 2014 г.	оценки компетентности государственных служащих?		https://www.iises.net			больше компонентов, учитывает не только базовое образование, но и уровень эмоционального интеллекта
14.	Симонова О. А. Современная социология эмоций: взаимовлияние обыденного и научного знания, 2014 г.	Являются ли эмоции объектом социологических исследований?	Научная статья	https://elibrary.ru	10.11.2018	Эмоциональная культура, нормы эмоций, социальная солидарность	В статье рассматриваются современное состояние социологии эмоций, предметная сфера, а также проблемы специфики социологического исследования эмоций
15.	Левкина Л.И. Потенциал коммуникативной компетентности представителей органов государственной власти, 2014 г.	Является ли эмоциональный интеллект необходимым компонентом оценки компетентности государственных служащих?	Научная статья	https://elibrary.ru	15.01.2019	Социальный интеллект, потенциал коммуникативной компетентности представителей органов государственной власти	В статье автор говорит о существовании прямой зависимости между эффективностью государственного управления, коммуникации внутри его структур, между его представителями и накопления, реализации потенциала коммуникативной компетентности представителей органов государственной власти
16.	Юсупов И. М. Юсупова Г. В. Успех в карьере: интеллект или эмоциональная компетентность? 2014 г.	Какую роль играют эмоции в социальном управлении?	Научная статья	https://elibrary.ru	18.01.2019	Эмоциональная компетентность, валидность, эмоциональный интеллект	В работе автор раскрывает понятие эмоциональной компетентности – совокупность способностей к саморегуляции и регуляции межличностных отношений благодаря пониманию собственных эмоций и эмоций окружающих. Составляющие компоненты образуют функциональные блоки: поведенческий, когнитивный, интраперсональный и интерперсональный
17.	Harris S. Invitation to Sociology of Emotions. L.: Routledge, 2015 г.	Какую роль играют эмоции в социальном управлении?	Книга	https://scholar.google.ru	15.11.2018	Эмоции в экономическом поведении, эмоциональная культура, нормы эмоций, управление эмоциями, эмоциональный труд	В статье рассматриваются основные принципы социологии эмоций, включая нормы эмоций, управление эмоциями и эмоциональный труд
18.	Зелинский С.Э. Методологическое обеспечение оценивания	Является ли эмоциональный интеллект необходимым	Научная статья	https://elibrary.ru	18.01.2019	Социально-личностные компетентности, государственный	Автором разработан методологический инструмент для оценивания социально-личностных компетентностей государственных служащих, который позволяет получить

	социально-личностных компетентностей государственных служащих, 2015 г.	компонентом оценки компетентности государственных служащих?				служащий, тестовые методики, оценивание, эмоциональный интеллект	количественные результаты. По мнению автора, это открывает новые возможности при работе кадровой службы
19.	Синельникова Е. С. Эмоциональный интеллект как фактор взаимодействия в конфликте: кросс-культурный аспект, 2015 г.	Могут ли социальные технологии выступать инструментом формирования эмоционального интеллекта?	Автореферат	https://di.ssercat.com	13.12.2018	Влияние эмоционального интеллекта на успешность управленческой деятельности, выбор стилей лидерства, культурные особенности	Автор делает вывод о том, что люди с низким уровнем эмоционального интеллекта испытывают трудности с идентификацией переживаемых эмоций и пониманием их причин, а также с управлением ими. Как следствие, в конфликтной ситуации он сосредотачивает свое внимание на актуальном содержании конфликтной ситуации, а не на способах ее разрешения
20.	Богомягкова Е. С. Потенциал социологии эмоций в исследовании социальных проблем, 2016 г.	Являются ли эмоции объектом социологических исследований? Насколько социология эмоций является институционализированной областью в настоящее время?	Научная статья	https://cyberleninka.ru	18.12.2018	Социальные проблемы, социология социальных проблем, социология эмоций, коллективные эмоции	В статье автор рассматривает социологию эмоций как ресурс для обновления современной теории социальных проблем. Автор говорит о том, что до настоящего времени эмоциональные аспекты социальных проблем не изучались систематически
21.	Духновский С. В. Личностные характеристики и кадровые риски современного государственного гражданского служащего, 2017 г.	Является ли эмоциональный интеллект необходимым компонентом оценки компетентности государственных служащих?	Научная статья	https://elibrary.ru	18.01.2019	Государственный служащий, личность, психологический тип, кадровые риски, психологическая надежность, эмоциональный интеллект	Автор поднимает проблему личностных характеристик государственных служащих. В статье представлены личностные типы и кадровые риски, которые им свойственны, а также их соотношение с надёжностью представителя государственной власти. Автор настаивает на том, что своевременная оценка личностных характеристик позволит принимать решения по профилактике девиаций в профессиональной деятельности
22.	Исичко А. О. Теоретические подходы к изучению эмоций в социологии, 2018 г.	Являются ли эмоции объектом социологических исследований?	Научная статья	https://elibrary.ru	20.12.2018	Социология эмоций, теории эмоций, символический интеракционизм	Автором предлагается комплексное определение эмоций, а также дается объяснение институционализации социологии эмоций

23.	Гоулман Д. Исаева А. Эмоциональный интеллект. Почему он может значить больше, чем IQ	Как различные модели эмоционального интеллекта соотносятся с различными видами деятельности?	Книга	https://scholar.google.ru	15.11.2018	Эмоциональный интеллект, успех на работе, измерение эмоционального интеллекта	Автор в книге говорит о том, что эмоции влияют на успех в нашей профессиональной жизни гораздо сильнее, чем это принято считать. В книге приводится множество реальных примеров проявлений эмоционального интеллекта из бизнеса и из жизни автора
24.	Давидян А. Г. Представления об эмоциональном интеллекте в контексте научного знания, 2019 г.	Являются ли эмоции объектом социологических исследований?	Научная статья	https://elibrary.ru	18.01.2019	Эмоциональный интеллект, когнитивная оценка, управление эмоциями	Автор приводит описание и анализ основных подходов к понятию и структуре эмоционального интеллекта, определяет возможности и ограничения каждого из них, а также основную направленность исследований в данной области
25.	Духновский С. В. Выраженность параметров саморегуляции у государственных гражданских служащих с разным уровнем социальной нормативности, 2019 г.	Является ли эмоциональный интеллект необходимым компонентом оценки компетентности государственных служащих?	Научная статья	https://elibrary.ru	15.01.2019	Социальная нормативность, саморегуляция, кадровые риски, государственный гражданский служащий	Автор рассматривает в статье вопросы нормативности и саморегуляции государственных служащих. Социальная нормативность в статье – это развитие на высоком уровне чувства ответственности, обязательности, стремление к добросовестному выполнению всех поручений руководства, достижение высоких показателей
26.	Колесников М. В. Коваленко А. В. Особенности формирования профессиональных компетенций в государственной службе, 2019 г.	Является ли эмоциональный интеллект необходимым компонентом оценки компетентности государственных служащих?	Научная статья	https://elibrary.ru	15.01.2019	Профессиональные компетенции, государственная служба	В статье автор предлагает модель формирования профессиональных компетенций у государственных служащих, из которой видно, что самомотивация и личностные качества формируют у человека потребность к дальнейшему развитию и формированию новых компетенций

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. ПРОГРАММА СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

ПРОГРАММА СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ «ТЕХНОЛОГИИ ФОРМИРОВАНИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ»

1. Характеристика ситуации в исследуемой области.

Актуальность исследования

Всё большее значение в социологии управления приобретает развитие личностных качеств сотрудников для эффективной работы организации в условиях нестабильности и внедрения цифровых технологий: в рамках управления нематериальными активами компаний появляются методы управления эмоциями, которые являются частью интеллектуального капитала сотрудника. Данные методы основаны на теориях эмоционального интеллекта, каждому из которых соответствует собственный подход к оценке.

В настоящее время социальные технологии формирования эмоционального интеллекта государственных служащих представлены в формах организационной деятельности, которые обеспечивают реализацию намеченной цели – ожидаемым результатом является определение и последующее повышение уровня эмоционального интеллекта госслужащих.

Социальные технологии представлены в форме курсов дополнительного образования, тренингов, семинаров, форумов, консультаций специалистов, осуществляются на различных уровнях и нацелены на работу с несколькими аспектами эмоционального интеллекта.

Актуальность развития эмоционального интеллекта для государственных служащих определяется тем, что выполнение должностных обязанностей требует проявления определенных личностных качеств для эффективного решения запросов граждан. В оценке уровня эмоционального интеллекта государственных служащих раскрывается гуманитарная позиция представителей госуправления по отношению к гражданам, а также прослеживается включение эмоций в каждую из четырёх функций управления: планирование, организацию, мотивацию и контроль.

2. Объект, предмет, цель и задачи исследования

Объект исследования – теория эмоционального интеллекта и её значение для социологии управления.

Предмет исследования – социальные технологии формирования эмоционального интеллекта и особенности его формирования у государственных служащих.

Цель данного исследования – анализ социальных технологий формирования эмоционального интеллекта и определение особенности его формирования у государственных служащих.

Задачи исследования:

1. Определить роль эмоций в социальном управлении;
2. Выяснить актуальность эмоционального интеллекта для государственных служащих;

3. Определить действующие на сегодняшний день технологии формирования эмоционального интеллекта государственных служащих;
4. Выявить уровень применимости социальных технологий формирования эмоционального интеллекта для работы с государственными служащими;
5. Определить критерии эффективности применения социальной технологии как инструмента формирования эмоционального интеллекта;
6. Выделить достоинства и недостатки действующих социальных технологий формирования эмоционального интеллекта;
7. Определить необходимые компоненты программы обучения эмоциональному интеллекту государственных служащих;
8. Выявить уровень соответствия социальных технологий формирования эмоционального интеллекта ключевым принципам социальных технологий в условиях работы с государственными служащими;
9. Определить перспективы развития технологий формирования эмоционального интеллекта государственных служащих.

3. Теоретическое уточнение и эмпирическая интерпретация основных понятий

Социальная технология – способ организации практической деятельности, конкретные приемы, которые необходимы для достижения заданного результата

Элементы социальной технологии:

- объект технологизации;
- целевая аудитория;
- разработчики технологии;
- критерии.

Ключевые принципы социальных технологий для оценки:

- целерациональность и надежность;
- готовность сотрудников к переменам;
- создание благоприятной окружающей среды;
- эффективность;
- адаптивность.

Эмоциональный интеллект – сумма навыков и способностей человека распознавать эмоции, понимать намерения, мотивацию и желания других людей и свои собственные, а также способность управлять своими эмоциями и эмоциями других людей в целях решения практических задач.

Компоненты эмоционального интеллекта:

- управление собственными эмоциями;
- понимание собственных эмоций;
- управление эмоциями других;
- понимание эмоциями других.

Уровни эмоционального интеллекта:

- высокий;
- средний;
- низкий.

Качественные и количественные показатели оценки:

- Возросшая способность адекватно оценивать межличностные ситуации и планировать соответствующие действия;
- Увеличение показателя, демонстрирующего владение конструктивными стратегиями поведения в конфликтах и просоциальными стратегиями разрешения межличностных проблем;
- Умение распознавать собственные чувства и адекватно их проявлять;
- Увеличение показателя, демонстрирующего сформированность навыка самооценки и самоанализа;
- Лучшее понимание последствий своего поведения;
- Улучшенные навыки самоконтроля, стрессоустойчивость;
- Увеличение показателя, демонстрирующего развитый самоконтроль и высокую стрессоустойчивость, способность контролировать свои эмоциональные проявления;
- Большая чуткость к чувствам других людей;
- Увеличение показателя, демонстрирующего эмпатию.

4. Гипотезы исследования

1. Эмоции включены в процессы социального управления в каждую из четырех основных функций: планирование, организация, мотивация и контроль, включены эмоции. Влияют на их эффективность и на эффективность социального управления в целом;
2. Актуальность развития эмоционального интеллекта для госслужащих вызвана работой в системе «человек-человек»;
3. Социальные технологии формирования эмоционального интеллекта представлены в очном и заочном формате, имеют продолжительность от 1,5 часов до нескольких месяцев;
4. С высокой эффективностью в качестве самостоятельной технологии применимы деловые игры, с наименьшей – форумы;
5. Деловая игра позволяет формировать более сложные обучающие задачи благодаря возможности моделировать ситуацию с множеством факторов;
6. В программу обучения государственных служащих необходимо обязательное включение практических упражнений, направленных на управление негативными эмоциями на основе реальных кейсов;
7. Наименьшая адаптивность свойственна форумам, максимальная – консультациям специалистов.

5. Методы исследования

Для достижения обозначенной цели исследования были использованы такие методы по сбору и обработке информации, как глубинное интервью, метод экспертных оценок, анализ документов, социологическое наблюдение.

Глубинное интервью было проведено с сотрудниками образовательных учреждений, которые осуществляют реализацию программ по развитию эмоционального интеллекта представителей госслужбы и частных организаций, по следующим тематическим блокам:

- роль эмоций в социальном управлении;
- социальные технологии как инструмент формирования эмоционального интеллекта;
- актуальность эмоционального интеллекта для государственных служащих

— формирование и оценка уровня развития эмоционального интеллекта у государственных служащих;

— перспективы развития технологий формирования эмоционального интеллекта государственных служащих.

Данный метод обладает рядом преимуществ, в частности, это возможность получить информацию от специалистов, которые работают с образовательными программами по развитию эмоционального интеллекта, возможность получения оценок и мнений, которые существуют в профессиональном сообществе, возможность выявить такие особенности исследуемой проблемы, которые известны только непосредственным участникам, возможность проверить существующие гипотезы и предположения в беседе с профессионалами, а также получить информацию от респондента, для которого неприемлемы никакие другие формы интервьюирования в связи с высокой загруженностью и наличием административных барьеров.

Применение метода экспертных оценок позволит оценить перспективы развития технологий формирования эмоционального интеллекта у государственных служащих, определить сильные стороны реализуемых программ и возможности для совершенствования, оценить соответствие технологий ключевым принципам и оценить применимость для работы с государственными служащими.

Анализ документов, на основе которых осуществляется обучение по программам развития эмоционального интеллекта госслужащих и представителей частных организаций. Это позволит определить ключевые темы для обучения основам эмоционального интеллекта, и выявить особенности применения вспомогательных технологий обучения

Социологическое наблюдение осуществляется во время обучения специалистов.

Данный метод позволит зафиксировать свойства и особенности изучаемого явления. Так, анализу подвергнутся поведенческие особенности участников обучения, которые будут зафиксированы в бланке наблюдения.

6. Организационный раздел

Июнь – сентябрь 2019: составление теоретической канвы исследования, определение исследовательской гипотезы и методов, подготовка гайда и разработка вопросов для экспертной оценки;

Октябрь 2019: выявление точек входа к респондентам;

Ноябрь 2019 – февраль 2020: сбор информации;

Март 2020: обработка и анализ полученных данных;

Март 2020: описание полученных результатов исследования.

7. Ожидаемые результаты

1. Определена роль эмоций в социальном управлении;

2. Определена актуальность эмоционального интеллекта для государственных служащих;

3. Определены действующие на сегодняшний день технологии формирования эмоционального интеллекта государственных служащих;

4. Выявлен уровень применимости социальных технологий формирования эмоционального интеллекта для работы с государственными служащими;

5. Определены критерии эффективности применения социальной технологии как инструмента формирования эмоционального интеллекта;

6. Выделены достоинства и недостатки действующих социальных технологий формирования эмоционального интеллекта;
7. Определены необходимые компоненты программы обучения эмоциональному интеллекту государственных служащих;
8. Выявлен уровень соответствия социальных технологий формирования эмоционального интеллекта ключевым принципам социальных технологий в условиях работы с государственными служащими;
9. Определены перспективы развития технологий формирования эмоционального интеллекта государственных служащих.

ПРИЛОЖЕНИЕ 3. МАТЕРИАЛЫ ГЛУБИННОГО ИНТЕРЬВЮ

Сведения об экспертах – участниках глубинного интервью

Эксперт	Род деятельности	Опыт работы в сфере ЭИ
Эксперт 1	Автор тренинговых программ по формированию эмоционального интеллекта	13 лет
Эксперт 2	Практикующий ведущий тренингов по формированию эмоционального интеллекта	4 года
Эксперт 3	Практикующий ведущий тренингов по формированию эмоционального интеллекта	4 года
Эксперт 4	Практикующий ведущий деловых игр по формированию эмоционального интеллекта	10 лет
Эксперт 5	Практикующий ведущий деловых игр по формированию эмоционального интеллекта	6 лет
Эксперт 6	Практикующий ведущий деловых игр по формированию эмоционального интеллекта	3 года
Эксперт 7	Руководитель некоммерческой организации, автор проектов по популяризации технологий формирования эмоционального интеллекта	4 года
Эксперт 8	Ведущий сотрудник некоммерческой организации, куратор проектов по популяризации технологий формирования эмоционального интеллекта	3 года
Эксперт 9	Автор методического пособия по проведению игровых занятий по развитию эмоционального интеллекта	13 лет
Эксперт 10	Руководитель по устойчивому развитию международной компании, аполог эмоционального интеллекта	5 лет

Результаты ответов экспертов на вопрос №8 анкеты

	Образовательные программы	Тренинги	Деловые игры	Семинары	Форумы	Консультации специалистов
Э-1	3	5	6	1	2	6
Э-2	3	6	5	2	1	4
Э-3	3	6	5	2	1	4
Э-4	3	5	6	2	1	3
Э-5	3	5	5	1	1	3
Э-6	4	5	6	2	1	4
Э-7	3	5	6	2	1	4
Э-8	4	5	5	2	1	3
Э-9	3	6	6	2	2	4
Э-10	4	5	6	2	1	4
Итого	33	53	56	18	12	39
Ср. балл	3,3	5,3	5,6	1,8	1,2	3,9

Результаты ответов экспертов на вопрос №7 анкеты

Эксперт 1							
	Образовательные программы	Тренинги	Деловые игры	Семинары	Форумы	Консультации специалистов	Итого баллов
Целерациональность и надежность	2	2	2	0	1	2	9
Эффективность: разумное соотношение затрат и результатов	1	2	2	1	1	2	9
Адаптивность	1	2	2	1	1	2	9
Итого баллов	4	6	6	2	3	6	
Эксперт 2							
	Образовательные программы	Тренинги	Деловые игры	Семинары	Форумы	Консультации специалистов	Итого баллов
Целерациональность и надежность	2	2	2	1	1	2	10
Эффективность: разумное соотношение затрат и результатов	2	2	2	1	1	2	10
Адаптивность	1	2	1	1	1	2	8
Итого баллов	5	6	5	3	3	6	
Эксперт 3							
	Образовательные программы	Тренинги	Деловые игры	Семинары	Форумы	Консультации специалистов	Итого баллов
Целерациональность и надежность	2	2	2	2	1	2	11
Эффективность: разумное соотношение затрат и результатов	2	2	2	2	1	2	11
Адаптивность	1	2	1	1	1	2	8
Итого баллов	5	6	5	5	3	6	
Эксперт 4							
	Образовательные программы	Тренинги	Деловые игры	Семинары	Форумы	Консультации специалистов	Итого баллов
Целерациональность и надежность	2	2	2	2	0	1	9
Эффективность: разумное соотношение затрат и результатов	1	1	2	2	1	1	8
Адаптивность	2	2	2	1	1	2	10
Итого баллов	5	5	6	5	2	4	
Эксперт 5							
	Образовательные программы	Тренинги	Деловые игры	Семинары	Форумы	Консультации специалистов	Итого баллов
Целерациональность и надежность	2	2	2	2	1	1	10
Эффективность: разумное соотношение затрат и результатов	1	1	2	2	0	2	8

Адаптивность	2	2	1	1	0	1	7
Итого баллов	5	5	5	5	1	4	
Эксперт 6							
	Образовательные программы	Тренинги	Деловые игры	Семинары	Форумы	Консультации специалистов	Итого баллов
Целерациональность и надежность	2	2	2	2	1	2	11
Эффективность: разумное соотношение затрат и результатов	2	2	2	1	1	1	9
Адаптивность	2	1	2	1	1	2	9
Итого баллов	6	5	6	4	3	5	
Эксперт 7							
	Образовательные программы	Тренинги	Деловые игры	Семинары	Форумы	Консультации специалистов	Итого баллов
Целерациональность и надежность	1	2	2	2	1	2	10
Эффективность: разумное соотношение затрат и результатов	2	2	2	2	1	1	10
Адаптивность	2	1	1	2	1	2	9
Итого баллов	5	5	5	6	3	5	
Эксперт 8							
	Образовательные программы	Тренинги	Деловые игры	Семинары	Форумы	Консультации специалистов	Итого баллов
Целерациональность и надежность	2	1	2	2	2	1	10
Эффективность: разумное соотношение затрат и результатов	2	2	2	2	2	1	11
Адаптивность	2	1	1	2	1	2	9
Итого баллов	6	4	5	6	5	4	
Эксперт 9							
	Образовательные программы	Тренинги	Деловые игры	Семинары	Форумы	Консультации специалистов	Итого баллов
Целерациональность и надежность	2	2	2	2	2	2	12
Эффективность: разумное соотношение затрат и результатов	1	2	2	2	2	1	10
Адаптивность	1	2	2	2	1	2	10
Итого баллов	4	6	6	6	5	5	
Эксперт 10							
	Образовательные программы	Тренинги	Деловые игры	Семинары	Форумы	Консультации специалистов	Итого баллов
Целерациональность и надежность	2	2	2	2	2	2	12
Эффективность: разумное соотношение затрат и результатов	1	2	2	2	2	1	10
Адаптивность	1	2	2	2	1	1	9

Итого баллов	4	6	6	6	5	4	
Итого	49	54	55	48	33	49	
Ср. балл	4,9	5,4	5,5	4,8	3,3	4,9	
	82%	90%	92%	80%	55%	82%	

ПРИЛОЖЕНИЕ 4. МАТЕРИАЛЫ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО НАБЛЮДЕНИЯ

Информация о деловой игре

	План	Факт
Продолжительность мероприятия	120 минут	140 минут
Число участников	30	33
Статус участника игры	Количество	% от общего числа участников
Представители государственной службы	8	24%
Средний уровень	6	18%
Руководители	2	6%
Представители частных компаний	25	76%
Средний уровень	18	55%
Руководители	7	21%

Протокол социологического наблюдения

Критерий оценки	Комментарий
Точность соблюдения регламента	Задержка начала игры на 20 минут в связи с подготовкой индивидуальных карточек участников и распределением дополнительных посадочных мест в связи с опозданием участников игры Сокращение перерыва с 10 до 5 минут Увеличение продолжительности игры на 20 минут
Опоздания участников	5 участников игры опоздали на 15 минут
Призывы к соблюдению регламента во время игры	При приближении к плановому окончанию игры 7 участников начали призывать к соблюдению регламента 2 участника сообщили о своём завершении игры до окончания в связи с несоблюдением регламента
Активность участников в общении друг с другом	С первых минут началось знакомство участников друг с другом, инициированное самими участниками (без участия ведущих): интерес представляли сфера деятельности участников, опыт участия в деловых играх, знакомство с темой эмоционального интеллекта, знакомство с авторами игры, причина участия в мероприятии. Отмечается повышенное настроение, реплики о предвкушении интересно провести досуг (не воспринимается, как обучение). У некоторых участников наблюдалась тревога в связи с «отсутствием способности демонстрации эмоций» и незнанием правил деловой игры
Разговоры, связанные с деловой игрой	Наибольшая активность зафиксирована в периоды: 21 – 69 мин., 81 – 140 мин.
Посторонние разговоры	Наибольшая активность зафиксирована в периоды: 5 – 20 мин., 70 – 80 мин.
Занятие посторонними делами	На протяжении всей игры в командах участники были вовлечены в деятельность, к телефону обращались для того, чтобы сделать фотографии и видео, а также записать контакты

Обмен контактами (нетворкинг)	10 – 19 мин. игры и после окончания мероприятия
Активность участников в общении с ведущим игры	Активность зафиксирована на протяжении всей игры: участники уточняли правила игры, просили оценить верность своих решений, высказывали эмоции от участия в игре
Достижение игровых целей	Игровые цели были достигнуты благодаря вовлеченности участников в процесс и готовность к групповой работе
Быстрота принятия решений	Решения принимались оперативно, что говорит о доступности правил игры и понимании условий участниками.
Одобрительные реплики, возгласы	Были зафиксированы на 50 – 140 мин. игры: первые 20 минут игры участники были глубоко погружены в ознакомление с правилами и ходом игры
Неодобрительные реплики, возгласы, замечания и т.п.	Зафиксировано не было

ПРИЛОЖЕНИЕ 5. ГАЙД ГЛУБИННОГО ИНТЕРВЬЮ

БЛАНК ИНТЕРВЬЮ

«Социальные технологии формирования эмоционального интеллекта государственных служащих»

Уважаемый эксперт!

Учитывая Ваши знания и опыт, предлагаем Вам выступить в качестве эксперта по вопросам, связанным с социальными технологиями формирования эмоционального интеллекта государственных служащих. Цель исследования – анализ социальных технологий формирования эмоционального интеллекта и определение особенности его формирования у государственных служащих.

Просим Вас ответить на вопросы. Все ответы будут использованы только в обобщенном виде. Ваше мнение очень важно и ценно для нас!

Заранее благодарим за оказанную помощь в проведении исследования.

1. Роль эмоций в социальном управлении

1.1. Чем Вы объясняете повышение интереса к теме эмоционального интеллекта в настоящее время?

1.2. По-вашему мнению, какую роль играют эмоции в социальном управлении?

1.3. Сотрудникам всех уровней необходимо развивать эмоциональный интеллект?

1.4. Как быть с социальными ролями? На работе и дома люди проявляют себя по-разному.

1.5. Каким образом Вам удаётся создать условия на мероприятиях, при которых можно говорить о том, что участник успешно применит полученный опыт и в профессионально деятельности, и личной жизни?

1.6. Как Вы можете охарактеризовать человека с высоким уровнем эмоционального интеллекта?

1.7. Какие факторы оказывают наиболее значительное влияние на развитие эмоционального интеллекта, на Ваш взгляд?

2. Социальные технологии как инструмент формирования эмоционального интеллекта

2.1. Какие социальные технологии формирования эмоционального интеллекта Вы можете назвать?

2.2. Какие принципы, на Ваш взгляд, являются ключевыми при создании социальной технологии?

2.3. Как можно измерить успешность применения социальной технологии как инструмента формирования эмоционального интеллекта?

2.4. В чем сильные стороны формата деловой, настольной игры? Форумов, консультаций специалистов?

2.5. Какие преимущества можете выделить у тренингов и открытых в ведущих вузах образовательных программ?

3. Актуальность эмоционального интеллекта для государственных служащих

3.1. Считаете ли Вы формирование эмоционального интеллекта у представителей государственной службы необходимостью на сегодняшний день?

3.2. Связываете ли Вы эту тенденцию с переходом на цифровую экономику?

3.3. Испытывает ли на сегодняшний день наша страна «кадровый голод» на управленцев?

4. Формирование и оценка уровня развития эмоционального интеллекта у государственных служащих

4.1. Как Вы можете описать свой опыт работы с представителями органов власти по вопросам формирования эмоционального интеллекта? Какие особенности в сравнении с представителями частных компаний можете назвать? Какова обратная связь участников мероприятий? Являются ли полученные знания и навыки полезными при работе?

4.2. Какой формат, на Ваш взгляд наиболее приемлем и успешен при работе с государственными служащими?

4.3. На чем основаны способы и инструменты формирования эмоционального интеллекта государственных служащих?

4.4. По-вашему мнению, является ли эмоциональный интеллект необходимым компонентом оценки компетентности государственных служащих?

4.5. Для представителей государственной службы какой из ветвей власти развитие эмоционального интеллекта является первостепенным, на Ваш взгляд?

4.6. Какие методы оценки уровня эмоционального интеллекта Вам известны?

4.7. Какие из них Вы используете в своей деятельности?

4.8. Знакомы ли Вам успешные практики формирования эмоционального интеллекта у государственных служащих?

5. Перспективы развития технологий формирования эмоционального интеллекта государственных служащих

5.1. Как Вы оцениваете перспективы развития технологий формирования эмоционального интеллекта государственных служащих?

5.2. Можно ли говорить о том, что интерес к таким курсам будет возрастать? Считаете ли Вы важным его стимулировать?

5.3. Необходимо ли проводить информационную политику для повышения осведомленности о роли эмоционального интеллекта в управленческой деятельности? Какими способами это возможно, на Ваш взгляд?

5.4. С какими трудностями могут столкнуться авторы технологий формирования эмоционального интеллекта при работе с государственными служащими?

6. Личные сведения

6.1. Год Вашего рождения?

6.2. Ваше образование и занимаемая должность на данный момент?

6.3. Опыт работы с сфере эмоционального интеллекта?

7. Оцените по шкале от 0 до 2, насколько представленные социальные технологии формирования эмоционального интеллекта соответствуют, на Ваш взгляд, ключевым принципам социальных технологий в условиях работы с государственными служащими

0 – полностью не соответствует принципу в условиях работы с государственными служащими

1 – частично соответствует принципу в условиях работы с государственными служащими

2 – полностью соответствует принципу в условиях работы с государственными служащими

	Образовательные программы	Тренинги	Деловые игры	Семинары	Форумы	Консультации специалистов
Целерациональность и надежность						
Эффективность: разумное соотношение затрат и результатов						
Адаптивность						

- Целерациональность и надежность. Технология должна способствовать решению конкретной задачи – определение и последующее повышение уровня развития эмоционального интеллекта, а также соответствовать текущим стратегическим целям сотрудника и организации;

- Эффективность. Соотношение затрат и результатов – сотрудник должен получить результат наиболее экономичным и гарантированным способом;

- Адаптивность. Разработанная технология должна иметь возможность совершенствования в связи с изменением требований общества и появлением новых тенденций в социологии управления.

8. Оцените по шкале от 0 до 6, насколько представленные социальные технологии формирования эмоционального интеллекта применимы, на Ваш взгляд, для работы с государственными служащими

0 – полностью не применима

1 – применима с низкой эффективностью лишь при условии дополнения иными технологиями

2 – применима с низкой эффективностью в качестве самостоятельной технологии

3 – применима со средней эффективностью лишь при условии дополнения иными технологиями

4 – применима со средней эффективностью в качестве самостоятельной технологии

5 – применима с высокой эффективностью лишь при условии дополнения иными технологиями

6 – применима с высокой эффективностью в качестве самостоятельной технологии

Образовательные программы	Тренинги	Деловые игры	Семинары	Форумы	Консультации специалистов