



Partiality of Emotional Intelligence as Determinants of Management Decisions

N. V. Sidorova¹

¹P. G. Demidov Yaroslavl State University, 14 Sovetskaya str., Yaroslavl 150003,
Russian Federation

DOI: 10.18255/1996-5648-2022-2-354-362

Research article
Full text in Russian

The article presents the results of the influence of emotional intelligence on the stylistic differentiation of managerial decision-making processes. The main result obtained in the course of the study is that for the first time a diversified influence of emotional intelligence on managerial activity was revealed, which manifests itself in the fact that emotional intelligence negatively affects the style of managerial decision-making.

Keywords: decision-making; managerial decisions; managerial activity; managerial decision-making style; emotional intelligence; partiality

INFORMATION ABOUT AUTHORS

Sidorova, Natalia V. | E-mail: Sidorova__natalia@mail.ru
| Postgraduate



Парциальность эмоционального интеллекта как детерминанта принятия управленческих решений

Н. В. Сидорова¹

¹Ярославский государственный университет им. П. Г. Демидова, ул. Советская, 14, Ярославль, 150003, Российская Федерация

DOI: 10.18255/1996-5648-2022-2-354-362
УДК 159.9

Научная статья
Полный текст на русском языке

В работе представлены результаты влияния эмоционального интеллекта на стилевую дифференциацию процессов принятия управленческих решений. Впервые выявлено диверсифицированное влияние эмоционального интеллекта на управленческую деятельность, которое проявляется в том, что эмоциональный интеллект отрицательно влияет на стиль принятия управленческих решений.

Ключевые слова: принятие решений; управленческие решения; управленческая деятельность; стиль принятия управленческих решений; эмоциональный интеллект; парциальность

ИНФОРМАЦИЯ ОБ АВТОРАХ

Сидорова, Наталья Викторовна | E-mail: Sidorova__natalia@mail.ru
Аспирант

Постановка проблемы

Целый ряд научных исследований, посвященных такому психологическому конструкту, как эмоциональный интеллект (далее по тексту – ЭИ), устанавливает его положительное влияние на жизнедеятельность человека.

Например, D. M. William установил взаимосвязь между текучестью кадров и ЭИ руководителя: чем выше ЭИ руководителя, тем меньше увольнений в организации [1]. С. Miao, R. H. Humphrey, S. Qian установили, что ЭИ руководителей вне зависимости от их пола и возраста положительно коррелирует с удовлетворенностью работой подчиненных [2].

Результаты исследования Е. Altinag и У. Kosedagi показали, что между ЭИ, инновационной корпоративной культурой организации и производительностью труда сотрудников существует значимая взаимосвязь. Таким образом, исследователи утверждают, что для повышения производительности труда сотрудников необходимо развитие ЭИ руководителей [3]. Исследователи М. Hendon, Л. Powell и Н. Wimmer выявили, что в области информационных технологий между ЭИ и эффективностью коммуникации существует статистически значимая положительная корреляция, что свидетельствует о том, что ЭИ положительно влияет на эффективность коммуникации [4]. Н. Jafri, С. Dem и S. Choden установили тот факт, что развитый ЭИ руководителя положительно влияет на уровень развития креативности работников и на организационный климат [5]. Результаты эксперимента Е. J. Fernandez-Ozcorta, В. J. Almagro и Р. Saenz-Lopez показали, что руководители с развитым ЭИ предпочитают более эффективные стратегии для решения проблем. Этот факт говорит о том, что независимо от поведения других руководители с высоким ЭИ гибко реагируют на социальный контекст, способны максимизировать долгосрочные выгоды [6].

Приведенные выше исследования подтверждают главную идею взаимосвязи ЭИ с жизнедеятельностью человека: чем выше ЭИ, тем успешнее и лучше человек ощущает себя. При этом в данном контексте важно проанализировать влияние ЭИ на управленческую деятельность руководителя.

В исследовании Н. Р. Кельчевской, И. С. Пелымской, Е. К. Чешко [7] доказана взаимосвязь динамики ЭИ и результатов хозяйственной деятельности предприятия, что свидетельствует о том, что с ростом среднего значения ЭИ экономические результаты растут. В работе Е. О. Корнейчук [8] выявлено, что высокий уровень ЭИ наиболее важен для развития таких компетенций, как стратегический менеджмент и ориентация на клиента. При этом руководители, которые имеют высокий показатель по уровню управленческих компетенций, обладают более высоким ЭИ.

В исследовании Е. А. Хлевной [9] доказана положительная взаимосвязь между уровнем ЭИ и эффективностью управленческой деятельности. При этом высокий уровень развития таких способностей, как распознавание и интерпретирование эмоций, использование их для решения управленческих задач, управление своими эмоциями и эмоциями окружения, положительно коррелирует с эффективностью деятельности и, в частности, с прибыльностью организации и рентабельностью вложенных в ее развитие инвестиций.

А. С. Петровская [10] выявила закономерную взаимосвязь между индивидуальной мерой выраженности ЭИ и результативными параметра-

ми управленческой деятельности. Чем выше ЭИ руководителя, тем выше степень эффективности его деятельности. В работе Т. А. Панковой [11] доказан тот факт, что руководители с высоким уровнем ЭИ оказываются способными к более эффективной деятельности, что выражается в высокой удовлетворенности трудом и меньшей подверженности эмоциональному выгоранию.

Таким образом, представленные работы свидетельствуют о доказательности положительного влияния ЭИ на управленческую деятельность. В свете вышесказанного выявляется объективная необходимость в формулировке общей цели исследования, которая состоит в попытке синтеза двух направлений, раскрывающих влияние ЭИ на предпочтение (выбор) стиля принятия управленческих решений.

Процедура и методики исследования

Реализация данной цели предполагает необходимость получения двух массивов первичных эмпирических данных. Во-первых, данных, характеризующих индивидуальную меру выраженности ЭИ. Для этого использовалась методика Д. В. Люсина [12]. Во-вторых, данных о стилевых предпочтениях принятия управленческих решений. В этих целях использовалась методика А. В. Карпова и Е. В. Марковой [13]. Она позволяет дифференцировать пять базовых стилей принятия управленческих решений – попустительский, маргинальный, реализаторский, авторитарный и ситуационный.

Важно иметь в виду, что раскрытие влияния ЭИ на стилевые различия управленческих решений должно быть организовано в соответствии и с общей логикой реализации базовых исследовательских императивов в целом. Одним из важнейших среди них выступает проведение двух основных этапов (и, соответственно, уровней) исследования – аналитического и структурного. На первом из них устанавливаются и интерпретируются частные детерминационные отношения между исследуемыми предметами. В нашем случае – это детерминационные влияния ЭИ и его отдельных компонентов на стилевые различия процессов принятия управленческих решений. На втором этапе основным предметом выступает установление эффектов и закономерностей собственно структурного и системного плана, эксплицирующих синергетические детерминационные воздействия всей структуры компонентов ЭИ на стилевые различия управленческих решений.

Наряду с этим, при обработке и интерпретации результатов были использованы еще две основные группы методов. Первая включает традиционные и широко используемые методы математико-статистической обработки, вторая – методы, базирующиеся на основе методологии струк-

турно-психологического анализа. Так, в этом плане был реализован метод «полярных групп», предполагающий дифференциацию выборки на «полярные» (контрастные) группы с последующей дифференцированной обработкой и сравнительным анализом данных в них по определенному критерию. В нашем случае им выступала степень принадлежности к тому или иному стилю реализации управленческих решений. Также эта группа включает такие методы, как определение и анализ матриц интеркорреляций, построение структурограмм (коррелограмм) значимо коррелирующих параметров и их последующий анализ; определение индексов структурной организации получаемых коррелограмм, а также их сопоставление на предмет гомогенности-гетерогенности по критерию χ^2 и др.

Лишь при условии сочетания двух указанных уровней и, соответственно, групп методов возможно решение основной задачи данного исследования, состоящей в выявлении взаимосвязи между ЭИ и стилем принятия управленческих решений.

Результаты исследования

Согласно нашим исследованиям ЭИ отрицательно влияет на стиль принятия управленческих решений. Представим основные результаты.

В контексте изучения взаимосвязи ЭИ и стиля принятия управленческих решений на аналитическом уровне установлено:

1. В результате парного сравнения стилей по количеству связей у шкал ЭИ и с учетом расчета критерия Манна-Уитни установлено, что большее статистическое сходство имеют те стили, которые близки по степени эффективности реализации процесса принятия управленческих решений.

2. Выделена следующая закономерность взаимосвязи – наличие высокого эмоционального интеллекта более характерно для представителей, избегающих ответственности: для попустительского, реализаторского и маргинального стиля. Для авторитарного стиля характерен низкий эмоциональный интеллект. Для ситуационного стиля характерен средний эмоциональный интеллект (с акцентом на понимание и управление своими эмоциями).

3. Эмоциональный интеллект у каждого стиля имеет свою особую структуру, и основное различие происходит не на уровне понимания себя и своих эмоций, а на уровне сдерживания своих эмоций и идентификации эмоций других.

В рамках изучения взаимосвязи ЭИ и стиля принятия управленческих решений на структурном уровне установлено, что:

1. Для попустительского, маргинального и реализаторского стиля принятия управленческих решений ЭИ достаточно сильно интегрирован, структурирован и взаимосвязан. Для авторитарного стиля принятия

управленческих решений ЭИ в меньшей степени интегрирован, структурирован и взаимосвязан, а для ситуационного стиля принятия управленческих решений ЭИ в средней степени интегрирован, структурирован и взаимосвязан.

2. Между степенью структурной организацией ЭИ и эффективностью стилей действительно существует тесная и закономерная связь, но прямо противоположная той, которую можно было предполагать при организации исследования. Иными словами, чем выше структурированность ЭИ, тем ниже эффективность предпочитаемых стилей.

3. Матрицы у попустительского, маргинального и реализаторского стиля принятия управленческих решений оказались статистически достоверно гомогенными ($p = 0,99$). Матрицы остальных стилей принятия управленческих решений являются статистически достоверно гетерогенными ($p = 0,95$).

Обсуждение результатов

Интерпретировать представленные выше результаты можно следующим образом.

В основе динамики количественных показателей (то есть структурных индексов) стилей принятия управленческих решений при изменении степени выраженности ЭИ лежат не количественные изменения, а качественные. Следовательно, изменение индивидуальной меры выраженности ЭИ обуславливает не только «локальные», количественные изменения структуры этих свойств, но и качественные, то есть принципиальные их различия. ЭИ как общая способность детерминирует возникновение аналогичных, то есть обобщенных изменений всей совокупности стилей принятия управленческих решений. Динамика же количественных значений индексов структурной организации является следствием этих качественных трансформаций. В силу этого, можно констатировать новый в научном отношении факт, состоящий в выявлении и объяснении структурной (а не только аналитической) детерминации управленческих решений со стороны ЭИ. Причем эта детерминация не менее, а более выражена, чем детерминация аналитического типа, состоящая во влиянии отдельных параметров ЭИ на реализацию управленческих решений.

Следовательно, можно констатировать, что в действительности ЭИ, выступая реальной детерминантой стилевой дифференциации управленческих решений, является тем не менее не столько его позитивным фактором, сколько фактором, оказывающим негативное воздействие на сравнительную эффективность предпочитаемых стилей. Это означает, что в противоположность с традиционным мнением он не является фактором, оптимизирующим процесс. Другими словами, повышение структури-

рованности ЭИ означает усиление его влияния, которое, в свою очередь, негативно сказывается на рациональности решения в целом. Так, например, для ситуационного и, в особенности, для авторитарного стилей структурированность ЭИ выражена по сравнению с другими стилями в минимальной степени, что способствует большей рациональности принятия решений. И действительно, руководители, которые предпочитают авторитарный стиль принятия управленческих решений, характеризуются менее эмпатичными и более нацеленными на решение проблемы любым способом; в данном контексте уместно употребить выражение «цель оправдывает средства». У представителей ситуационного стиля принятия управленческих решений структурированность ЭИ немного отличается от авторитарного тем, что присутствует средняя (ближе к минимальной) степень выраженности ЭИ, что обусловлено спецификой самого стиля. Действительно, в некоторых ситуациях необходимо обращать внимание на свои и чужие эмоции, для того чтобы принять наиболее эффективное решение; в данном случае охарактеризуем выраженность ЭИ у ситуационного стиля как «золотая середина».

При этом, с одной стороны, нельзя игнорировать то многократно верифицированное всей практикой управления мнение, согласно которому ЭИ в целом является позитивным психологическим фактором, оказывающим комплексное и, повторяем, позитивное воздействие на организационное функционирование. С другой стороны, факты, в том числе и представленные выше результаты, не менее убедительно свидетельствуют и о возможности противоположного – негативного влияния ЭИ. По нашему мнению, решению этого острого противоречия может содействовать следующее обстоятельство. По-видимому, детерминационное воздействие ЭИ на управленческую деятельность, равно как и на ее основные компоненты, характеризуется принципиальной диверсифицированностью. Это означает, что на одни базовые компоненты системы деятельности он оказывает преимущественно позитивное воздействие, а на другие – преимущественно негативное. К последним как раз и относится тот базовый компонент, который обозначается понятием «принятие решения», тогда как к первым относится, например, такой важный ее компонент, как процессы контроля. Следовательно, на ЭИ и его влияние на деятельность должно быть распространено фундаментальное свойство, присущее многим важнейшим психологическим образованиям – свойство парциальности. Оно, являясь установленным и подробно изученным по отношению ко многим образованиям и качествам, остается пока практически полностью не реализованным по отношению к ЭИ и его роли в организации процессов принятия решения, а также управленческой деятельности в целом. Описанные выше результаты как раз и позволяют в определенной мере компенсировать этот

ощутимый концептуальный пробел, предоставляя конкретные данные относительно реальной сложности и противоречивости детерминационного воздействия ЭИ на стили реализации управленческих решений и тем самым – хотя косвенно, но значимо – и на всю управленческую деятельность в целом.

Выводы

1. ЭИ оказывает диверсифицированное воздействие на различные компоненты управленческой деятельности. Как показал анализ литературы, ЭИ положительно влияет на различные аспекты деятельности, в том числе и на управленческую деятельность. Однако на основании проведенного исследования установлено, что ЭИ отрицательно влияет на стиль принятия управленческого решения.

2. Чем более выражен ЭИ, тем менее оптимальный стиль принятия управленческих решений использует руководитель. При этом важно отметить, что влияние ЭИ на данный компонент деятельности не прямое, а скорее опосредованное, обусловленное выбором того или иного стиля принятия управленческого решения.

3. Поскольку ЭИ негативно влияет на базовый компонент управленческой деятельности – принятие управленческих решений, то, следовательно, ЭИ будет косвенно оказывать влияние на эффективность деятельности в целом.

Представленные выше результаты свидетельствуют, что ЭИ обладает таким важным свойством, как парциальность, которая заключается в разнонаправленном влиянии на управленческую деятельность. Данный факт говорит о том, что ЭИ фасилитирует основные функции управленческой деятельности, но ингибирует предпочтение стиля принятия управленческого решения.

Ссылки

1. William D. M. A phenomenological study: Human resource professionals perceptions of leader emotional intelligence and employee affective commitment: dissertation / D. M. William. Феникс, штат Аризона: Phoenix University of Phoenix, 2007. 212p.

2. Miao C. Are the emotionally intelligent good citizens or counterproductive? / C Miao, R. H. Humphrey, S. Qian // Personality and Individual Differences. 2017. № 116. P. 144–156.

3. Altindag E. The relationship between emotional intelligence of managers, innovative corporate culture and employee performance / E. Altindag, Y. Kosedagi // Procedia-Social and Behavioral Sciences. 2015. Vol. 210. P. 270–282

4. Goleman D. Emotional Intelligence. Boston, MA.: Harvard Business Review Press, 2018. 920p.
5. Jafri H. Emotional Intelligence and Employee Creativity: Moderating Role of Proactive Personality and Organizational Climate / H. Jafri, C. Dem, S. Chogen // Business Perspectives and Research. 2016. Vol. 4. Issue 3. P. 128–134.
6. Fernandez-Ozcorta E. J. Explanatory model of psychological well-being in the university athletic context / E. J. Fernandez-Ozcorta, B. J. Almagro, P. Saenz-Lopez // Procedia-Social and Behavioral Sciences. 2014. P. 255–261.
7. Кельчевская Н. Р., Пелымская И. С., Чешко Е. К. Влияние ЭИ работников предприятия на результаты его деятельности: монография. 2020 URL: https://elar.urfu.ru/bitstream/10995/94355/1/978-5-91292-335-7_2020.pdf
8. Корнейчук Е. О. Взаимосвязь ЭИ с уровнем развития управленческих компетенций у руководителей: Выпускная квалификационная работа по направлению 37.04.01 «Психология». 2018. URL: https://elar.urfu.ru/bitstream/10995/62473/1/m_th_e.o.korneychuk_2018.pdf
9. Хлевная Е. А. Роль эмоционального интеллекта в эффективности деятельности: на примере руководителей: автореферат дис. ... кандидата психологических наук: Нац. исслед. ун-т «Высш. шк. экономики». М., 2012. 27 с.
10. Карпов А. В., Петровская А. С. Психология ЭИ. Ярославль, 2007. 325 с.
11. Панкова Т. А. Роль ЭИ в эффективности деятельности руководителя // Психологические исследования. 2010. №. 2(10). URL: <http://psystudy.ru/index.php/num/2010n2-10/297-pankova10.html>
12. Люсин Д. В. Современные представления об эмоциональном интеллекте. Социальный интеллект: Теория, измерение, исследования / под ред. Д. В. Люсина, Д. В. Ушакова. М.: Институт психологии РАН, 2004. С. 29–36.
13. Карпов А. В., Маркова Е. В. Психология стилей управленческих решений: учебное пособие. Ярославль: Открытое общество, 2003. 108 с.