

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

Научный руководитель – Борисов Александр Федосеевич

Расина Мария Леонидовна

Студент (магистр)

Санкт-Петербургский государственный университет, Факультет социологии, Кафедра социального управления и планирования, Санкт-Петербург, Россия

E-mail: rasina@palitra-dobra.ru

Рассматривая эмоции как социокультурный феномен, их можно подвергнуть социологической экспертизе, отнести как к области общей социологической теории, так и социологии управления. Несмотря на концепцию рационализации управления Фредерика Тейлора, из которой эмоции исключаются, будучи проявлением иррационального, личного и феминного, в конце XX века европейское и американское научное сообщество принимает 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. Появление интереса к данным исследованиям обосновывается требованием современного общества объяснять его особенности с учётом эмоционального контекста, не ограничиваясь лишь рациональным [1].

В российской социологической науке работы о важности эмоций в социальных процессах, чаще всего посвящены профессиональному выгоранию, эмоциональному капиталу организации и лидерству. 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. На третьем этапе, современном, исследования эмоций как социальной категории возобновляются. На сегодняшний день главной задачей является построение целостной модели эмоций в социальном управлении.

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 сотрудника [2].

Субъект - субъектный подход к управлению открывает новые методологические перспективы исследования роли эмоций в управлении [1]. Реализация данного 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.

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 «аффективной отстраненности» как важном условии социального исследования [4].

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» [3]. Интерес к изучению эмоционального интеллекта вернулся вновь лишь в конце XX века.

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.

Э. Торндайк, Дж. Гилфорд, Г. Айзенк работали над темой социального интеллекта, составной частью которого принято считать эмоциональный.

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;
- 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 заикливаются на негативных эмоциях;
- способны к самоконтролю.

Источники и литература

- 1) Горбунова М.Ю. Эмоции в социальном управлении: теоретическая модель // Государственное управление. Электронный вестник. 2011. №26. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/emotsii-v-sotsialnom-upravlenii-teoreticheskaya-model> (дата обращения: 22.11.2019)
- 2) Полянова Л. М. Концепции эмоционального интеллекта в современной практике управления // 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)
- 3) Сергиенко Е.А., Ветрова И.И. Тест Дж. Мэйера, П. Сэловея, Д. Карузо «Эмоциональный интеллект» (MSCEIT v.2.0): руководство. М., 2010
- 4) Элиас Н. О процессе цивилизации: в 2 т. М., СПб., 2001.