

*Ахмадуллина Диана Наилевна  
студентка 2 курса магистратуры, психологический факультет,  
Казанский инновационный университет, Россия, г. Казань  
e-mail: dianan.86@mail.ru*

*Научный руководитель: Юсупова Г.В., кандидат психологических наук,  
доцент, Казанский инновационный университет,  
Россия, г. Казань*

## **СПЕЦИФИКА ВЗАИМОСВЯЗИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА И СТИЛЯ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ У РАБОТНИКОВ БАНКА С РАЗЛИЧНЫМ УРОВНЕМ ДОЛЖНОСТИ**

*Аннотация:* В статье рассматриваются особенности влияния уровня эмоционального интеллекта на стиль принятия решений работниками руководящих и неруководящих должностей банка. Актуальность рассматриваемой проблемы объясняется тем, что на сегодняшний день банковским работникам крайне важно обладать таким навыком, как принятие решений в разных ситуациях, в том числе и в ситуациях неизвестности.

**Ключевые слова:** эмоциональный интеллект, самомотивация, эмпатия, стиль принятия решений, бдительность, избегание, прокрастинация, сверхбдительность.

*Akhmadullina Diana Nailevna  
2st year master student, Faculty of psychology,  
Kazan Innovative University, Russia, Kazan*

*Scientific adviser: Yusupova G.V., Candidate of Psychology sciences,  
Associate professor,  
Kazan Innovative University, Russia, Kazan*

## **SPECIFICITY OF INTERRELATION OF EMOTIONAL INTELLIGENCE AND STYLE OF DECISION-MAKING AT BANK WORKERS WITH DIFFERENT LEVEL OF POSITION**

*Abstract:* The article discusses the peculiarities of the influence of the level of emotional intelligence on the decision-making style of employees of managerial and non-managerial positions of the bank. The urgency of the problem is explained by the fact that today bank employees are extremely important to have such a skill as decision making in different situations, including situations of obscurity.

**Key words:** emotional intelligence, self-motivation, empathy, decision-making style, vigilance, avoidance, procrastination, vigilance.

Целью исследования является выявление взаимосвязи эмоционального интеллекта и стиля принятия решений у руководителей и работников неруководящих должностей.

В исследовании приняли участие 63 работника банка: 27 из них являются руководителями (имеют работников в подчинении), 36 - специалисты (не имеют в подчинении работников).

Учёные, изучающие проблему эмоционального интеллекта в контексте вопроса о его связи с успешностью человека, исследовали: значение эмоционального интеллекта для профессиональной деятельности, Андреева И.Н. [1], роль и значение эмоционального интеллекта в процессе межличностного взаимодействия, Люсин Д.В. [2], функциональные характеристики эмоционального интеллекта, Носенко Э.Л., Коврига Н.В., влияние эмоционального интеллекта на формирование и проявление лидерских качеств, Гоулман Д. [3].

Эмоциональный интеллект подразумевает как возможность погрузиться в свои эмоции, чтобы осознать и почувствовать их, так и необходимость рационального анализа эмоций и принятия решения на основе этого анализа. Рассмотрим особенности взаимосвязи эмоционального интеллекта и принятия решений у руководителей и неруководителей банка.

В исследовании использовались следующие методики:

1. Тест «эмоционального интеллекта» (Н. Холл);
2. Мельбурнский опросник принятия решений (МОПР) (Т. Корнилова).

В результате обследования испытуемых по методике «Тест эмоционального интеллекта» Холла были получены данные по руководителям и специалистам об их уровне эмоционального интеллекта по 5 шкалам (табл. 1). Для определения достоверности различий в проявлении эмоционального интеллекта использовали t-критерий Стьюдента. (табл.1).

**Сравнительный анализ полученных данных по методике Холла в группах  
руководителей и специалистов (средние значения в баллах)**

№	Шкалы методики Холла	Руководители	Специалисты	t-критерий
1	Эмоциональная осведомленность	15,63	13,03	<b>2,721**</b>
2	Управление своими эмоциями	13,15	10,03	<b>2,718**</b>
3	Самотивация	14,70	11,61	<b>3,871**</b>
4	Эмпатия	12,78	11,19	1,657
5	Распознавание эмоций других	13,26	10,69	<b>2,469*</b>

\* $t_{кр} = 1,9983$ ,  $p \leq 0,05$ , \*\* $t_{кр} = 2,6561$ ,  $p \leq 0,01$

Прим.: 14 баллов и более по шкалам – высокий уровень;

8 – 13 – средний;

7 и менее – низкий.

По шкале «самотивация» выявлено значимое различие между показателями руководителей и специалистов ( $t=3,871$  при  $p \leq 0,01$ ). Руководителю, при возникновении трудностей, в большей степени свойственен самоконтроль, умение себе отказать в чем-то ради большой цели, и этим, в том числе, показать пример своим подчиненным.

Установлено, что у руководителей значимо больше выражена эмоциональная осведомленность, чем у специалистов ( $t=2,721$  при  $p \leq 0,01$ ). То есть руководители больше осознают и понимают свои эмоции.

Руководители в большей степени управляют своими эмоциями ( $t=2,718$  при  $p \leq 0,01$ ). Они более отходчивы, эмоционально гибки. Это может быть связано с тем, что им приходится взаимодействовать с разным уровнем должности работниками, решать разные задачи и перестраиваться в зависимости от ситуации и требований, которые предъявляются к их работе и с необходимостью принимать управленческие решения в разных ситуациях, в том числе и в ситуациях неизвестности.

Распознавание эмоций других и управление ими у руководителей ярче выражена чем у специалистов ( $t=2,469$  при  $p \leq 0,05$ ). В своей деятельности им чаще приходится воздействовать на других людей (побудить к деятельности

подчиненного, убедить коллег в переговорах). Также руководители часто выступают наставниками для своих подчиненных и создают своим настроем эмоциональный климат в коллективе. Умение распознавать и воздействовать на эмоциональное состояние других позволяет эффективнее взаимодействовать с окружающими, вырабатывать решения.

В показателях по шкале «эмпатия» не выявлено различий между руководителями и специалистами, в обеих группах средний уровень способности к эмпатии – к постижению эмоциональных состояний другого человека, пониманию его переживаний, то есть сочувствовать.

Оценивая в целом уровень эмоционального интеллекта у руководителей и специалистов, можно сформулировать следующие выводы. Респонденты обеих групп имеют уровень эмоциональной осведомленности выше среднего, то есть они способны наблюдать изменение своих чувств, анализировать как положительные, так и отрицательные эмоции, понимать источник их возникновения и проблемы, которые их спровоцировали. В то же время руководители в большей мере осведомлены о своем внутреннем состоянии, лучше управляют своими эмоциями и, соответственно, лучше управляют и собственным поведением, способны себя замотивировать на нужные действия при необходимости.

В результате психодиагностического обследования испытуемых по методике **Мельбурнского опросника принятия решений** были получены данные по руководителям и специалистам об их уровне бдительности, избегания, прокрастинации и сверхбдительности.

Сравним полученные результаты руководителей и специалистов с помощью t-критерий Стьюдента. (табл.2).

**Таблица 2**

**Сравнительный анализ полученных данных по методике МОПР в группах руководителей и специалистов (средние значения в баллах)**

№	Шкалы методики МОПР	Руководители	Специалисты	t-критерий
---	---------------------	--------------	-------------	------------

1	Бдительность	17,30	17,08	0,762
2	Избегание	8,04	9,14	<b>-2,878**</b>
3	Прокрастинация	5,85	6,19	-1,020
4	Сверхбдительность	6,18	6,83	-1,733

\* $t_{кр} = 1,9983$ ,  $p \leq 0,05$ , \*\* $t_{кр} = 2,6561$ ,  $p \leq 0,01$

Прим.: Максимальное кол-во баллов по шкалам «бдительность» и «избегание» - 18  
 Максимальное кол-во баллов по шкалам «сверхбдительность» и «прокрастинация» - 15.

Установлено, что паттерн «избегание», связанный с принятием решений у специалистов выше чем у руководителей. Возможно, в своей деятельности специалисты реже принимают решения и несут меньшую ответственность за принимаемые решения и в связи с этим у них выше данный показатель.

Непродуктивные копинги (прокрастинация и сверхбдительность) также значимо не различаются у руководителей и специалистов. Это говорит о том, что и руководители (5,85), и специалисты (6,19) подвержены оттягиванию решения задач т.е. прокрастинации примерно одинаково. Сверхбдительность находится приблизительно на одинаковом уровне, как у руководителей (6,18), так и у специалистов (6,83).

В целом, анализируя результаты, полученные по методике Мельбурнского опросника принятия решений, можно сказать, что такое свойство, трактуемое как продуктивный (бдительность) значимо не различаются у руководителей (17,3) и специалистов (17,08) и выражены достаточно ярко. Это говорит о том, что работникам разных уровней (и руководителям и специалистам) при принятии решения, свойственны уточнение целей и задач решения, рассмотрение альтернатив, связанное с поиском информации, ассимиляцией ее без предрассудков и оценки перед выбором.

Далее был проведен **корреляционный анализ Пирсона**, целью которого было выявить особенности взаимосвязи между компонентами эмоционального интеллекта и стилем принятия решений руководителей и специалистов. Разберем каждую из групп более подробно.



— - прямая связь ( $p \leq 0,01$ )

**Рисунок 1.** Корреляционная плеяда измеренных показателей эмоционального интеллекта и стиля принятия решений у руководителей.

Примечание:

○ - компоненты эмоционального интеллекта  
 $r_{кр} = 0,48$

1. Между показателями «эмоциональная осведомленность» и «эмпатия» существует прямо пропорциональная взаимосвязь ( $r=0,74$  при  $p \leq 0,01$ ). То есть можно сказать, что чем больше человек эмоционально осведомлен, тем лучше он понимает эмоции других и, тем самым, способен сильнее переживать эмпатию (сочувствие) к другим.

2. Между показателями «распознавание эмоций других и управление ими» и «эмпатия» существует прямо пропорциональная взаимосвязь ( $r=0,73$  при  $p \leq 0,01$ ). Данная взаимосвязь свидетельствует о том, что чем сильнее человек способен переживать эмпатию по отношению к другим, тем лучше он распознает и способен воздействовать на эмоции других людей. И наоборот, чем лучше человек распознает эмоции других, тем больше он способен к эмпатии.

3. Между показателями «управление своими эмоциями» и «самомотивация» существует прямо пропорциональная взаимосвязь ( $r=0,54$  при  $p \leq 0,01$ ). Данная взаимосвязь свидетельствует о том, что чем лучше руководитель управляет своими эмоциями, тем ему проще себя замотивировать на какое-либо действие.



$r_{кр} = 0,42, p \leq 0,05, r_{кр} = 0,33, p \leq 0,01$

1. Между показателями «управление своими эмоциями» и «самотивация» существует прямо пропорциональная взаимосвязь ( $r=0,78$  при  $p \leq 0,01$ ). Данная взаимосвязь свидетельствует о том, что чем лучше работник управляет своими эмоциями, тем ему проще себя замотивировать на какое-либо действие.

2. Между показателями «распознавание эмоций других и управление ими» и «эмпатия» существует прямо пропорциональная взаимосвязь ( $r=0,74$  при  $p \leq 0,01$ ). Данная взаимосвязь свидетельствует о том, что чем сильнее человек способен переживать эмпатию по отношению к другим, тем лучше он распознает и способен воздействовать на эмоции других людей. И наоборот, чем лучше человек распознает эмоции других, тем больше он способен к эмпатии.

3. Между показателями «прокрастинация» и «сверхбдительность» существует прямая взаимосвязь ( $r=0,58$  при  $p \leq 0,01$ ). То есть можно отметить, что работник, более склонный к оттягиванию принятия решения, более склонен к панике в выборе между альтернативами.

4. Между показателями «самотивация» и «сверхбдительность» существует обратная взаимосвязь ( $r=-0,57$  при  $p \leq 0,01$ ). То есть работник, умеющий замотивировать себя с использованием собственных эмоций, менее склонен к импульсивному принятию решений, к панике в выборе между альтернативами.

5. Между показателями «управление своими эмоциями» и «сверхбдительность» существует обратная взаимосвязь ( $r=-0,49$  при  $p \leq 0,01$ ). Данная взаимосвязь свидетельствует о том, работник, хорошо управляющий своими эмоциями, менее склонен к импульсивному принятию решений, к панике в выборе между альтернативами.

6. Между показателями «избегание» и «сверхбдительность» существует прямая взаимосвязь ( $r=0,47$  при  $p\leq 0,01$ ). Выявленная взаимосвязь может говорить о том, что работник, более склонный к избеганию принятия решения, более склонен к импульсивному принятию решений, к панике в выборе между альтернативами.

7. Между показателями «самотивация» и «избегание» существует обратная взаимосвязь ( $r=-0,37$  при  $p\leq 0,05$ ). То есть работник, умеющий замотивировать себя с использованием собственных эмоций, менее склонен к избеганию принятия решения и перекладыванию ответственности.

8. Между показателями «управление своими эмоциями» и «избегание» существует обратная взаимосвязь ( $r=-0,37$  при  $p\leq 0,05$ ). Данная взаимосвязь свидетельствует о том, работник, хорошо управляющий своими эмоциями, менее склонен к импульсивному принятию решений, к панике в выборе между альтернативами.

У специалистов выявлена значимая взаимосвязь характеристик эмоционального интеллекта и стиля принятия решений и зафиксированы два системообразующих фактора: избегание и самотивация.

Таким образом, проведенное исследование показало, что в группе руководителей нет взаимосвязи характеристик эмоционального интеллекта и стиля принятия решений, однако в группе специалистов выявлена значимая взаимосвязь этих же компонентов. Эти различия позволяют сделать выводы о том, что существует специфика взаимосвязи эмоционального интеллекта со стилем принятия решений у работников различного уровня должности в Банке. Выявленное значимое различие по шкале «избегание» может говорить о том, что избегание, характеризующийся как негативный паттерн совладания со стрессом при принятии решений, является тормозящим фактором в развитии работников и на пути их к эффективной и успешной деятельности.

### **Список литературы:**

1. Андреева И.Н. Эмоциональные особенности творческой личности // Психология. – 2003. – № 1. – С. 51-60.
2. Люсин Д.В. Современные представления об эмоциональном интеллекте // Социальный интеллект: Теория, измерение, исследования / Под ред. Д. В. Люсина, Д. В. Ушакова. – М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2004. – С. 29–36.
3. Гоулман, Д. Эмоциональное лидерство: Искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта / Гоулман Дэниел, Бояцис Ричард, Макки Энни. Пер с англ. – 3-е изд. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2008. – 301 с.