

Грязнов Сергей Александрович

канд. пед. наук, доцент, декан

ФКОУ ВО «Самарский юридический институт ФСИН России»

г. Самара, Самарская область

ВЛИЯНИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА НА РЫНОК ТРУДА

Аннотация: в эпоху цифровизации и робототехники мир труда и сфера услуг стремительно меняются. Деятельность все больше автоматизируется, а сотрудники и рабочие места становятся удаленными, рассредоточенными, виртуальными и глобальными. Хотя эти преобразования несут с собой множество возможностей и преимуществ, включая повышенную гибкость и высокую производительность, очень важно не упускать из виду человеческий фактор, потому что абсолютное большинство наших решений принимаются эмоционально – люди и эмоции неразделимы. В статье автор рассуждает о том, почему эмоциональный интеллект стал одним из самых востребованных профессиональных навыков.

Ключевые слова: экономика эмоций, эмоциональный интеллект, эмоциональный коэффициент, полезные эмоции, вредные эмоции, профессиональные навыки будущего.

Принятие решений – одно из самых распространенных действий, которые мы выполняем ежедневно. Это также было одним из основных направлений традиционной экономики – мышление предполагает, что мы принимаем решения рационально и оптимально, поэтому результаты должны быть предсказуемы. Однако с появлением поведенческой экономики все больше людей начинают понимать значение ограниченной рациональности при принятии решений. Это означает, что наш мозг не функционирует как компьютер – на наши решения могут влиять эмоции и когнитивные способности.

Первое определение эмоциональному интеллекту дали в начале 1990-х годов исследователи П. Сэловей и Дж. Мэйер. По их версии, эмоциональный ин-

теллект – это набор навыков, имеющий отношение к точной оценке, а также выражению, использованию и эффективному регулированию своих и чужих эмоций. Несколько десятков лет спустя это определение дополнил гарвардский психолог, научный журналист Д. Гоулман, который выделил четыре основные сферы эмоционального интеллекта:

- самосознание, или способность слышать свои эмоции;
- самоуправление, или возможность держать эмоции и импульсы под контролем;
- социальное сознание, или возможность считывать и интерпретировать эмоции других людей;
- управление взаимоотношениями, или способность мотивировать других и слаженно работать в команде.

Каждая из этих сфер складывается из одного или нескольких навыков: эмоциональное самосознание, эмоциональный самоконтроль, адаптивность, фокус на результат, позитивный подход, эмпатия, понимание группы, влияние, менторство, регулирование конфликтов, лидерство и работа в команде.

По мнению Д. Гоулмана эмоции – амбивалентны и состоят из двух противоположных сторон: «полезные» (осознаваемые, анализируемые, управляемые), которые служат защитой нашего благополучия и физиологического и психологического здоровья и «вредные» (бессознательные, импульсивные, подавляющие), которые выступают катализатором и подвергают опасности наше физическое и психологическое здоровье. Также Гоулман утверждал, что согласно генетике, человек наследует некий набор эмоциональных установок, определяющий его темперамент. Однако, связанные с эмоциями цепи сетчатой формации мозга чрезвычайно легко поддаются влиянию извне, а значит темперамент не является чем-то определенным. Следовательно, жизнь человека, его благополучие зависят от эмоциональных установок, которые под давлением воспитания и социума могут меняться [1].

Сегодня такие навыки, как эмоциональный интеллект, пользуются все большим спросом у руководителей компаний, которые заинтересованы в сотрудниках «нового типа», способных быстро адаптироваться к изменяющимся требованиям современного мира, – гибких, антихрупких, умеющих работать в разнопрофильных и разнокачественных удаленных командах. Это самые желательные атрибуты в меняющемся ландшафте рынка труда, где «эмоциональная пригодность» будет иметь все большее значение для процветания в новом мире экономики впечатлений.

Рабочая среда – это построение и поддержание отношений и эффективное сотрудничество с членами команды или партнерами для достижения результатов. Люди, обладающие высоким эмоциональным интеллектом, изначально способны эффективно управлять межличностными отношениями и создавать продуктивную рабочую атмосферу. Причислим несколько преимуществ, которыми рабочая сила с высоким EQ (эмоциональным коэффициентом) может максимизировать ценность и повысить производительность организации.

Во-первых, эмпатия улучшает общение. Обладая тактом, чувствительностью и искренностью, люди с высоким эмоциональным интеллектом способны адаптировать свой стиль общения к человеку или группе, с которыми они взаимодействуют. Их повышенное самосознание позволяет слушать с намерением понять, поэтому эмпатическое общение позволяет вести открытые, честные и конструктивные переговоры.

Во-вторых, адаптивность способствует решению проблем и инновациям. Понимая, что изменения неизбежны, сотрудники с высоким EQ хорошо адаптируются к окружающим людям и обстоятельствам, что делает их гибкими и открытыми к изменениям, новым идеям и поиску инновационных решений. Они также склонны хорошо воспринимать конструктивную обратную связь и критику, направляя их в положительное русло, чтобы постоянно улучшать себя, свою работу и свои команды.

В-третьих, внутренняя мотивация позволяет добиться цели. Эмоционально интеллектуальные люди склонны быть более самостоятельными и самодисциплинированными – они активно проявляют инициативу и выполняют работу или обеспечивают ее выполнение. Их часто считают прирожденными лидерами, но они также хорошо умеют взаимодействовать с коллегами и мотивировать их, повышая эффективность команды.

В-четвертых, способность управлять эмоциями смягчает конфликты. Обладая навыками управления своими эмоциями и эмоциями других даже под давлением, сотрудники с высоким эмоциональным коэффициентом лучше справляются с конфликтами и разрешают их. Они менее «вспыльчивы», поэтому реагируют на конфликтные ситуации продуктивными реакциями, сохраняя спокойствие и собранность, сосредоточившись на дискуссиях и поиске решений.

В-пятых, ориентированность на людей способствует ценному партнерству. Сотрудники с высоким EQ, обладают исключительными навыками межличностного общения, а также способностью устанавливать эмоциональные связи с другими людьми, хорошо подготовлены к пониманию и удовлетворению (потенциальных) потребностей клиентов и партнеров, построению и поддержанию прочных отношений, повышению вовлеченности сотрудников и удовлетворенности клиентов, а также созданию новых стратегических партнерских отношений для увеличения продаж и улучшения инвестиционных возможностей.

К примеру, отмечено, что профессионалы индустрии гостеприимства обладают эмоциональным интеллектом выше среднего. Гости и клиенты индустрии гостеприимства ищут, прежде всего, незабываемые впечатления, которые вызывают положительные эмоции и позволяют им идентифицировать себя на аффективном уровне с брендом или продуктом. Только эмоционально заряженные переживания об отеле и ресторане могут закрепиться в долговременной памяти, вызывая удовлетворение и лояльность, что, в свою очередь, может привести к будущим намерениям и рекомендациям относительно покупки, создавая тем самым решающее конкурентное преимущество [2].

Поскольку индустрия гостеприимства максимально использует новую экономику эмоций и создает более ориентированные на опыт услуги, которые связаны с эмоциями, сотрудники с высоким EQ здесь крайне востребованы, помогая компаниям предоставлять выдающиеся впечатления в мультикультурной среде.

Смещение акцента в сторону создания эмоциональных связей между брендом и его клиентами меняет то, как компании взаимодействуют с нами на фундаментальном уровне. Поскольку предприятия инвестируют в экономику эмоций, взаимодействие с клиентами будет только улучшать повседневный опыт потребителей [3]. Предприятия, которые не инвестируют в эмоции, будут вынуждены уйти с рынка, поскольку клиенты сегодня решают «сердцем», а не разумом.

Список литературы

1. Шишкина А. Эмоциональный интеллект: понятия и подходы в изучении / А. Шишкина. URL: https://www.b17.ru/article/antosya_psyemotional/ (дата обращения: 03.05.2022).
2. Офицерова Н.А. Роль эмоционального сервиса в ресторанном бизнесе / Н.А. Офицерова // Вестник ГУУ. – 2021. – №11. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/rol-emotsionalnogo-servisa-v-restorannom-biznese> (дата обращения: 03.05.2022).
3. Raconteur Новый вид валюты: экономика эмоций. URL <https://www.raconteur.net/a-new-kind-of-currency-the-emotion-economy/> (дата обращения: 03.05.2022).