

УДК 005.32

ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ СОТРУДНИКОВ И ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ПОВЕДЕНИЕ

EMOTIONAL INTELLIGENCE AND BEHAVIOR ORGANIZATIONAL BEHAVIOR

Ю.Е. Железнякова, А.А. Саранов, И.И. Халиков, Д.И. Бекешев

Yu.E. Zheleznyakova, A.A. Saranov, I.I. Khalikov, D.I. Bekeshev

Казанский государственный энергетический университет, Казань, e-mail: jzhelezniakova-kgeu@yandex.ru

Kazan State Power Engineering University, Kazan, e-mail: jzhelezniakova-kgeu@yandex.ru

Аннотация. Статья посвящена концепции эмоционального интеллекта (ЭИ) и его влиянию на достижение успеха сотрудников и организации в целом. Рассматриваются ключевые компоненты ЭИ, включая рефлексию, саморегуляцию, эмпатию и социальные навыки. Отмечается связь между высоким ЭИ и положительными результатами, такими как карьерный рост, эффективное лидерство и крепкие межличностные отношения сотрудников организации. В статье также обсуждается роль ЭИ в решении сложных ситуаций, содействии сотрудничеству и создании позитивной рабочей среды. Предложен ряд рекомендаций по развитию навыков эмоционального интеллекта.

Ключевые слова: организационное поведение, самосознание, саморегуляция, социальные навыки, успех, лидерство, позитивная среда.

Abstract. The article is devoted to the concept of emotional intelligence (EI) and its impact on the success of employees and the organization as a whole. It examines the key components of EI, including reflection, self-regulation, empathy, and social skills. The article examines various studies that highlight the relationship between high EI and positive outcomes such as career growth, effective leadership and strong interpersonal relationships. The article also discusses the role of EI in solving difficult situations, promoting cooperation and creating a positive work environment. By providing a comprehensive overview of the importance of EI, this article aims to shed light on its importance in today's complex and constantly evolving world.

Key words: self-awareness, self-regulation, social skills, success, leadership, positive environment

Дата поступления статьи в редакцию: 13.02.2025

Дата принятия статьи в печать: 14.03.2025

Введение

Эмоциональный интеллект (ЭИ) - концепция, получившая значительное распространение в последние годы, относится к способности понимать свои собственные эмоции и управлять ими, а также эмоциями других людей. В то время как традиционно интеллект, в первую очередь, измерялся с помощью IQ (коэффициент умственного развития), который фокусируется на когнитивных способностях, ЭИ подчеркивает важность эмоциональных навыков для преодоления сложностей жизни, работы и взаимоотношений.

Корни понятия ЭИ можно проследить до начала XX века, когда Эдвард Торндайк признал важность социального интеллекта. Его концепция, хотя и не идентична современному пониманию ЭИ, подчеркивала важность социальных навыков и понимания межличностных взаимодействий, что является неотъемлемой частью эмоционального интеллекта. В частности, Э. Торндайк обратил внимание на то, как умение понимать и управлять своими эмоциями, а также эмоциями других, способствует успешной социальной адаптации и достижению жизненных целей.

Официально концепция эмоционального интеллекта была введена в научный оборот в 1990 году Питером Саловеем и Джоном Мейером. Их работа, опубликованная в журнале «Imagination, Cognition and Personality», стала основополагающей для всех последующих исследований в этой области [14].

Модель Саловея и Мейера представляла ЭИ как сложную, иерархическую структуру, состоящую из четырех основных компонентов:

1. Восприятие эмоций. Эта способность включает в себя распознавание эмоций у себя и других людей, включая тончайшие нюансы мимики, интонации голоса и языка тела. Люди с высоким уровнем восприятия эмоций умеют «читать» невербальные сигналы, что позволяет им лучше понимать эмоциональное состояние

собеседника и адаптировать свое поведение соответственно. Более того, это умение выходит за рамки простого распознавания — оно включает в себя осознание того, как эмоции влияют на мыслительные процессы и принятие решений, как у себя, так и у других.

2. Использование эмоций — компонент, описывающий способность использовать собственные эмоции для улучшения мышления и принятия решений. Люди с развитым умением использования эмоций могут использовать интуитивные подсказки и эмоции как источники информации, понимая, как их эмоциональное состояние влияет на их суждения и выбор. Они умеют «прислушиваться» к своим эмоциям, используя их как путеводную звезду в сложных ситуациях. Например, чувство тревоги может сигнализировать о потенциальной опасности, а чувство вдохновения — о возможности для творческого прорыва.

3. Понимание эмоций — аспект ЭИ, предполагающий способность анализировать сложные эмоциональные состояния, предсказывать изменения эмоционального состояния как у себя, так и у других, и понимать взаимосвязь между различными эмоциями. Это включает в себя понимание того, как эмоции влияют друг на друга, как они могут меняться со временем и в зависимости от контекста. Например, понимание того, что гнев может быть маской для страха или печали, является важным аспектом этого компонента.

4. Управление эмоциями — этот компонент направлен на способность регулировать собственные эмоции и эмоции других. Люди с высоким уровнем управления эмоциями умеют преодолевать негативные эмоции, такие как гнев, страх или грусть, не позволяя им контролировать их поведение. Они также умеют использовать позитивные эмоции, такие как радость, уверенность и оптимизм, для достижения своих целей. Кроме того, они способны помогать другим людям управлять своими эмоциями, оказывая эмоциональную поддержку и помогая решать проблемы.

Модель Саловея и Мейера подчеркивает не просто наличие эмоций, а умение их эффективно использовать для адаптации к окружающему миру. За последующие годы эта модель претерпела существенные изменения, включая разработку и совершенствование методик измерения ЭИ. Первоначальные попытки измерения ЭИ опирались на самооценку, что, естественно, ограничивало объективность результатов. Поэтому исследователи стремились к созданию более валидных и надежных инструментов. Кульминацией этих усилий стала разработка теста MSCEIT (Mayer–Salovey–Caruso Emotional Intelligence Test), который претерпел несколько модификаций, и версия 2.0 (MSCEIT, V2.0), выпущенная в 2002 году, стала одним из самых широко используемых стандартизированных тестов для оценки ЭИ. Важно отметить, что MSCEIT оценивает не просто самооценку эмоциональных навыков, а действительно измеряет способность к решению задач, связанных с разными аспектами ЭИ, предлагая участникам оценить различные эмоциональные сценарии.

Известная книга Дэниела Гоулмана «Эмоциональный интеллект: почему он может иметь большее значение, чем IQ» [4], еще больше популяризировала концепцию ЭИ, подчеркивая ее важнейшую роль в личном и профессиональном успехе. Считается, что люди с более высоким уровнем эмоционального интеллекта с большей вероятностью получают повышение по службе и достигнут более высокой удовлетворенности работой. Примечательно, что ЭИ превосходит IQ как показатель карьерного успеха, особенно на руководящих должностях.

В условиях современного динамичного и взаимосвязанного общества важность эмоционального интеллекта (ЭИ) возрастает. Крайне необходимо проанализировать основные элементы ЭИ, оценить их влияние на достижения как отдельных людей, так и организаций, а также стратегии по его развитию как критически важного навыка.

Объекты и методы исследования

В качестве объекта исследования выступает концепция эмоционального интеллекта, а также влияние эмоционального интеллекта сотрудников на организационное поведение. В процессе работы применялись общенаучные методы, включая сравнительный анализ теоретических подходов к вопросам эмоционального интеллекта, организационного поведения и позитивной организационной культуры.

Результаты и их обсуждение

Эмоциональный интеллект представляет собой совокупность умственных способностей к распознаванию, пониманию и управлению своими эмоциями. Он чаще всего рассматривается как часть социального интеллекта. Как умственная способность он является также частью более обширной группы свойств личности [9].

Изучение концепции эмоционального интеллекта является актуальным, так как способствует пониманию и детальному рассмотрению таких проблем, как профилактика и коррекция девиантного поведения сотрудников организации, эмоционального выгорания, стрессовых состояний, социализации личности в группе и т.д.

Исследователи часто изучают эмоциональный интеллект в связи с возможностью его влияния на лидерские качества. В исследованиях О.В. Белоконь подчеркивается взаимосвязь между эмоциональным интел-

лектом и стилем руководства. Лидеры, обладающие высоким эмоциональным интеллектом, не только способствуют созданию положительной психологической атмосферы в коллективе, но и способны вдохновлять сотрудников на выполнение своих обязанностей и достижение целей организации [3].

Ф. Лютанс считает, что эмоциональный интеллект является одной из пяти ключевых составляющих позитивного организационного поведения. К другим элементам относятся уверенность в себе, известная также как самоофективность, надежда, оптимизм и субъективное благополучие, которое можно охарактеризовать как счастливое состояние [5].

Ассоциация по изучению эмоционального интеллекта в организациях (CREIO) реализует обширные исследования, которые выявляют различные аспекты эмоционального интеллекта (EI) в сфере профессиональной деятельности [13]. Их публикации охватывают широкий спектр тем, начиная от практического применения ЭИ в различных рабочих средах и заканчивая анализом структуры эмоциональной компетентности и её влияния на эффективность работы. Особое внимание уделяется роли ЭИ в лидерстве, изучению распространенных заблуждений и ошибок в понимании и управлении эмоциями у руководителей, а также разработке стратегий развития ЭИ у сотрудников. В центре внимания исследователей CREIO находится взаимосвязь между уровнем ЭИ и производительностью труда. Многочисленные исследования показывают прямую корреляцию между высоким уровнем ЭИ и достижением более высоких результатов в работе. Например, исследования, проводимые CREIO, изучают влияние ЭИ на различные аспекты профессиональной деятельности: эффективность коммуникации, управление стрессом, работу в команде, принятие решений, разрешение конфликтов и адаптивность к изменениям. Результаты показывают, что сотрудники с высоким уровнем ЭИ лучше справляются с задачами, требующими межличностного взаимодействия, более эффективно управляют своими эмоциями в стрессовых ситуациях и способны строить более прочные и продуктивные отношения с коллегами. Кроме того, они демонстрируют большую адаптивность к изменениям и более успешно интегрируются в новые рабочие процессы.

Эмоциональный интеллект состоит из определенных навыков и умений. Понимание этих компонентов имеет решающее значение для понимания всего масштаба ЭИ и его влияния на нашу жизнь. Ниже приведен список составляющих ЭИ [9]:

Рефлексия (самосознание) – важнейшая основа эмоционального интеллекта. Она предполагает способность точно определять и понимать свои собственные эмоции, их причины и влияние на ваши мысли и поведение. Люди с высоким уровнем рефлексии осознают свои сильные и слабые стороны и могут объективно оценивать свое эмоциональное состояние даже в сложных ситуациях.

Саморегуляция, также известная как эмоциональный самоконтроль — это способность управлять своими эмоциями здоровым и конструктивным образом. Она включает в себя регулирование импульсивного поведения, контроль гнева и фрустрации, а также направление негативных эмоций в продуктивное русло. Люди, обладающие сильными навыками саморегуляции, менее подвержены эмоциональным всплескам и могут эффективно справляться со стрессовыми ситуациями.

Эмпатия — это способность осознавать и разделять чувства других. Она подразумевает активное слушание, умение распознавать невербальные сигналы и способность поставить себя на место другого, чтобы лучше понять его перспективу. Люди с высокой чувствительностью к эмоциям окружающих способны более эффективно общаться, что способствует укреплению межличностных связей.

Социальная регуляция. Она включает в себя способность эффективно общаться, устанавливать взаимопонимание, разрешать конфликты и сотрудничать с другими людьми. Люди с развитыми социальными навыками умеют понимать социальные сигналы, адаптировать свой стиль общения к различным ситуациям, а также укреплять доверие и взаимопонимание с другими.

Эмпатия, социальные навыки и самосознание необходимы для понимания потребностей других людей и реагирования на них, что приводит к установлению более глубоких и прочных связей. Исследование, проведенное Обществом управления человеческими ресурсами (Society for Human Resource Management), показало, что сотрудники с более высоким уровнем ЭИ более удовлетворены работой и с большей вероятностью останутся со своими работодателями. Эти люди с большей вероятностью будут вовлечены в свою работу, у них будут позитивные отношения с коллегами, и они будут способствовать созданию здоровой и продуктивной рабочей среды [9]. Развитие эмоционального интеллекта сотрудников организации способствует снижению их уровня конфликтности [8]. Руководитель с высоким уровнем эмоционального интеллекта способен эффективно общаться со своими подчиненными, устанавливать гармоничные отношения и решать конфликтные ситуации [1].

Эмоциональный интеллект является решающим фактором эффективного лидерства. Успешные лидеры не просто умеют справляться с задачами, они умеют понимать эмоции, как свои собственные, так и членов своей команды, и управлять ими. Лидеры с высоким уровнем ЭИ внушают доверие, мотивируют свои команды и соз-

дают благоприятную рабочую среду. Такие лидеры, как Стив Джобс и Билл Гейтс, известные своей требовательностью к себе, добились успеха отчасти благодаря своей способности вдохновлять и мотивировать свои команды даже в сложных условиях. Дефицит эмоциональных компетенций руководителя нередко приводит к потере высококвалифицированных сотрудников. Эмоциональный интеллект лидеров в идеале повышает производительность труда за счет лучшей внутренней самомотивации сотрудников, а не за счет материальных стимулов [12].

Эмоциональный интеллект руководителя влияет на множество аспектов работы команды:

1. Удовлетворенность работой: руководители с высоким ЭИ способны создать атмосферу доверия и поддержки, что повышает удовлетворенность сотрудников. Люди, которые чувствуют, что их эмоции принимаются во внимание, более мотивированы и вовлечены в работу.

2. Организационный климат: эмоциональный интеллект способствует созданию позитивного организационного климата, где сотрудники чувствуют себя комфортно и безопасно. Это, в свою очередь, способствует снижению уровня стресса и конфликтов внутри команды.

3. Производительность и эффективность: команды с высокоразвитыми эмоциональными навыками работают более эффективно.

Эмоциональный интеллект помогает руководителям лучше управлять конфликтами, мотивировать сотрудников и достигать поставленных целей.

Развитие эмоционального интеллекта является важной задачей для руководителей и организаций в целом. Существуют различные программы по развитию ЭИ, которые могут включать: тренинги по распознаванию и управлению эмоциями; упражнения на развитие активного слушания и эмпатии; психологические семинары, направленные на повышение самооценки и рефлексии.

Такие компании, как Google и Amazon, внедрили программы, направленные на развитие навыков эмоционального интеллекта у своих сотрудников, признавая, что высокий уровень ЭИ способствует улучшению коммуникации, совместной работы и общей производительности. Также компания Zappos, известная своим исключительным обслуживанием клиентов, уделяет особое внимание эмпатии и эмоциональному интеллекту при приеме на работу. Они отдают предпочтение кандидатам, которые демонстрируют искреннюю заботу о других и стремление обеспечить превосходное обслуживание клиентов.

Для самостоятельного развития сотрудниками навыков эмоционального интеллекта, существует ряд рекомендаций, основанных на различных исследованиях [9]. Занятия такими практиками осознанности, как йога, медитация, особое дыхание, способны помочь лучше осознавать свои мысли, чувства и телесные ощущения, развивают рефлексивность. Важно обращаться за отзывами к близким друзьям, членам семьи или коллегам, что может дать ценную информацию о том, как ваши эмоции воспринимаются окружающими. Существует сильная корреляция между самосознанием и успехом в различных областях. Люди с более высоким уровнем самосознания с большей вероятностью получают повышение по службе и достигают большей удовлетворенности своей работой.

Для достижения саморегуляции необходимо освоить методы релаксации, уметь отказываться от негативных мыслей и активно уделять внимание выражению своих эмоций. Саморегуляция тесно связана с жизнестойкостью. Сотрудники, владеющие высокими навыками саморегуляции, имеют больше шансов успешно справляться с трудностями и поддерживать эмоциональное здоровье. Эмпатия также является ключевым навыком, который стоит развивать. Важно практиковать активное слушание, уделяя внимательное внимание словам других людей. Чтобы укрепить эмпатию, нужно стараться увидеть ситуацию с перспективы другого, ставить себя на его место и осознавать его чувства и мотивы, предлагая поддержку, понимание и ободрение. Следует помнить, что развитие эмоционального интеллекта — это длительный процесс, требующий саморазмышлений, самоконтроля и регулярной практики. Для работников организаций социальная регуляция является важным навыком.

Для сотрудников организации значимым навыком является социальная регуляция. Нужно поощрять поиск возможностей для сотрудничества: при работе над проектами, участии в групповых мероприятиях. Люди с сильными социальными навыками с большей вероятностью будут эффективными коммуникаторами, построят прочные отношения и добьются более высокого уровня успеха в командно-ориентированной среде.

Уникальным инструментом психогигиены, который активно используется для улучшения взаимоотношений в организациях, являются деловые игры. Они помогают не только в выборе оптимальных форм взаимодействия между сотрудниками, но и служат эффективным средством предотвращения конфликтов. В условиях быстро меняющегося рабочего окружения, где эмоциональное состояние сотрудников может существенно влиять на производительность, деловые игры становятся особенно актуальными. Эти игры создают пространство, где участники могут свободно взаимодействовать друг с другом, погружаясь в различные сценарии, которые отражают реальные рабочие ситуации. Это позволяет им эмоционально осознать механизмы общения с коллегами, руководителями и подчиненными, а также задуматься о своем собственном поведении в профессиональной среде. Напри-

мер, в ходе игры сотрудники могут столкнуться с типичными конфликтными ситуациями и попробовать найти пути их разрешения, что способствует развитию навыков межличностного общения и повышению уровня эмоционального интеллекта.

Многие крупные и солидные коммерческие организации внедряют этические кодексы, в которых включены корпоративные ценности [6]. И не только потому, что создатели и собственники компаний стремятся к функционированию бизнеса в соответствии с их ценностями. Но и потому, что такая система управления приносит высокую прибыль.

Для того чтобы эффективно внедрить эмоциональную компетентность на уровне организации, следует учесть несколько ключевых аспектов. Во-первых, важно обеспечить информированность сотрудников о главных принципах и особенностях эмоциональной компетентности. Во-вторых, необходимо обучить сотрудников этим навыкам, акцентируя внимание на руководителях, HR-специалистах и менеджерах, занимающихся клиентами. Третьим аспектом является тщательный подбор кадров с акцентом на эмоциональную компетентность кандидатов. Четвертый аспект включает в себя интеграцию эмоционально компетентного поведения в ценностные ориентиры корпоративной культуры. Это может быть достигнуто созданием системы мотивации, которая будет поддерживать применение принципов эмоциональной компетентности в межличностном взаимодействии, а также формулировкой рекомендаций по работе с клиентами, основанных на эмоциональном интеллекте. Наконец, важным является учет эмоциональных факторов в бизнес-процессах и различных процедурах компании [11, С.413-419].

Концепция ЭИ при всей ее популярности имеет уязвимые стороны. Это и сомнения в валидности существующих методов измерения ЭИ, и нечеткость определения самого понятия и отсутствие единой, общепринятой методики его оценки [10]. Как известно, многочисленные тесты на ЭИ часто измеряют разные аспекты, что затрудняет сравнение результатов и делает невозможным построение единой шкалы. Корреляция между показателями ЭИ и реальным поведением людей не всегда оказывается высокой, что ставит под сомнение практическую значимость концепции. Небезосновательно и мнение, что ЭИ – это всего лишь набор социальных и личностных навыков, которые можно приобрести и развить с помощью обучения, а не какой-то новый тип интеллекта. Представляется, необходимо разделять понятия «эмоция» и «интеллект», поскольку эмоциональные реакции не всегда являются продуктом интеллектуальной деятельности, а скорее результатом биохимических и психологических процессов. Нельзя исключать и то, что популярность концепции ЭИ обусловлена коммерческими интересами консалтинговых компаний, активно предлагающих услуги по развитию эмоционального интеллекта. По мнению С. Шабанова, управление эмоциями других людей часто путают с манипуляцией. Однако манипуляция не является самым эффективным методом управления эмоциями, и она имеет свои последствия – потеря доверия и репутации. Поэтому лучше использовать цивилизованные и «честные» способы влияния на эмоции окружающих [11, С. 422].

Несмотря на критику, концепция ЭИ продолжает активно развиваться и применяется в различных областях, от бизнеса и образования до психотерапии и спорта. В бизнесе, например, ЭИ рассматривается как важный фактор успеха менеджеров и лидеров. Способность понимать и управлять собственными эмоциями, а также эффективно взаимодействовать с сотрудниками, является критически важной для решения сложных задач, управления конфликтами и создания позитивной рабочей атмосферы. Управление изменениями, как, во многом зависит от эмоционального интеллекта как менеджера, так и всей команды.

Заключение

Концепция эмоционального интеллекта остается предметом активных научных дискуссий. Несмотря на разнообразие оценок и даже ее критику, она предлагает ценные инструменты для понимания человеческого поведения и эффективного взаимодействия в различных контекстах. Дальнейшие исследования необходимы для уточнения определения понятия ЭИ, разработки более надежных методов его измерения и изучения его связи с другими переменными. Но уже сейчас ясно, что развитие эмоционального интеллекта является важным фактором успешной жизни в современном мире.

Эмоциональный интеллект является важным аспектом эффективного управления, который напрямую влияет на удовлетворенность сотрудников, организационный климат и производительность команды. Понимание и развитие ЭИ становятся необходимыми для успешных лидеров, которые стремятся создать продуктивную и гармоничную рабочую среду.

Именно способность эффективно управлять своими эмоциями и чувствами, понимать состояния и эмоции других людей позволяет сотрудникам и руководителям выстраивать гармоничные отношения, достигать поставленных целей, содействует формированию позитивной организационной культуры.

В целом, ЭИ представляет собой динамично развивающуюся область исследований, которая играет все более важную роль в понимании человеческого поведения и успеха в различных сферах

жизни, от межличностных отношений и работы в команде до лидерства и предпринимательства. Исследования показывают сильную корреляцию между высоким ЭИ и успехом в различных областях, а также с более высоким уровнем благополучия и удовлетворенности жизнью. Дальнейшие исследования направлены на более глубокое понимание механизмов ЭИ, разработку более точных измерительных инструментов и применение полученных знаний на практике для улучшения жизни людей.

Список литературы

1. Абдурафиева Д.Э., Кузьмина Л. П. Психология управления персоналом в современных организациях // Формирование и реализация стратегии устойчивого экономического развития Российской Федерации: сборник статей XIII Международной научно-практической конференции, Пенза, 08–09 декабря 2023 года. Пенза: Пензенский государственный аграрный университет, 2023. С. 10–14.
2. Андреева И.Н. Азбука эмоционального интеллекта. СПб.: БХВ-Петербург, 2012. С. 50.
3. Белоконь О.В. Эмоциональный и социальный интеллект и феномен лидерства. Социальный и эмоциональный интеллект: от процессов к измерениям / Под. ред. Д.В. Люсина, Д.В. Ушакова. М., 2009.
4. Гоулман Д. Эмоциональный интеллект: почему он может значить больше, чем IQ. — «Манн, Иванов и Фербер», 2013.
5. Дайнеко В.В. Позитивная организационная доктрина: позитивное организационное поведение Ф. Лютанса и позитивное организационное видение К.Камерона // Организационная психология. 2022. № 1. С. 179.
6. Железнякова Ю.Е., Абдурафиева Д.Э. Корпоративный этикет сотрудников компании речного флота как элемент организационной культуры // Финансовый бизнес. 2023. № 10 (244). С. 39–40.
7. Кирпичева В.В. Эмоциональный интеллект: модели эмоционального интеллекта, эффективные способы развития эмоционального интеллекта // Психологические и педагогические основы интеллектуального развития: Сборник статей Международной научно-практической конференции, Саратов, 01 марта 2023 года. УФА: ООО «Аэтерна», 2023. С. 53–61.
8. Лошак Д.П., Юсупова А.С. Характеристика и особенности урегулирования конфликтов в современной организации // Теоретические и прикладные вопросы экономики, управления и образования: Сборник статей V Международной научно-практической конференции, Пенза, 13–14 июня 2024 года. Пенза: Пензенский государственный аграрный университет, 2024. С. 233–236.
9. Мещерякова М.И. Изучение эмоционального интеллекта: возникновение понятия «эмоциональный интеллект», его компонентов и функций // Модернизация российского общества и образования: новые экономические ориентиры, стратегии управления, вопросы правоприменения и подготовки кадров: материалы XXIII национальной научной конференции (с международным участием), Таганрог, 15–16 апреля 2022 года. Таганрог: Таганрогский институт управления и экономики, 2022. С. 762–765.
10. Социальный и эмоциональный интеллект: От процессов к измерениям / Под ред. Д. В. Люсина, Д. В. Ушакова. М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2009. 351 с.
11. Шабанов С., Алешина А. Эмоциональный интеллект. Российская практика. – 6-е изд. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2019. 432 с.
12. Татаринцов К.А. , Аникиенко Н.Н. , Савченко И.А. , Музыка С.М. Эмоциональный интеллект как фактор успеха в организации // Экономика и управление: проблемы, решения. 2024. Т. 6, № 4 (145). С. 164.
13. Яглова О.В. Проблема эмоционального интеллекта и его связей с эффективностью профессиональной деятельности в зарубежной литературе // Вестник РУДН. Серия: Психология и педагогика. 2013. № 1. С. 82.
14. Salovey P., Mayer J.D. Emotional intelligence // Imagination, Cognition, and Personality. 1990. № 9. P. 185–211.