

ОБЩАЯ ПСИХОЛОГИЯ, ПСИХОЛОГИЯ ЛИЧНОСТИ, ИСТОРИЯ ПСИХОЛОГИИ / GENERAL
PSYCHOLOGY, PERSONALITY PSYCHOLOGY AND HISTORY OF PSYCHOLOGY

DOI: <https://doi.org/10.60797/PSY.2024.4.2>

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ УПРАВЛЕНИЯ ЭМОЦИЯМИ ЛИЧНОСТИ МЕНЕДЖЕРОВ С
РАЗЛИЧНЫМ УРОВНЕМ СОЦИАЛЬНОГО САМОКОНТРОЛЯ

Научная статья

Вальчук Д.В.^{1,*}

¹ Крымский инженерно-педагогический университет имени Февзи Якубова, Симферополь, Российская Федерация

* Корреспондирующий автор (valchuk_darina[at]mail.ru)

Аннотация

Статья посвящена изучению психологических особенностей управления эмоциями личности менеджеров с различным уровнем социального самоконтроля. Исследуется взаимосвязь управления эмоциями личности менеджеров с различным уровнем социального самоконтроля. В работе проводится обзор литературы, в которых авторы анализируют различные аспекты социального самоконтроля личности менеджеров. В рамках исследования была выявлена закономерность: существуют различия в управлении эмоциями личности менеджеров с различным уровнем социального самоконтроля, что подтверждается статистической значимостью с помощью метода математической статистики H-критерия Крускала-Уоллиса, частотного анализа и корреляционного анализа Спирмена.

Ключевые слова: эмоции, социальный самоконтроль, эмоциональный интеллект, эмпатия, осознание и управление эмоциями.

PSYCHOLOGICAL SPECIFICS OF PERSONALITY EMOTION MANAGEMENT OF MANAGERS WITH
DIFFERENT LEVELS OF SOCIAL SELF-CONTROL

Research article

Valchuk D.V.^{1,*}

¹ Crimean Engineering and Pedagogical University Fevzi Yakubova, Simferopol, Russian Federation

* Corresponding author (valchuk_darina[at]mail.ru)

Abstract

The article is dedicated to the study of psychological specifics of emotion management of managers with different levels of social self-control. The work examines the relationship between the management of emotions of the personality of managers with different levels of social self-control. The paper reviews the literature, in which the authors analyse various aspects of social self-control of managers' personality. The study identified a pattern: there are differences in the management of personality emotions of managers with different levels of social self-control, which is confirmed by statistical significance using the method of mathematical statistics Kruskal–Wallis H test, frequency analysis and Spearman's correlation analysis.

Keywords: emotions, social self-control, emotional intelligence, empathy, awareness and management of emotions.

Введение

Проблема социального самоконтроля является одной из актуальнейших на современном этапе развития общества. Социальный самоконтроль в работе менеджера включает в себя способность контролировать свои действия и поведение на рабочем месте с учетом социальных норм и ожиданий. Помимо того, что социальный самоконтроль включает в себя способность контролировать свои действия и поведение, он так же тесно связан с управлением своими эмоциями. Умение управлять и понимать свои эмоции важно для каждой профессии для успешного взаимодействия с клиентами. Стоит отметить, что данной теме посвящено много исследовательских работ, однако такой важный аспект как психологические особенности управления эмоциями личности менеджеров с различным уровнем социального контроля, изучен недостаточно. Таким образом, выявление взаимосвязи между управлением эмоциями и уровнем социального самоконтроля позволит более детально изучить факторы, которые влияют на способность менеджеров контролировать и регулировать свое поведение и эмоции.

Анализ литературы по проблеме исследования

Эмоции – психический процесс, который показывает субъективную оценочное отношение человека к различным жизненным ситуациям. Важно понимать, что эмоции отличаются от чувств, аффектов и настроений. Эмоции кратковременны, чувства в свою очередь продолжительны и устойчивы.

Н.Д. Емельянович в своей статье подчеркивает, что деятельность сотрудников органов внутренних дел (ОВД) характеризуется эмоциональной напряженностью, вызванной высоким уровнем ответственности и необходимостью взаимодействия с разными категориями граждан в конфликтных и опасных ситуациях. Это требует наличия эмоциональной регуляции со стороны сотрудников, которая определяется их эмоциональным интеллектом и включает в себя эмоциональную устойчивость, способность сдерживать свои эмоции и быть в состоянии равновесия [5].

Дианова Н.Ф. и Кувалдина Е.И. в своей работе отмечают, что сотрудники с высоким эмоциональным интеллектом способны эффективно принимать решения на работе и адекватно управлять своими эмоциональными ресурсами. Они легко обращаются за социальной поддержкой и умеют эффективно взаимодействовать с коллегами, что снижает вероятность неудач и избегает деперсонализации. Такие работники активно используют свой эмоциональный

интеллект для достижения поставленных целей, управляя своими эмоциональными переживаниями. Важную роль в этом процессе играет эмоциональный интеллект, который связывает психологический капитал и поведение сотрудников в организации. Благодаря эмоциональному интеллекту и психологическому капиталу можно предсказать уровень производительности и временной рамки для возникновения выгорания [4].

Белова П.Д. и Карманова А.Е. описывают эмоциональный интеллект в системе управления. Лидер с развитым умением управлять эмоциями чаще достигает успеха, так как умеет строить прочные отношения. Будучи открытым и восприимчивым к эмоциям, как своим собственным, так и других людей, такой лидер становится сильным и эффективным руководителем. Можно утверждать, что управление эмоциональным состоянием коллег и подчиненных является одной из основных задач современного руководителя. Руководитель с высокоразвитым эмоциональным интеллектом способен замечать изменения во фразах, интонациях и нетипичном поведении своих сотрудников, а также улавливать источники этих эмоций. Следует помнить, когда у человека возникает сильная эмоция, его мыслительный процесс может быть затруднен, и ему сложно найти слова, чтобы выразить себя эффективно. Другими словами, если у сотрудника возникли проблемы в личной жизни, не стоит стремиться к его эффективной работе, а после успешной сделки коллектив, вероятно, не будет настроен на выполнение серьезной и ответственной работы, например, по оформлению отчетов и документов. Управляя своими эмоциями и стремясь понять эмоциональное состояние своих подчиненных, любой руководитель может использовать потенциал человеческих ресурсов наиболее эффективно в своей управленческой деятельности [1].

Гаман А.Н., анализируя подростков из неблагополучных семей, отмечает, что они характеризуются низким способностью к управлению эмоциями. Потеря адекватных социальных связей и утрата интереса к жизни и саморазвитию приводят этих подростков к склонности к девиациям, поскольку образцы асоциального поведения для них являются нормой в их семьях. Такие несовершеннолетние не в состоянии понимать окружающий мир и людей, поскольку они плохо понимают и не принимают себя. В своем стремлении к самоутверждению они ищут эту утрату в асоциальных формах поведения. Проведенное исследование позволяет сделать вывод, что эмоциональный интеллект подростков формируется благодаря эмоциональному интеллекту их родителей. Все, что происходит с несовершеннолетним ребенком, имеет свои корни в его семье. Важную роль в этой ситуации играют взаимоотношения между членами семьи, психологический климат и семейные связи [2].

Шемет В.А. изучала эмоциональный интеллект у женщин с шизофренией и пришла к выводу о том, что равная степень нарушения способности к восприятию мимического выражения эмоций и общего настроения («идентификации эмоций») как у мужчин, так и у женщин, страдающих от шизофрении. Однако, по оставшимся параметрам и общему баллу, значения эмоционального интеллекта остаются выше у женщин по сравнению с мужчинами. Статистически значимое повышение показателей эмоционального интеллекта у женщин с шизофренией по сравнению с мужчинами с шизофренией в области «использования эмоций для решения проблем», «понимания и анализа эмоций», «сознательного управления эмоциями» и общего показателя соотносится с наличием у женщин более сохранной просодической и семантической обработки эмоциональной информации, что свидетельствует об их лучшей развитости и способности использовать эмоции для улучшения выполнения задач в ситуациях ежедневного социального взаимодействия [9].

Шутка С.А. и Вязникова Л.Ф. в своей статье подчеркивают, что люди, обладающие высоким уровнем самоконтроля, отличаются тем, что они чутко воспринимают эмоции и поведенческие проявления окружающих, особенно в ситуациях, когда не знают, как себя вести. Они могут легко скрывать свои настоящие эмоции и казаться равнодушными. В отличие от них, людям с низким уровнем социального самоконтроля не так важно, насколько адекватно или эмоционально выражается их поведение. Они обычно не обращают внимания на нюансы поведения других людей [10].

Дементий Л.И. и Ашпарова Р.Р. изучали самоконтроль и отмечали, что сформированный самоконтроль оказывает влияние на большое количество ежедневных аспектов жизни людей, способствуя конструктивному решению проблем. Сюда относятся различные зависимости, включая игровые, вопросы потребительского поведения, проблемы пищевого поведения, а также прокрастинация и другие. Особое внимание уделяется личностям, отбывающим срок в исправительных колониях, для них особенно важны такие черты как воля и самоконтроль [3].

Помогаева Е.М. и Прошкина А.В. проводят исследования, в котором анализируют особенности формирования самоконтроля у детей старшего подросткового возраста с задержкой психического развития. Результаты исследования показали, что 41.4% имеют высокий уровень самоконтроля; 37.9% средний уровень и 20.7% с низким уровнем развития самоконтроля. Таким образом, можно сделать вывод, что развитие самоконтроля у подростков находится на среднем уровне [7].

В. А. Иванников рассматривает волевую регуляцию как сознательный контроль мотивов человека к совершению действий, которые предпринимаются им по необходимости и выполняются самостоятельно. По мнению ученого, волевые свойства выступают в качестве одного из критериев волевой регуляции наряду с такими критериями, как волевые действия, выбор мотивов и целей, регуляция внутренних состояний и психических процессов. Этот критерий считается наиболее эмпирическим. Известно, что волевые свойства могут быть не связаны друг с другом. Кроме того, проявление волевых качеств не всегда свидетельствует о наличии воли. Это может быть показателем сильной мотивации, самооценки, уровня притязаний и самоконтроля [6].

Хасимова Г.С. отмечает то, что самоконтроль существует благодаря существующим требованиям к поведению и действию человека в социальной среде. Дети имеют свои личностные и психологические установки на которые обязан опираться взрослый во время воспитания у них волевых качеств. На эффективность развития самоконтроля влияет много черт, одной из которой является мотивация [8].

Организация и методы исследования

В эмпирическом исследовании приняли участие 60 человек, в возрасте от 18 до 35-ти лет. Испытуемых привлекали, используя оповещения менеджеров в рабочих чатах организаций. Выборку исследования составили менеджеры салонов по продаже танцевальной одежды и обуви Российской Федерации с опытом работы от 1 года до 8 лет.

В ходе исследования был использован ряд методик:

1. Методика «Тест эмоционального интеллекта» М. Манойловой.
2. Методика «Шкала социального самоконтроля» М. Снайдера.

Также в ходе исследования были использованы методы математико-статистической обработки данных: частотный анализ, корреляционный анализ Спирмена, Н-критерий Крускала-Уоллиса.

Гипотезой исследования выступало предположение о том, что существуют различия в особенностях управления эмоциями у личности менеджеров с различным уровнем социального самоконтроля.

Представление и анализ результатов исследования

В ходе исследования было определено, что существуют как различия, так и сходства в управлении эмоциями у менеджеров с различным уровнем социального самоконтроля (рис. 1).

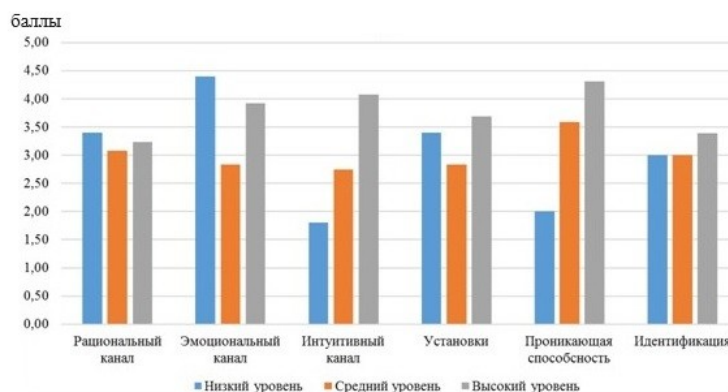


Рисунок 1 - Способность к управлению чувствами у менеджеров с различным уровнем социального самоконтроля
DOI: <https://doi.org/10.60797/PSY.2024.4.2.1>

Из рис. 1 видно, что менеджеры с высоким уровнем самоконтроля способны к большему осознанию и управлению своими чувствами.

Существование данных различий было также статистически обосновано с помощью Н-критерия Крускала-Уоллиса (табл. 1). Из рис. 2 видно, что существует статистически достоверное различие между способностью управлять эмоциями у менеджеров с различным уровнем социального самоконтроля по показателю «осознание своих чувств» ($N_{\text{эмп}} = 22,630$, $p < 0,005$) и «управление своими чувствами» ($N_{\text{эмп}} = 18,026$, $p < 0,005$). По таким показателям как осознание чувств других и управление чувствами других различий не обнаружено.

Таблица 1 - Результаты Н-критерия Крускала Уоллиса

DOI: <https://doi.org/10.60797/PSY.2024.4.2.2>

	Рациональн ый канал	Эмоционал ьный канал	Интуитивн ый канал	Установки	Проникаю щая способность	Идентифик ация
Н эмп	0,340	8,204	20,338	8,740	19,182	3,346
ст. св	2	2	2	2	2	2
Асимптои ческая значимость	0,844	0,017	0,000	0,013	0,000	0,188

Для обоснования существования взаимосвязи между способностью управлять эмоциями у менеджеров с различным уровнем социального самоконтроля был использован корреляционный анализ Спирмена (табл. 2)

Таблица 2 - Результаты корреляционного анализа Спирмена

DOI: <https://doi.org/10.60797/PSY.2024.4.2.3>

		самоконтроль	
Ро Спирмена	самоконтроль	коэффициент корреляции	1,000
		Знач. (2-х стороння)	0,0
		N	60
	рациональный канал	коэффициент корреляции	-0,13
		Знач. (2-х стороння)	0,920
		N	60
	эмоциональный канал	коэффициент корреляции	0,002
		Знач. (2-х стороння)	0,986
		N	60
	интуитивный канал	коэффициент корреляции	0,651
		Знач. (2-х стороння)	0,000
		N	60
	установки	коэффициент корреляции	0,272
		Знач. (2-х стороння)	0,035
		N	60
	проникающая способность	коэффициент корреляции	0,681
		Знач. (2-х стороння)	0,000
		N	60
	идентификация	коэффициент корреляции	0,238
		Знач. (2-х стороння)	0,067
		N	60

В ходе корреляционного анализа было обнаружено, что существует сильная взаимосвязь между осознанием своих чувств и самоконтролем ($\rho = 664$); управлением своих чувств и самоконтролем ($\rho = 639$).

Заключение

Таким образом, можно сделать вывод о том, что проблема управления эмоциями личности менеджеров с различным уровнем социального самоконтроля является актуальной в современном мире. Социальный самоконтроль – это способность контролировать своё поведение, соблюдая социальные нормы и ожидания. Самоконтроль играет огромную роль в социальной жизни человека, которая актуализируется в процессах морального поведения. Самоконтроль – неотъемлемая часть психических процессов, которая является одним из важных условий адекватного отражения человеком своего внутреннего мира и окружающей его объективной реальности. С помощью самоконтроля испытуемый следит за своим эмоциональным состоянием, выявляя возможные отклонения в характере его протекания.

В ходе исследования гипотеза подтвердилась: существует взаимосвязь в управлении эмоциями у личности менеджеров с различным уровнем социального самоконтроля.

Респонденты с высоким уровнем социального самоконтроля осознают и управляют своими чувствами лучше, чем осознают и управляют эмоциями других людей. Умение управлять и контролировать свои чувства помогают человеку выстраивать адекватные отношения с миром и окружающими людьми.

Конфликт интересов

Не указан.

Рецензия

Все статьи проходят рецензирование. Но рецензент или автор статьи предпочли не публиковать рецензию к этой статье в открытом доступе. Рецензия может быть предоставлена компетентным органам по запросу.

Conflict of Interest

None declared.

Review

All articles are peer-reviewed. But the reviewer or the author of the article chose not to publish a review of this article in the public domain. The review can be provided to the competent authorities upon request.

Список литературы / References

1. Белова П.Д. Эмоциональный интеллект как ресурс в системе управления персоналом / П.Д. Белова, А.Е. Карманова // Неделя науки СПбПУ. — Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого, 2019. — С. 397-399.
2. Гаман, А.Н Особенности формирования эмоционального интеллекта у подростков из неблагополучных семей / А.Н Гаман // ЭНИГМА. — 2020. — № 28-1. — С. 151-157.
3. Дементий Л.И. Волевой субъективный контроль и самоконтроль как ресурсы адаптации личности / Л.И. Дементий, Р.Р. Ашрапова // Психологическое, физическое, информационное насилие и пути его преодоления в современном обществе. — Омск: Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского, 2015. — С. 37-42.
4. Дианова Н.Ф. Влияние эмоционального интеллекта и его составляющих на выгорание и производительность труда в условиях кризиса / Н.Ф. Дианова, Е.А Кувалдина // Экономика и бизнес: теория и практика. — 2022. — № 4-1(86). — С. 122-124.
5. Емельянович Н.Д. Роль эмоционального интеллекта в деятельности сотрудников оvd / Н.Д Емельянович // Научный поиск курсантов. — Могилев: Могилевский институт Министерства внутренних дел Республики Беларусь, 2019. — С. 136-137.
6. Иванников В.А. Психологические механизмы волевой регуляции / В.А. Иванников. — СПб.: Питер, 2006. — 208 с.
7. Помогаева Е.М. Формирование самоконтроля у детей старшего подросткового возраста с задержкой психического развития как условие успешного социального взаимодействия / Е.М. Помогаева, А.В. Прошкина // Современные тенденции развития науки и технологий. — 2016. — №5-8. — С. 104-107.
8. Хисамова Г.С. Особенности формирования самоконтроля у детей младшего школьного возраста / Г.С. Хисамова // Известия института педагогики и психологии образования. — 2020. — №1. — С. 109-113
9. Шемет, В.А. Эффективность программы психотерапевтической коррекции эмоционального интеллекта у пациентов с шизофренией / В.А. Шемет // Вестник чувашского университета. — 2013. — № 2. — С. 106-110.
10. Шутка С.А. Особенности социального самоконтроля специалистов многофункционального центра предоставления услуг / С.А. Шутка, Л.Ф. Вязникова // Безопасность жизнедеятельности, физическая культура и спорт: современное состояние и перспективы. — Хабаровск: Тихоокеанский государственный университет, 2019. — С. 225-229.

Список литературы на английском языке / References in English

1. Belova P.D. Jemocional'nyj intellekt kak resurs v sisteme upravlenija personalom [Emotional intelligence as a resource in the HR management system] / P.D. Belova, A.E. Karmanova // Nedelja nauki SPBPU [SPbPU Science Week]. — St. Petersburg: Peter the Great St. Petersburg Polytechnic University, 2019. — P. 397-399. [in Russian]
2. Gaman, A.N Osobennosti formirovanija jemocional'nogo intellekta u podrostkov iz neblagopoluchnyh semej [Features of formation of emotional intelligence in adolescents from dysfunctional families] / A.N Gaman // JeNIGMA [ENIGMA]. — 2020. — № 28-1. — P. 151-157. [in Russian]
3. Dementij L.I. Volevoj sub#ektivnyj kontrol' i samokontrol' kak resursy adaptacii lichnosti [Volitional subjective control and self-control as resources of personality adaptation] / L.I. Dementij, R.R. Ashrapova // Psihologicheskoe, fizicheskoe, informacionnoe nasilie i puti ego preodolenija v sovremennom obshhestve [Psychological, physical, informational violence and ways to overcome it in modern society]. — Omsk: Omsk State University named after F.M. Dostoevsky. F.M. Dostoevsky, 2015. — P. 37-42. [in Russian]
4. Dianova N.F. Vlijanie jemocional'nogo intellekta i ego sostavl'jajushhih na vygoranie i proizvoditel'nost' truda v uslovijah krizisa [Influence of emotional intelligence and its components on burnout and labour productivity in crisis] / N.F. Dianova, E.A Kuvaldina // Jekonomika i biznes: teorija i praktika [Economics and business: theory and practice]. — 2022. — № 4-1(86). — P. 122-124. [in Russian]
5. Emel'janovich N.D. Rol' jemocional'nogo intellekta v dejatel'nosti sotrudnikov ovd [The role of emotional intelligence in the activity of police officers] / N.D Emel'janovich // Nauchnyj poisk kursantov [Scientific search of cadets]. — Mogilev: Mogilev Institute of the Ministry of Internal Affairs of the Republic of Belarus, 2019. — P. 136-137. [in Russian]
6. Ivannikov V.A. Psihologicheskie mehanizmy volevoj reguljacii [Psychological mechanisms of volitional regulation] / V.A. Ivannikov. — SPb.: Piter, 2006. — 208 p. [in Russian]
7. Pomogaeva E.M. Formirovanie samokontrolja u detej starshego podrostkovogo vozrasta s zaderzhkoj psihicheskogo razvitija kak uslovie uspeshnogo social'nogo vzaimodejstvija [Formation of self-control in older adolescent children with mental retardation as a condition for successful social interaction] / E.M. Pomogaeva, A.V. Proshkina // Sovremennye tendencii razvitija nauki i tehnologij [Modern tendencies in the development of science and technology]. — 2016. — №5-8. — P. 104-107. [in Russian]
8. Hisamova G.S. Osobennosti formirovanija samokontrolja u detej mladshego shkol'nogo vozrasta [Features of the formation of self-control in children of primary school age] / G.S. Hisamova // Izvestija instituta pedagogiki i psihologii obrazovanija [Proceedings of the Institute of Pedagogy and Psychology of Education]. — 2020. — №1. — P. 109-113 [in Russian]
9. Shemet, V.A. Jeffektivnost' programmy psihoterapevticheskoj korrekcii jemocional'nogo intellekta u pacientov s shizofreniej [Effectiveness of the programme of psychotherapeutic correction of emotional intelligence in patients with schizophrenia] / V.A. Shemet // Vestnik chuvashskogo universiteta [Bulletin of Chuvash University]. — 2013. — № 2. — P. 106-110. [in Russian]
10. Shutka S.A. Osobennosti social'nogo samokontrolja specialistov mnogofunkcional'nogo centra predostavlenija uslug [Features of social self-control of specialists of the multifunctional service centre] / S.A. Shutka, L.F. Vjaznikova //

Bezopasnost' zhiznedejatel'nosti, fizicheskaja kul'tura i sport: sovremennoe sostojanie i perspektivy [Life safety, physical culture and sport: current state and prospects]. — Khabarovsk: Pacific State University, 2019. — P. 225-229. [in Russian]