

## ЗНАЧЕНИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА И ЭМПАТИЧЕСКОЙ РЕАКЦИИ В СИСТЕМЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

*Ринг Екатерина Юрьевна*

*Московский Институт Психоанализа, Москва  
ekaterina\_ring@mail.ru*

### THE IMPORTANCE OF EMOTIONAL INTELLIGENCE AND EMPATHIC REACTION IN THE SYSTEM OF PROFESSIONAL ACTIVITY

*E. Ring*

*Summary:* The article presents the results of theoretical understanding of the role of emotional intelligence and empathy in the professional activity of a realtor. The article contains a brief overview of the main definitions: emotional intelligence and empathy, the factors of success of a realtor's professional activity existing in the scientific literature are given. The results of an empirical study aimed at finding and establishing the relationship of emotional intelligence, empathic reaction with the professional success of a realtor are also presented. The author of the article comes to the conclusion that emotional intelligence and empathic reaction in the system of professional activity of a realtor play a key role in determining the success of a professional.

*Keywords:* emotional intelligence, empathy, empathic abilities, realtor profession, professional activity, success.

*Аннотация:* В статье приведены результаты теоретического осмысления роли эмоционального интеллекта и эмпатии в профессиональной деятельности риэлтора. Статья содержит краткий обзор основных дефиниций: эмоциональный интеллект и эмпатия, приводятся существующие в научной литературе факторы успешности профессиональной деятельности риэлтора. Также представлены результаты эмпирического исследования, направленного на поиск и установление взаимосвязи эмоционального интеллекта, эмпатической реакции с профессиональной успешностью риэлтора. Автор статьи приходит к выводу, что эмоциональный интеллект и эмпатическая реакция в системе профессиональной деятельности риэлтора играют ключевое значение, определяя успешность профессионала.

*Ключевые слова:* эмоциональный интеллект, эмпатия, эмпатические способности, профессия риэлтор, профессиональная деятельность, успешность.

Успешность профессиональной деятельности является основным предметом исследований в различных отраслях наук, важность его изучения очевидна, с одной стороны тем, что эта область, наименее изученная как в психологии, так и в других науках, с другой стороны известно, что человек как субъект деятельности, большую часть своей жизни посвящает профессиональному виду труда как главному направлению становления человеческой сущности. И вопросы успешности в данной сфере становятся важными для многих. Профессия риэлтора переживает кризис некавалифицированных кадров, в сфере недвижимости остро стоит вопрос повышения эффективности их деятельности по средством роста профессиональной компетентности кадров.

Риэлтор оказывают посреднические и юридические услуги при заключении гражданско-правовых сделок, касающихся имущественных вопросов в сфере недвижимости. Профессия риэлтор относится по типу «человек-человек», однако, успеха добываются как выпускники гуманитарных направлений, так и технических. Это связано с тем, что по мимо межличностного взаимодействия, риэлтор должен владеть специальной термино-

логией, облегчающей усвоение значительных объемов юридической, строительной и т.п. информации. Соответственно, профессионально важными качествами являются такие как коммуникабельность, эрудиция, самообладание, организаторские способности, аналитический склад ума. Выделяют следующие факторы успешности: способность к дифференцированию собственных и чужих эмоций; искренний интерес к имеющимся у клиентов потребностям и ситуации в целом; умение слушать собственных клиентов и себя; компетентность в ведении переговорного процесса; способность к саморегуляции; внутренняя установка в деятельности [5; 6].

Феномены эмоционального интеллекта и эмпатии в психологии рассматриваются в различных концепциях. Так, эмоциональный интеллект понимают, как умственные способности, содействующие восприятию собственных чувств и чувств, испытываемых другими людьми [2], способность перерабатывать информацию, которую содержат эмоции, способность к тому, чтобы выражать, постигать и оценивать эмоции, понимать эмоциональные знания и эмоции, управлять эмоциями [1]. Эмоциональный интеллект выступает опорой социальной компетентности, и является подспорьем для интеллектуально-

го и эмоционального личностного роста [4].

Эмпатия заключается в адекватном понимании переживания другого, эмоциональном отклике на данные переживания, сочувствии. По форме, эмпатия проявляется в сочувствие и сопереживание. Состояние эмпатии можно определить как точное восприятие внутреннего мира партнера [3]. Эмпатия играет важную роль в успешном межличностном взаимодействии являясь показателем профессионализма и коммуникативной культуры личности.

Теоретический анализ привел нас к пониманию, что эмоциональный интеллект и эмпатия играют ключевое значение в трудовой деятельности риэлтора. Профессионализм и компетентность риэлтора и, как результат – его успешность, зависит от умения распознавать внутренние механизмы поведения людей, их мотивацию, быстро вникать в сложные человеческие взаимоотношения, с тем, чтобы предугадать их истинные желания и предложить оптимальный вариант жилья и сделки в целом, иначе «подобрать ключи» к каждому клиенту, понять его психологическое состояние и те ожидания, которые он, возможно, и сам-то не до конца понимает.

В рамках эмпирического исследования был поставлен вопрос об определении значения эмоционального интеллекта и эмпатической реакции в построении успешной трудовой деятельности риэлтера. Перед нами была поставлена цель – изучить особенности эмоционального интеллекта и эмпатической реакции в системе профессиональной деятельности риэлтора.

В поперечном одномоментном исследовании приняли участие 40 риэлторов: из них 24 женщины и 16 мужчин, в возрасте от 25 до 48 лет. Для решения поставленных исследовательских задач были использованы следующие методики исследования: опросник ЭМИн, Д.В. Люсина для измерения эмоционального интеллекта, опросник эмоциональной эмпатии А. Мехрабиана и М. Эпштайна для диагностики эмпатии и методика диагностики уровня эмпатических способностей В.В. Бойко. В установлении взаимосвязей применялся корреляционный анализ с использованием критерия Rs – Спирмена. Исследование взаимосвязи эмоционального интеллекта, эмпатической реакции с успешностью риэлтора потребовала дифференциации респондентов по степени профессиональной компетентности: на основании действующей на предприятии системы мотивации и стимулирования персонала каждому респонденту исследования был присвоен числовой рейтинг, по которому можно судить об успешности или не успешности работника.

Исследование эмоционального интеллекта показало, что большинство риэлторов (60% группы) отмечают у себя высоко развитый эмоциональный интеллект, что

указывает на их способность к пониманию и управлению как своими, так и чужими эмоциями. Однако, результаты, полученные в отдельности по субшкалам методики, отмечают некоторые противоречия. Так, у большинства респондентов преобладают высокие значения по субшкалам Межличностный эмоциональный интеллект (МЭИ), Внутрличностный эмоциональный интеллект (ВЭИ) и Управление эмоциями (УЭ), при этом шкала Понимание эмоций (ПЭ) для 40% респондентов остается на низком уровне развития (табл.1).

Таблица 1.

Уровень эмоционального интеллекта риэлторов (%)

| Субшкалы                                      | Высокий | Средний | Низкий |
|---|---------|---------|--------|
| Межличностный эмоциональный интеллект (МЭИ)   | 40      | 40      | 20     |
| Внутрличностный эмоциональный интеллект (ВЭИ) | 32,5    | 42,5    | 25     |
| Понимание эмоций (ПЭ)                         | 35      | 25      | 40     |
| Управление эмоциями (УЭ)                      | 42,5    | 37,5    | 20     |

Опираясь на теоретические положения автора методики Д.В. Люсина, развивая эмоциональный интеллект личность поэтапно проходит все стадии от понимания эмоций к управлению эмоциями. Потому, полученные результаты, носящие противоречивый характер, можно отнести к эффекту желательности, чем к реальному обстоятельству дела. Каждый риэлтор желая быть успешным пытается направлять и управлять контактом с клиентом, забывая об элементарном – услышать, чего на самом деле желает сам клиент (понять эмоции). Такая спешка и желание сразу взять процесс сделки под контроль может быть чревата неудачей для профессионала, неудовлетворенной потребностью клиента, потерей доверия к компании.

Исследование эмпатии по методике А. Мехрабиана и М. Эпштайна показало, что в группе риэлторов большинство (75%) способны к проявлению эмпатии на высоком и среднем уровне, а четверти сотрудникам требуется тренировка данного качества.

Исследование эмпатических способностей по методике В.В. Бойко показало, что в группе риэлторов большинство обладают заниженной способностью к эмпатии. Данная методика определяет как общий уровень развития способности к эмпатии, так и определяет уровень развития его отдельно составляющих компонентов (рис.1).

Анализ компонентов эмпатической способности позволяет выделить три шкалы, которые в наибольшей степени развиты у риэлторов это рациональный канал эмпатии; Интуитивный канал эмпатии; и Проникающая способность. В наименьшей степени, у участников исследова-

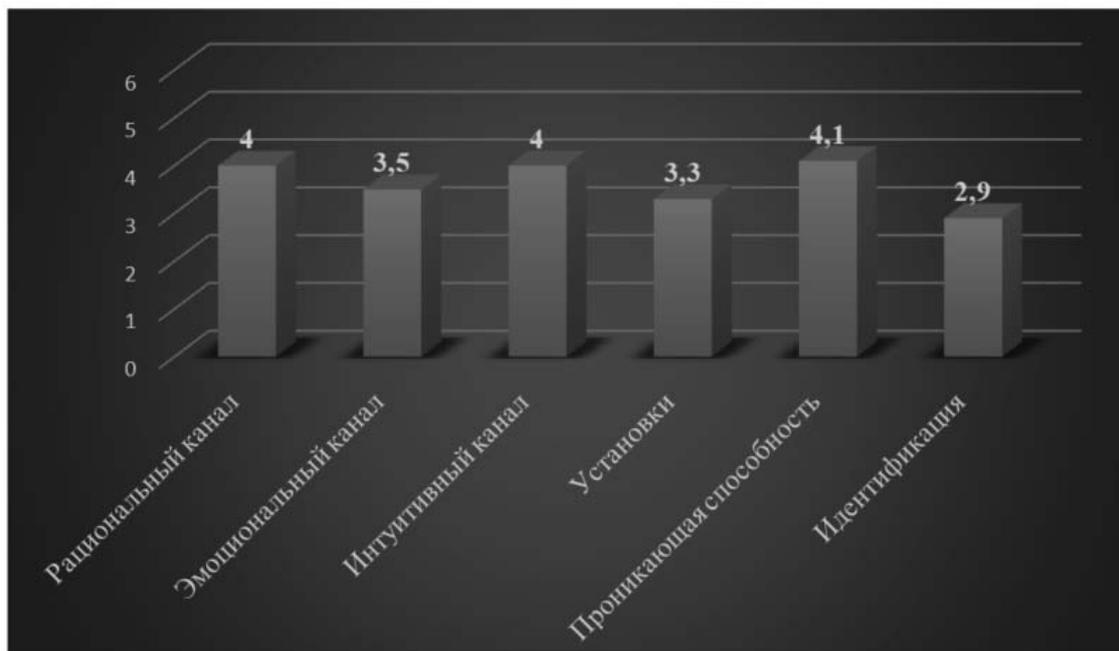


Рис. 1. Диаграмма. Уровень эмпатических способностей

дования развиты такие компоненты эмпатии как Идентификация и Установка способствующая эмпатии. Следовательно, риэлторы испытывают трудности с постановкой себя на место другого. Возможно, риэлторы считают неуместным проявлять любопытство к другой личности, и убедили себя спокойно относиться к переживаниям и проблемам окружающих. Подобные умонастроения резко ограничивают диапазон эмоциональной отзывчивости и эмпатического восприятия. Следовательно, заниженная способностью риэлторов к эмпатии связана с плохо развитой способностью к идентификации и наличием негативных установок.

Корреляционный анализ показал, что практически между всеми переменными эмоционального интеллекта, эмпатии и профессиональной успешности существует той или иной силы взаимосвязь. Полученные корреляционные плеяды отражают тот факт, что чем более

развит эмоциональный интеллект и его компоненты, тем более успешнее будет проходить профессиональная деятельность риэлтора. И также, чем более развита способность к эмпатии, тем больше шансов на успех у риэлтора. При этом важную роль будут играть рациональный канал, отвечающий за направление внимания на осмысление сущности клиента, интуитивный канал, отвечающий за бессознательный инсайт в процессе познания клиента и его нужд, важна так же проникающая способность риэлтора создавать комфортные и доверительные отношения с клиентом.

Таким образом, значение эмоционального интеллекта и эмпатической реакции в системе профессиональной деятельности риэлтора заключается в ведущей роли таких качеств личности как эмоциональный интеллект и эмпатия при построении успешной профессиональной карьеры.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Альгожина А.Р. Теоретические аспекты изучения эмпатии [Текст] / А.Р. Альгожина, Г.Б. Капбасова, Г.А. Капашева // Инновационная наука. - 2019. - № 4. - 231-233.
2. Андреева И.Н. Эмоциональный интеллект: исследование феномена [Текст] / И.Н. Андреева // Вопросы психологии. - 2006. - № 3. - С. 78-87.
3. Головина А.А. Развитие эмпатического общения психолога с клиентом [Текст]: автореф. дис. ... канд. психол. наук. / А.А. Головина. - Тамбов, 2004. С. 13.
4. Краснов Е.В. Эмоциональный интеллект в личностной регуляции принятия решений [Текст]. Диссертация на соискание ученой степени кандидата психологических наук / Е.В. Князев. - 2018.
5. Осипенко А. Психология и техника успешного риэлтора [Текст] / А. Осипенко. - Москва: Издательские решения, 2019. - 130 с.
6. Парусова Г.В. Профессия риэлтор. 48 шагов на пути к успеху [Текст] / Г.В. Парусов. - Орел: Изд-во Св. Зенина, 2011.

© Ринг Екатерина Юрьевна (ekaterina\_ring@mail.ru).

Журнал «Современная наука: актуальные проблемы теории и практики»