

<https://doi.org/10.47370/2078-1024-2022-14-1-102-109>  
УДК 378.12:159.942

**Черкезов С.Е., Ефимова Е.В., Шарыпова Т.Н.**

## **ЗНАЧИМОСТЬ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА ПРЕПОДАВАТЕЛЯ ВУЗА ДЛЯ СТУДЕНТОВ**

**Черкезов Савелий Евгеньевич,**

*кандидат педагогических наук, доцент, доцент кафедры информационных технологий и защиты информации Ростовского государственного экономического университета (РИНХ), Ростов-на-Дону, Россия,  
e-mail: saveliy@email.com,  
тел.: +7 (908) 183 95 36,*

**Ефимова Елена Владимировна,**

*кандидат экономических наук, доцент, заведующий кафедрой информационных технологий и защиты информации Ростовского государственного экономического университета (РИНХ), Ростов-на-Дону, Россия,  
e-mail: efim1973@yandex.ru,  
тел.: +7 (908) 194 24 71,*

**Шарыпова Татьяна Николаевна,**

*кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры информационных технологий и защиты информации Ростовского государственного экономического университета (РИНХ), Ростов-на-Дону, Россия,  
e-mail: tnt72@mail.ru,  
тел.: +7 (908) 181 29 15*

### **Аннотация**

Перевод образования в сферу оказания услуг расширяет статус преподавателя высшей школы соответствующими компетенциями менеджера учебного взаимодействия. Признание эмоционального интеллекта одним из основных компонентов профессиональной успешности современного специалиста актуализирует необходимость формирования у преподавателя вуза умений, понимания и управления эмоциями.

Проблема исследования: осознание потребности развития эмоционального интеллекта у преподавателя высшей школы. Цель исследования: определить значимость для студентов наличия базовых умений эмоционального интеллекта у преподавателя.

Методы исследования: анкетирование, анализ, синтез, обобщение.

Результаты исследования: разработана анкета по базовым коммуникативным умениям эмоционального интеллекта; проведено анкетирование студентов по выявлению их отношения к эмоциональной компетентности преподавателя; приоритетными они определили следующие умения: обращаться к ним по имени; быть приветливым при общении; придавать эмоциональный окрас излагаемому материалу; не перебивать студента в процессе коммуникации; уметь чувствовать его эмоциональное состояние и на основе этого строить общение с ним.

Ключевые выводы: студенты осознают необходимость осуществления профессиональной деятельности преподавателем на основе эмоционального интеллекта; ожидают положительного проявления его эмоциональной компетентности, связанной с межличностным взаимодействием; удаленный режим обучения актуализирует грамотное проявление эмоционального интеллекта педагога, выполняющего компенсаторную функцию при дистанционном взаимодействии.

**Ключевые слова:** эмоциональный интеллект, эмоциональная компетентность, эмоции, профессиональное образование, образовательное взаимодействие, межличностное общение, преподаватель, студент

*Для цитирования:* Черкезов С.Е., Ефимова Е.В., Шарыпова Т.Н. Значимость эмоционального интеллекта преподавателя вуза для студентов // Вестник Майкопского государственного технологического университета. 2022. Том 14, № 1. С. 102–109. <https://doi.org/10.47370/2078-1024-2022-14-1-102-109>

Cherkeзов S.E., Efimova E.V., Sharypova T.N.

## THE SIGNIFICANCE OF THE EMOTIONAL INTELLIGENCE OF A UNIVERSITY TEACHER FOR STUDENTS

*Cherkeзов Savely Evgenievich,*

*Candidate of Pedagogical Sciences, an associate professor, an assistant professor of the Department of Information Technologies and Information Protection, Rostov State University of Economics (RINH), Rostov-on-Don, Russia, e-mail: saveliy@email.com, tel.: +7 (908) 183 95 36,*

*Efimova Elena Vladimirovna,*

*Candidate of Economics, an associate professor, head of the Department of Information Technologies and Information Security, Rostov State University of Economics (RINH), Rostov-on-Don, Russia, e-mail: efim1973@yandex.ru, tel.: +7 (908) 194 24 71,*

*Sharypova Tatyana Nikolaevna,*

*Candidate of Economics, an associate professor, an assistant professor of the Department of Information Technologies and Information Protection, Rostov State University of Economics (RINH), Rostov-on-Don, Russia, e-mail: tnt72@mail.ru, tel.: +7 (908) 181 29 15*

### Annotation

The transfer of education into the sphere of rendering services expands the status of a university teacher with the relevant competencies of a manager of educational interaction. The recognition of emotional intelligence as one of the main components of the professional success of a modern specialist actualizes the need to develop the skills of understanding and managing emotions in a university teacher.

The research problem is the awareness of the need for the development of emotional intelligence in a university teacher. The purpose of the research is to determine the significance for students of the presence of basic skills of emotional intelligence in a teacher.

The research methods are questioning, analysis, synthesis, generalization.

The results of the study are as follows: a questionnaire has been developed on the basic communication skills of emotional intelligence; students' survey has been conducted to identify their attitude to a teacher's emotional competence; the following skills have been prioritized: to address them by name; to be friendly when communicating; to give emotional color to the material presented; do not interrupt students in the process of communication; to be able to feel his emotional state and, on the basis of this, to build communication with him.

Key conclusions: students are aware of the need for a teacher to carry out professional activities based on emotional intelligence; they expect a positive manifestation of his emotional competence associated with interpersonal interaction; remote learning mode actualize the competent manifestation of the emotional intelligence of the teacher, performing a compensatory function in remote interaction.

**Keywords:** emotional intelligence, emotional competence, emotions, vocational education, educational interaction, interpersonal communication, teacher, a student

*For citation: Cherkezov S.E., Efimova E.V., Sharypova T.N. The significance of the emotional intelligence of a university teacher for students // Vestnik Majkopskogo gosudarstvennogo tehnologičeskogo universiteta. 2022. Volume 14, No. 1. P. 102–109. <https://doi.org/10.47370/2078-1024-2022-14-1-102-109>*

### *Введение*

Понимание необходимости развития эмоционального интеллекта для профессионального и личного успеха стало аксиомой в мировой практике построения деловых и повседневных отношений. Прохождение образовательных курсов и различных тренингов по развитию эмоциональной компетентности воспринимается как залог будущего карьерного роста, успеха среди коллег, семейного благополучия и расширения круга друзей. А указание владения той или иной группой умений эмоционального интеллекта рассматривается как необходимый атрибут профессионального резюме.

Такая ситуация характерна не только для Америки или Германии или же какой-то крупной прозападной компании, но и в нашей стране, даже небольшие компании, ориентированные на долгосрочную работу и финансовое благополучие, уделяют большое внимание как корпоративной культуре, так и коммерческому успеху и увязывают эффективность этих показателей с уровнем развития эмоционального интеллекта своих сотрудников. Рассматривать в тандеме корпоративную культуру и коммерческий рост позволяет

именно эмоциональный интеллект [1], причем не только у рядовых сотрудников и руководителей среднего звена, но в большей степени у топ-менеджеров. Перевод образовательного процесса в сферу оказания услуг «автоматически делает применимыми в ней всех тех механизмов управления, которые используются по отношению к бизнес-процессам» [2, с. 230]. Мы можем конкретизировать данное высказывание до прямой зависимости качества предоставления образовательной услуги, основанной на коммуникативных умениях педагога, от уровня развития его соответствующих компетенций.

Если исходить из чистой экстраполяции взаимодействия «менеджер – клиент» на сферу образования в виде «преподаватель – студент», вполне возможно сделать чистое умозаключение о такой необходимости и на этом закончить статью. Однако на данном этапе исследования проблемы эмоциональной компетентности преподавателя нас интересует востребованность в его умениях эмоционального интеллекта не столько им самим, сколько потребителями образовательных услуг, а именно студентами.

### *Основная часть*

Опрашивая своих коллег об их знаниях об эмоциональном интеллекте, мы пришли к неутешительному выводу о практически полном отсутствии представления по данному вопросу. Среди респондентов были как остепененные преподаватели, так и ассистенты гуманитарной кафедры и кафедры естественнонаучного профиля, общим количеством двадцать восемь человек. При этом многие из них обладают хорошо развитыми межличностными и профессиональными коммуникативными компетенциями. Положительным моментом данного опроса явилось определение одного из возможных направлений исследования в будущем – причин отсутствия у преподавателей комплексного представления об эмоциональном интеллекте. Наш опрос подтвердил мнение, что причина заметного разрыва между популярностью эмоционального интеллекта как концепции и его применением в профессиональной и повседневной жизни в том, что люди не до конца понимают смысл концепции, неосознанно подменяя эмоциональный интеллект некоей особенной формой харизмы или навыками социального общения [1].

О том, что концепция эмоционального интеллекта четко и качественно проработана, свидетельствует не только его популярность в мировой практике, но и научные исследования в зарубежной психологии, о чем свидетельствуют наработки по данному вопросу Дж. Мейера, П. Сэловей, Д. Карузо, а также модели Д. Гоулмана и Р. Бар-Она [3–5]. Свой взгляд на данную проблему и описание научных подходов по изучению эмоционального интеллекта имеются и у отечественных психологов. Прежде всего, это исследования Д.В. Люсина, в которых автор дает психологическую трактовку эмоционального интеллекта через способность к пониманию-управлению эмоциями посредством распознавания, идентификации и осознания причин их

возникновения, а также контроля интенсивности, внешнего выражения и возможности произвольного вызова эмоций как у себя, так и окружающих [6].

Андреева И.Н. в своих исследованиях раскрывает психологические аспекты контроля интенсивности эмоций и управления эмоциогенными ситуациями, определяет гендерные различия в сфере эмоционального интеллекта [7]. Детальный разбор исследуемого нами феномена описывается в соответствующих психологических публикациях [8–10]. Выделим только работу Юрьевой О.В., в которой высказывается авторское мнение, что «полученные данные не позволяют говорить о том, что эмоциональный интеллект выступает фактором успешной самореализации человека как в профессиональной, так и в личностной сферах» [11, с. 61].

Мы же в своем исследовании исходим из представления, что именно уровень развития эмоционального интеллекта преподавателя является залогом успешности образовательного взаимодействия. Для подтверждения нашего тезиса и выявления значимых для студентов основных компонентов эмоциональной компетентности преподавателя мы провели анкетирование на базе Ростовского государственного экономического университета (РИНХ) в сентябре – октябре 2021 года, в котором приняло участие 197 студентов пяти профилей экономического направления первого и второго курсов. Цель анкетирования – выяснить отношение респондентов к уровню владения преподавателем основными умениями эмоционального интеллекта, необходимыми для успешного коммуникативного взаимодействия. В задачи анкетирования входили: разработка анкеты; инструктаж студентов по правилам ее заполнения; непосредственно сама процедура анкетирования; обработка и анализ полученных результатов, их интерпретация.

При разработке анкеты мы исходили из предложения, что студенты имеют

недостаточное представление о феномене эмоционального интеллекта, что, кстати, впоследствии подтвердил преданкетный опрос, поэтому для анкетирования отобрали только пять основных и легких в осознании компонентов эмоционального интеллекта, связанных с межличностным общением. По отображенным умениям мы сформулировали вопросы и предложили несколько возможных вариантов ответов:

1. Как должен обращаться преподаватель к студенту при личном общении: студент; по фамилии; по имени; по имени и отчеству.

2. При общении со студентом преподаватель должен: быть приветливым (улыбаться); быть серьезным (иметь строгое выражение лица).

3. При объяснении учебного материала преподаватель должен: излагать материал монотонно; придавать эмоциональный окрас.

4. Преподаватель не может перебивать студента, должен дать ему возможность высказаться: не должен перебивать; может перебить.

5. Преподаватель должен уметь чувствовать эмоциональное состояние

студента и на основе этого строить общение с ним: согласен с высказыванием; не согласен с высказыванием; мне все равно.

Как ранее уже отмечалось, перед анкетированием все студенты исследуемых групп давали отрицательный ответ, касающийся собственного представления об эмоциональном интеллекте. В этой связи анкетирование предварялось объяснением основных положений о данном феномене, коротко и на простых примерах в течение пяти-семи минут. При инструктаже, на условии полной анонимности, от студентов требовалось максимально честно ответить на вопросы. Ниже приведем количественные показатели проведенного исследования и дадим качественную характеристику полученным результатам. Для их лучшего визуального восприятия будем использовать табличный способ их отображения и процентное представление данных.

При выборе вариантов ответа на первый вопрос (таблица 1) 89% опрошенных предпочитают обращения преподавателя к ним по имени, 6% выбрали по фамилии, 3% остановились на обезличенном – студент и 2% видят необходимость в обращении по имени-отчеству.

Таблица 1

Варианты ответов студентов на первый вопрос

Вопрос	Ответ	Студент, (%)	По фамилии, (%)	По имени, (%)	По имени-отчеству, (%)
Как должен обращаться преподаватель к студенту при личном общении		3%	6%	89%	2%

На наш взгляд, приведенные соотношения показывают положительные результаты восприятия студентами такого значимого показателя эмоционального интеллекта, как персонифицированное отношение к участникам взаимодействия, предпочитая обращение к себе по имени.

Относительно ответов на второй вопрос (таблица 2), 90% опрошенных хотели бы видеть в учебном процессе

преподавателя приветливым, 10% склонны представлять его строгим. Данное соотношение наглядно дает нам понять правильное отношение студентов к внешнему проявлению восприятия партнера по коммуникации с позиции эмоционального интеллекта, где основным правилом реализации взаимодействия является демонстрация дружелюбия и приветливости.

Таблица 2

**Варианты ответов студентов на второй вопрос**

Вопрос	Ответ	Быть приветливым, (%)	Быть серьезным, (%)
При общении со студентом преподаватель должен		90%	10%

Что же касается изложения учебного содержания (таблица 3), то 97% студентов ставят зависимость его восприятия от того, насколько эмоционально преподаватель сможет его передать, а для 3% комфортным будет спокойный, монотонный голос педагога. С точки зрения эмоционального

интеллекта умение придать соответствующий окрас коммуникативному взаимодействию показывает личностную заинтересованность говорящего, его способность стать драйвером такого взаимодействия, добиться нужных ему результатов и доказать их полезность для своих партнеров.

Таблица 3

**Варианты ответов студентов на третий вопрос**

Вопрос	Ответ	Излагать материал монотонно, (%)	Придавать эмоциональный окрас, (%)
При объяснении материала преподаватель должен		3%	97%

Вопрос о тактичности преподавателя (таблица 4) также относится к базовым умениям эмоциональной компетентности. Не перебивать собеседника, дать

возможность высказать ему свою точку зрения и постараться осознать мотивацию его позиции – признаки хорошо развитого эмоционального интеллекта.

Таблица 4

**Варианты ответов студентов на четвертый вопрос**

Вопрос	Ответ	Не должен перебивать, (%)	Может перебить, (%)
Преподаватель не может перебивать студента		86%	14%

В нашем случае соотношение ответов анкетированных говорит об обязательном владении преподавателем данным умением, поскольку 86% обучающихся желают быть полноценно выслушанными. Однако, с нашей точки зрения, достаточно высок процент и тех (14%), кто допускает возможность для преподавателя перебивать высказывания студентов.

Отвечая на пятый вопрос (таблица 5), связанный с эмпатийной группой умений, большинство респондентов (83%)

говорят о том, что преподаватель должен быть чуткими по отношению к студентам, а 3% с этим не согласны.

Однако в большей степени нас насторожили оставшиеся 14%, которым безразлично соучастие педагогов в их эмоциональном состоянии. Осознание себя объектами, а не субъектами учебной деятельности может быть вызвано двумя факторами. Либо как остаточные последствия воздействия общеобразовательной системы, либо как личностное отношение к учебной деятельности

Таблица 5

## Варианты ответов студентов на пятый вопрос

Вопрос	Ответ	Согласен с высказыванием, (%)	Не согласен с высказыванием, (%)	Мне все равно, (%)
Преподаватель должен уметь чувствовать эмоциональное состояние студента и на основе этого строить общение с ним		83%	3%	14%

вообще и в высшей школе в частности. В любом случае, следует констатировать для профессионального образования присутствие студентов не по собственному желанию выбравших высшее образование, вследствие чего они не осознают целей своего нахождения в вузе, и отсюда вытекающее безразличие к образовательному взаимодействию и межличностной коммуникации.

*Заключение*

Проведенное исследование, количественный анализ результатов и их интерпретация позволяют нам сделать следующие общие выводы:

1. Студенты как субъекты образовательного процесса адекватно воспринимают необходимость владения преподавателем эмоциональной компетентностью

и могут обоснованно предъявлять требования к уровню развития основных ее составляющих.

2. Развитие умений эмоционального интеллекта является обязательным для современного педагога, причем особую актуальность данные умения могут иметь в условиях активного применения информационных технологий [12] и для реализации учебного процесса при удаленном режиме работы [13].

3. В процессе анализа результатов анкетирования были определены проблемы, ранее не рассматриваемые, но вызвавшие особый интерес. Их изучение в контексте нашего исследования позволит наметить дополнительные аспекты развития эмоциональной компетентности педагога высшей школы.

## ЛИТЕРАТУРА:

1. Бредберри Т., Гривз Д. Эмоциональный интеллект 2.0. / пер. с англ. 3-е изд. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2017. 208 с.
2. Игнатьева Е.Ю. К вопросу об образовании как услуге // Мир науки, культуры, образования. 2019. № 3 (76). С. 228–230.
3. Mayer J.D., Salovey P., Caruso D. Emotional Intelligence. New ability or eclectic traits? // American Psychologist. 2008. September. P. 503–517.
4. Гоулман Д., Бояцис Р., МакКи Э. Эмоциональное лидерство: Искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта. М.: Альпина Бизнес Букс, 2005. 301 с.
5. Bar-On R., Parker J. Emotional and social intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory // Handbook of emotional intelligence. San Francisco: Jossey-Bass, 2000. P. 363–388.
6. Люсин Д.В., Ушакова Д.В. Современные представления об эмоциональном интеллекте // Социальный интеллект: теория, измерение, исследования. М.: Ин-т психологии РАН, 2004. С. 29–36.
7. Андреева И.Н. Эмоциональный интеллект как феномен современной психологии. Новополюк, 2011. 388 с.
8. Дегтярев А.В. «Эмоциональный интеллект»: становление понятия в психологии [Электронный ресурс] // Психолого-педагогические исследования. 2012. № 2. URL: [http://psyjournals.ru/psyedu\\_ru/2012/n2/53525.shtml](http://psyjournals.ru/psyedu_ru/2012/n2/53525.shtml) (дата обращения: 20.10.2021).

9. Рыжов Д.М. Современные представления об эмоциональном интеллекте // Вестник Чувашского государственного педагогического университета им. И.Я. Яковлева. 2012. № 1. С. 142–147.
10. Симбирцева М.В. Современные теоретические представления об эмоциональном интеллекте // Вестник Кемеровского государственного университета. 2008. № 3. С. 54–56.
11. Юрьева. О.В. Эмоциональный интеллект и особенности самоактуализации личности // Вестник ПНИПУ. Серия: Социально-экономические науки. 2019. № 1. С. 55–64.
12. Information technology the survival of professional education in economic crises / Cherkezov S. [et al.] // The European Proceedings of Social and Behavioural Sciences EpSBS. 2021. V. 13, No. 2.
13. Черкезов С.Е., Ефимова Е.В., Рутта Н.А. Образовательные аспекты реализации электронного учебного процесса в условиях экономического кризиса // Вестник Майкопского государственного технологического университета. 2021. Т. 13, № 2. С. 86–92.

### REFERENCES:

1. Bradbury T., Greaves D. Emotional intelligence 2.0. / transl. from English. 3rd ed. Moscow: Mann, Ivanov and Ferber, 2017. 208 p.
2. Ignatieva E.Yu. On the issue of education as a service // World of science, culture, education. 2019. No. 3 (76). P. 228–230.
3. Mayer J.D., Salovey P., Caruso D. Emotional Intelligence. New ability or eclectic traits? // American Psychologist. 2008. September. P. 503–517.
4. Goleman D., Boyatzis R., McKee E. Emotional leadership: The art of managing people based on emotional intelligence. Moscow: Alpina Business Books, 2005. 301 p.
5. Bar-On R., Parker J. Emotional and social intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory // A Handbook of emotional intelligence. San Francisco: Jossey-Bass, 2000. P. 363–388.
6. Lyusin D.V., Ushakova D.V. Modern ideas about emotional intelligence // Social intelligence: theory, measurement, research. M.: Institute of Psychology of the RAS, 2004. P. 29–36.
7. Andreeva I.N. Emotional intelligence as a phenomenon of modern Psychology. Novopolotsk, 2011. 388 p.
8. Degtyarev A.V. “Emotional intelligence”: the formation of the concept in Psychology [Electronic resource] // Psychological and pedagogical research. 2012. No. 2. URL: [http://psyjournals.ru/psyedu\\_ru/2012/n2/53525.shtml](http://psyjournals.ru/psyedu_ru/2012/n2/53525.shtml) (date of access: 20/10/2021).
9. Ryzhov D.M. Modern ideas about emotional intelligence // Bulletin of the Chuvash State Pedagogical University after I.Ya. Yakovlev. 2012. No. 1. P. 142–147.
10. Simbirtseva M.V. Modern theoretical ideas about emotional intelligence // Bulletin of the Kemerovo State University. 2008. No. 3. P. 54–56.
11. Yuriev O.V. Emotional intelligence and features of personality’s self-actualization // Bulletin of PNRPU. Series: Social and economic sciences. 2019. No. 1. P. 55–64.
12. Information technology the survival of professional education in economic crises / Cherkezov S. [et al.] // The European Proceedings of Social and Behavioral Sciences EpSBS. 2021. V. 13, No. 2.
13. Cherkezov S.E., Efimova E.V., Rutta N.A. Educational aspects of the implementation of the electronic educational process in the conditions of the economic crisis // Bulletin of Maykop State Technological University. 2021. V. 13, No. 2. P. 86–92.