



УНИВЕРСИТЕТ ЗА НАЦИОНАЛНО И СВЕТОВНО СТОПАНСТВО

Духът прави силата

КАТЕДРА „ИНДУСТРИАЛЕН БИЗНЕС“

СТЕФКА ДИМИТРОВА МАСАЛДЖИЙСКА

**ВЛИЯНИЕ НА ЕМОЦИОНАЛНАТА ИНТЕЛИГЕНТНОСТ НА
РЪКОВОДИТЕЛИТЕ ВЪРХУ ТРУДОВОТО ИМ
ПРЕДСТАВЯНЕ В БИЗНЕС ОРГАНИЗАЦИИТЕ**

АВТОРЕФЕРАТ

на дисертационен труд за присъждане

на образователна и научна степен “доктор” в професионално направление 3.8.

Икономика, научна специалност 05.02.18. Икономика и управление (по отрасли)

Научен ръководител:

проф. д.ик.н. Йосиф Илиев

Научно жури:

доц. д-р Кирил Валентинов Димитров

проф. д.ик.н. Йосиф Илиев Илиев

проф. д-р Валентин Кирилов Велев

проф. д-р Иван Петров Палигоров

доц. д-р Илиян Иванов Минков

София, 2019 г.

Дисертационният труд е обсъден и насочен за защита от катедра “Индустриален бизнес” при Университета за национално и световно стопанство – София на 21.01.2019 г.

Авторът на дисертационния труд е редовен докторант в катедра “Индустриален бизнес” при УНСС.

Дисертационният труд е с общ обем от 251 страници и е структуриран в увод, изложение в три глави, заключение, списък с използвана литература, списък с таблиците, списък с фигурите и приложения. Използваната литература включва 203 източника, от които 50 на български език, 152 на английски език и 1 на руски език.

Публичната защита на дисертационния труд ще се състои на **04.04.2019 г. от 14:00 часа в зала 2032А - Научни съвети на УНСС** – София пред Научно жури назначено със заповед на Ректора на университета.

Материалите по защитата са на разположение на интересуващите се в сектор “Научни съвети и конкурси” в УНСС – София, както и на интернет страницата на университета - www.unwe.bg

I. ОБЩА ХАРАКТЕРИСТИКА НА ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД

Актуалността на дисертационния труд произтича от предизвикателствата пред бизнес организациите* в съвременните условия и необходимостта да отговарят на тях чрез постигане и утвърждаване на конкурентоспособност. В осигуряването и обогатяването на конкурентни предимства на българските бизнес организации, голяма значимост има конкурентното предимство на човешките ресурси, което може да бъде трайно и устойчиво.

В последните десетилетия актуално научно направление на управлението на човешките ресурси е психологическото, а сред неговите аспекти, емоционалната интелигентност на служителите заема значимо място. Интензивното теоретично разработване на проблематиката на емоционалната интелигентност, в т. число широкият обхват от академични изследвания и проучването им, показват важността на тази проблематика както в научно отношение, така и за бизнес практиката. Наличието на осъзната и развита емоционална интелигентност на служителите е от ключово значение за бизнес организациите с оглед успешното им адаптиране в динамичната вътрешна и външна среда на функциониране. В съвременното управление на човешките ресурси емоционалната интелигентност се третира и възприема като значим фактор за взаимоотношенията, особено на екипно равнище. Удовлетворяването на емоционалните и социалните потребности на служителите повишава мотивацията им и ги ориентира към максимална личностно-професионална изява. Способностите, характеризиращи емоционалната интелигентност са особено важни за представителите на ръководните състави в бизнес организациите и са предпоставка за тяхното добро трудово представяне. Научната разработеност на концепции и модели за емоционална интелигентност разкрива възможности за установяване степента на емоционална интелигентност на ръководителите в бизнес организациите.

Материята на трудовото представяне на ръководителите и неговото оценяване има теоретична и методическа разработеност. От научна гледна точка подходите и механизма за установяване на трудовото представяне на ръководителите в бизнес организациите, в т. число инструментариума за определяне на реални частни оценки и общи оценки на трудовото им представяне, са разработени и имат публичност сред

* В дисертационният труд стопанските субекти се третират като бизнес организации, а конкретната им насоченост е към индустриалния сектор.

заинтересованата бизнес общност. Същевременно проучването дава основание да се отбележи наличието на проблемни полета в практиката на оценяване на трудовото представяне на ръководителите в българските бизнес организации, а именно: подценени поведенчески показатели в оценяването на ръководителите, които научно се аргументират и определят като особено значими в трудовото представяне на ръководителите; несъответствие с научни изисквания, които се анализират и преодоляват в дисертационното изследване.

Централен проблем в дисертационния труд, израз на неговата актуалност и практическа значимост, е установяване влиянието на емоционалната интелигентност на ръководителите върху трудовото им представяне. Научни доказателства за горното влияние представят широк кръг от автори (Wong & Law 2002; Van Rooy & Viswesvaran 2004; Nel & De Villiers, 2004; Cote & Miners 2006; Sy et al. 2006; Mishra & Mohapatra, 2010; O'Boyle et al. 2011; Cavazotte et al., 2012; Gunu & Oladepo, 2014; Noroozi, 2014; Chahar & Rana, 2014; Choerudin 2016; Mohamad & Jais, 2016; Igbinovia & Popoola, 2016; Alferaih 2017; Asiamah, 2017; Muchhal & Solkhe, 2017; Dhani & Sharma, 2017; Saddiqui, Jawad, Naz & Niazi, 2018). Тезите и научните постановки, на посочените и други автори, се анализират в първа глава на дисертационния труд. Целевото проучване на литературни източници и изследвания, вкл. в академични бази данни (Ebsco. ProQuest, Emeraldinsight, ScienceDirect и др.), показва, че от гледна точка на темата на дисертационния труд, а именно нейната насоченост към установяване влиянието на емоционалната интелигентност на ръководителите върху трудовото им представяне в бизнес организациите, е налице недостатъчно запълнена изследователска ниша. В конкретен план „нишата“ е в отсъствието на методически и емпирични изследвания на горното влияние и достигане до доказателствени факти за него в българските бизнес организации. Това предизвикателство в дисертационното изследване е водещо основание за избора на темата на дисертационния труд и съдържа потенциал за приносни моменти в него.

Дисертационното изследване не изчерпва въпросите за емоционалната интелигентност на ръководителите и трудовото им представяне, предвид спецификата и сложността на тази материя. Практическата значимост и полезност на дисертационния труд е в разработената методика за установяване влиянието на емоционалната интелигентност на ръководителите върху трудовото им представяне и проведеното емпирично изследване.

Обект на изследване в дисертационния труд са ръководители в големи бизнес организации от подсектора „Производство на хранителни продукти“, тяхната емоционална интелигентност и трудово представяне. Критериите, на основата, на които са избрани бизнес организациите и обхвата от ръководители в тях, намират систематично място в емпиричното изследване на дисертационния труд. Насочеността към представители на ръководните състави на бизнес организации произтича от ключовото им място и роля при функциониране на организациите.

Предмет на изследване в дисертационния труд са зависимостите между емоционалната интелигентност на ръководителите и тяхното трудово представяне. В по-конкретен план предметът на изследване се обогатява чрез връзките и влиянието, което има (или може да оказва) емоционалната интелигентност на ръководителите върху трудовото им поведение и трудовото им представяне (като личности с познания, умения и отговорности да управляват хора, ресурси и процеси и да допринасят за постигане на организационните цели).

Основна изследователска теза: Емоционалната интелигентност на ръководителите в бизнес организациите, както и трудовото им представяне, могат да бъдат определени в персонален план. Самостоятелното им измерване чрез надежден инструментариум, за ръководители в бизнес организации от подсектор „Производство на хранителни продукти“, съдържа потенциал за установяване наличието на влияние на емоционалната интелигентност върху трудовото представяне, вкл. за установяване **силата на това влияние**. Изследователската теза е обогатена и конкретизирана в дисертационния труд чрез четири **подтези**.

Основна цел на дисертационното изследване е да се достигне до доказателствени факти в емпиричното изследване, потвърждаващи реално влияние на емоционалната интелигентност на представителна извадка от ръководители в избрани български бизнес организации върху общото им трудово представяне, както и върху показателите на трудовото представяне в скала „**Професионални компетентности**“ и скала „**Поведенчески умения**“, които да потвърдят научни аргументи за зависимост от притежаваната степен на емоционална интелигентност.

За постигането на основната цел в дисертационния труд тя се декомпозира в три подцели, а на тази основа се извеждат за изпълнение следните **ключови изследователски задачи**:

- Теоретичното проучване да даде научна аргументация и доказателства за зависимост на трудовото представяне на ръководителите в бизнес организациите от

емоционалната им интелигентност, а неговите резултати да се систематизират в обосновани изводи.

- Да се разработят концептуален модел и методика за изследване на причинно-следствената връзка между „емоционална интелигентност на ръководителите – трудово представяне на ръководителите“.

- Да се проведе емпирично изследване, което да даде доказателства за приложимостта и полезността на методиката, както и за изпълнението на основната цел и подцелите на дисертационния труд.

В дисертационният труд се използват и прилагат следните **подходи на изследване**: комплексен подход; системен подход; подход за диагностичен анализ.

Методите на изследване, избрани в съответствие с целта и задачите на дисертационния труд са както следва:

- Въпросник за установяване степента на емоционална интелигентност на ръководителите в бизнес организациите, адаптиран за измерване степента на емоционалната им интелигентност в **работна среда**.

- Механизъм за оценяване на трудовото представяне на ръководителите в бизнес организации, основан на трансформиране на рейтингова скала в числови коефициенти.

- Регресионен и корелационен анализ за изследване на влиянието на емоционалната интелигентност на ръководителите върху трудовото им представяне в бизнес организациите.

При конкретната насоченост на темата на дисертационния труд, неговите обект, предмет и основна цел, **извън обхвата на дисертационното изследване са**:

- Малки и средни бизнес организации в подсектора „Производство на хранителни продукти“ в страната. Основен аргумент те да не бъдат включени в емпиричното изследване, е отсъствието в тях на разгърната управленска структура, което ограничава обхвата на ръководители от отделната организация, в качеството им на респонденти в изследването.

- Бизнес организации от подсектор „Производство на хранителни продукти“, които принадлежат към големите организации, но нормативната им уредба и дейността по оценяване на трудовото представяне на човешките ресурси са на незадоволително равнище. Основен аргумент да са извън обхвата на емпиричното изследване, са рисковете при определяне на нереални частни оценки и общи оценки на трудовото представяне на представителите на ръководните им състави.

- Служители в избраните бизнес организации от категорията „специалисти“ и „работници“. Влиянието на емоционалната интелигентност на горните две категории персонал върху трудовото им представяне, несъмнено представлява изследователски интерес и има полезност за практиката, а подобна насоченост може да бъде предмет на следващи изследвания при определени промени в методиката на изследване.

- Базовият **Въпросник на Робърт Ууд и Хари Толи** (Ууд & Толи, 2007) за определяне степента на емоционална интелигентност **е адаптиран** и обхваща въпроси, които се отнасят само до работния процес на ръководителите в бизнес организациите, респ. въпроси, чрез които може да се измери степента на емоционална интелигентност на ръководителите в **работна среда**.

- Сред възможните статистически методи за изследване на зависимости (влияния) между явления от действителността (респ. бизнес практиката), в дисертационното изследване те са ограничени до регресионния и корелационния анализ. От гледна точка на целта и задачите на дисертационния труд избраните статистически методи, при осигурена за прилагането им информационна база, позволяват да се установи влиянието на емоционалната интелигентност на ръководителите върху трудовото им представяне в бизнес организациите, вкл. силата на това влияние.

II. СТРУКТУРА И СЪДЪРЖАНИЕ НА ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД

Дисертационният труд е структуриран в три глави, в които се обхваща в логическа последователност неговото съдържание.

УВОД

ПЪРВА ГЛАВА: ТЕОРЕТИЧНО ПРОУЧВАНЕ НА ЕМОЦИОНАЛНАТА ИНТЕЛИГЕНТНОСТ И ВЛИЯНИЕТО Й ВЪРХУ ТРУДОВОТО ПРЕДСТАВЯНЕ НА РЪКОВОДИТЕЛИТЕ В БИЗНЕС ОРГАНИЗАЦИИТЕ

1.1. Теоретичен анализ на емоционалната интелигентност – етимология, дефиниране и операционализиране

1.1.1. Еволюция на концепциите за емоционалната интелигентност

1.1.2. Етимологично проучване на емоционалната интелигентност

1.1.3. Теоретични модели за емоционална интелигентност

1.1.3.1. Емоционалната интелигентност като способност

1.1.3.2. Смесени модели за емоционалната интелигентност

1.1.3.3. Емоционалната интелигентност като личностна черта

1.2. Трудовото представяне на ръководителите в бизнес организацията и проблематиката на неговото оценяване

1.3. Теоретично проучване на влиянието на емоционалната интелигентност върху трудовото представяне на ръководителите в бизнес организациите

Обобщения и изводи от първа глава на дисертационния труд

ВТОРА ГЛАВА: МЕТОДИЧЕСКИ ОСНОВИ И МЕТОДИКА ЗА ИЗСЛЕДВАНЕ ВЛИЯНИЕТО НА ЕМОЦИОНАЛНАТА ИНТЕЛИГЕНТНОСТ НА РЪКОВОДИТЕЛИТЕ ВЪРХУ ТРУДОВОТО ИМ ПРЕДСТАВЯНЕ В БИЗНЕС ОРГАНИЗАЦИИТЕ

Постановка

2.1. Цел, задачи, изследователски въпроси, работни хипотези и концептуален модел на емпиричното изследване

2.2. Методика на изследването

Обобщения и изводи от втора глава на дисертационния труд

ТРЕТА ГЛАВА: ЕМПИРИЧНО ИЗСЛЕДВАНЕ НА ВЛИЯНИЕТО НА ЕМОЦИОНАЛНАТА ИНТЕЛИГЕНТНОСТ НА РЪКОВОДИТЕЛИТЕ ВЪРХУ ТРУДОВОТО ИМ ПРЕДСТАВЯНЕ В БИЗНЕС ОРГАНИЗАЦИИТЕ

3.1. Организация на емпиричното изследване

3.2. Представяне и анализ на резултатите от проведеното изследване

3.2.1. Анализ на емоционалната интелигентност на ръководителите

3.2.2. Анализ на резултатите от трудовото представяне на ръководителите

3.2.3.Изследване на влиянието на емоционалната интелигентност на ръководителите върху трудовото им представяне

3.2.3.1. Изследване влиянието на емоционалната интелигентност на ръководителите върху общото им трудово представяне

3.2.3.2. Изследване на влиянието на емоционалната интелигентност върху скалата „Професионални компетентности“

3.2.3.3. Изследване на влиянието на емоционалната интелигентност върху скалата „Поведенчески умения“

3.2.3.4. Изследване на влиянието на компонентите на емоционалната интелигентност върху трудовото представяне на ръководителите

3.2.3.4.1. Влиянието „Самопознание (%) – Трудово представяне (%)“ на ръководителите

3.2.3.4.2. Влиянието „Самоконтрол (%) – Трудово представяне (%)“ на ръководителите

3.2.3.4.3. Влиянието „Мотивация (%) – Трудово представяне (%)“ на ръководителите

3.2.3.4.4. Влиянието „Емпатия (%) – Трудово представяне (%)“ на ръководителите

3.2.3.4.5. Влиянието „Социални умения (%) – Трудово представяне (%)“ на ръководителите

3.3. Сравнителен анализ на получените корелационни модели

Обобщения и изводи от трета глава на дисертационния труд

3.4. Препоръки, произтичащи от емпиричното изследване

3.4.1.Препоръки към висшия мениджмънт на включените в изследваните бизнес организации

3.4.2.Препоръки към участващите в емпиричното изследване ръководители

3.5.Насоки за бъдещи изследвания

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Използвана литература

Списък с таблиците

Списък с фигурите

Приложения

Ш.ОСНОВНО СЪДЪРЖАНИЕ НА ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД

УВОД

В увода се обосновава актуалността и значимостта на дисертационния труд и се представя концептуалната рамка на цялостното дисертационно изследване: обекта и предмета на изследване, изследователската теза и подтезите, основната цел, подцелите, и задачи на изследването; използваните подходи и методи на изследване; въведените ограничения в дисертационния труд.

ПЪРВА ГЛАВА ТЕОРЕТИЧНО ПРОУЧВАНЕ НА ЕМОЦИОНАЛНАТА ИНТЕЛИГЕНТНОСТ И ВЛИЯНИЕТО Ў ВЪРХУ ТРУДОВОТО ПРЕДСТАВЯНЕ НА РЪКОВОДИТЕЛИТЕ В БИЗНЕС ОРГАНИЗАЦИИТЕ

Основната задача в първа глава е да се анализират теоретичните аспекти на емоционалната интелигентност, на трудовото представяне на ръководителите и неговото оценяване, на влиянието на емоционалната интелигентност върху трудовото представяне на ръководителите в бизнес организациите. Тази задача се решава чрез задълбочено теоретично проучване на двете ключови понятия, обхващащо съвременни научни постановки, схващания и разбирания за емоционалната интелигентност и за трудовото представяне на ръководителите. Представена е еволюция на концепциите, свързани с емоционалната интелигентност и е извършено етимологично проучване на нея. Разгледани са основните теоретични модели за емоционална интелигентност. Извършен е теоретичен анализ на проблематиката на трудовото представяне на ръководителите и неговото оценяване. Осъществено е теоретично проучване на влиянието на емоционалната интелигентност върху трудовото представяне на ръководителите в бизнес организациите. Първа глава завършва с обобщения и изводи за най-важните моменти от теоретичното проучване, насочени към изпълнение на дефинираната първа задача в дисертационното изследване.

Първата глава на дисертационния труд е разработена в **три части** с разгърнато вътрешно структуриране.

В първа част се извършва теоретичен анализ на емоционалната интелигентност, който включва еволюция на концепциите за емоционалната интелигентност, етимологично проучване на емоционалната интелигентност и

основните теоретични модели за емоционална интелигентност. За целта са анализирани вижданията на изследователи и учени за емоционалната интелигентност (Salovey & Mayer, 1990; Albrow, 1992; Mayer & Salovey, 1993; Goleman, 1995; Salovey & Sluyter, 1997; Cooper & Sawaf, 1997; Bar-On, 1997; Goleman, 1998; Mayer, Caruso & Salovey, 1999; Petrides & Furnham, 2000; Bar-On & Parker, 2000). Проучените автори и публикации изследват произхода на емоционалната интелигентност и я концептуализират като когнитивна способност, социална компетентност или личностна черта.

В първи параграф на първата част са изследвани и цитирани част от многобройните дефиниции, свързани с емоционалната интелигентност. От проучените определения на емоционалната интелигентност се обобщава, че тя е способност да се наблюдават, разпознават, разграничават, тълкуват и изразяват както собствените емоции, така и емоциите на другите; умение адекватно да се регулират емоциите с цел поддържане на благоприятен социален климат и ефективност в комуникацията; способност за проявяване на постоянство в трудни моменти; способност за проявяване на съпричастност и състрадание (емпатия); способност за генериране на емоции, които подпомагат мисловния процес; съвкупност от умения, които допринасят за ефективното справяне с изискванията и натиска на околната среда; способност за хармонизиране на собствените емоции с тези на околните; способност за оценяване на собствените емоции и емоциите на другите хора; умение емоциите да бъдат използвани за креативно мислене, съсредоточаване на вниманието и повишаване на мотивацията.

В дисертационния труд *авторът дефинира емоционалната интелигентност* като способност на хората да *осъзнават* собствените си емоции и емоциите, които изпитват другите, да *контролират* емоциите с цел подобряване на социалните и междуличностните отношения, да си служат по подходящ начин с емоционалната информация, да *използват* емоциите за креативно мислене и повишаване на собствената си *мотивация* и да проявяват *емпатия*.

Във втори параграф на първата част е изследвана етимологията на понятието „емоционална интелигентност“ и са разгледани **пет периода** (представени във Фигура 1), които обхващат възникването и развитието ѝ.



Фигура 1. Етимология на емоционалната интелигентност

Източник: Фигурата е съставена от автора

На основата на проучените теоретични виждания, научни изследвания и различни концепции относно същността и компонентите на емоционалната интелигентност, се анализират развитите модели, които описват обхвата на емоционалната интелигентност и обуславят разнородни инструменти (различни тестове и въпросници) за нейното измерване. Разгледани са основни **теоретични модели за емоционална интелигентност** по критерия „**времева последователност**“: Емоционалната интелигентност като способност - Модел на Майер и Саловей (1990); Смесени модели за емоционалната интелигентност - Модел на Даниел Голман (1995) и Модел на Рувен Бар-Он (1997); Емоционалната интелигентност като личностна черта - Модел на Петридес и Фърнам (2000).

Първият теоретичен модел обхваща четири компонента на емоционалната интелигентност, а именно: възприемане и изразяване на емоциите; разбиране и анализиране на емоциите; разширяване на мисловния процес чрез емоциите; управление на емоциите. Той измерва емоционалната интелигентност като използва The Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT V2.0), чрез който се установява влиянието на емоциите при решаване на проблеми (Mayer, Salovey &

Caruso, 2008). Моделът среща критики като част от тях са представени в дисертационния труд.

Вторият теоретичен модел, представен в дисертационния труд е **на Даниел Голман**. Той разглежда емоционалната интелигентност като обхват от когнитивни способности, емоционални състояния, мотивация, невербална комуникация, социални умения и личностни черти на характера. Моделът е съвкупност от пет елемента, а именно: самопознание, самоконтрол, мотивация, емпатия и социални умения. Вътрешното им структуриране, чрез обхват от компоненти, представлява несъмнен интерес в дисертационното изследване и се използва като базов за втора глава на дисертационния труд.

Таблица 1. Състав от елементи в първоначален теоретичен модел на Голман

Елемент	Компоненти
Самопознание	Емоционално самосъзнание
	Реална самооценка
	Самоувереност
Самоконтрол	Саморегулиране
	Доверие
	Добросъвестност
	Адаптивност
	Новаторство
Мотивация	Ориентация към постижения
	Ангажираност
	Инициативност
	Оптимизъм
Емпатия	Емпатия
	Организационна ангажираност
	Отзивчивост при нужда от помощ
	Способност да подпомагаме развитието на другите
	Привличане на разнообразие
Социални умения	Лидерство
	Комуникативност
	Способност за въздействие над околните
	Способност за ускоряване на промени
	Способност за управление на конфликти
	Изграждане на контакти
	Сътрудничество и взаимодействие
	Екипни възможности

Източник: Адаптирано по Eketu & Ayondu, 2017, p. 6-7

Два инструмента за измерване на емоционалната интелигентност са в основата на модела на Голман. Първият, Emotional Competence Inventory (ECI), е създаден през 1998 г. и вторият Emotional and Social Competency Inventory (ESCI) е създаден през 2007 г. (Chopraa & Kanjib, 2010, p. 976).

Третият теоретичен модел за емоционална интелигентност, проучен в дисертационното изследване е **модела на Бар-Он**. Той включва 15 умения, обединени в 5 основни области: себевъзприятие; себеизразяване; междуличностни отношения; вземане на решения; справяне със стреса (Фистолера, 2014) и измерва емоционалната интелигентност чрез два теста. Единият е тест за самооценка Bar-On's Emotional Quotient Inventory 2.0 (EQ-i 2.0), който измерва способностите осведоменост, толерантност към стрес, решаване на проблеми и щастие. Другият тест Emotional Quotient 360 (EQ-360) осигурява задълбочен анализ, базиран на информация освен от самооценка, но и от тези, които работят в тясно сътрудничество в лицето, на което се измерва емоционалната интелигентност (Chopraa & Kanjib, 2010, p. 976).

Моделът на Петридес и Фърнам изяснява принадлежността на емоционалната интелигентност към сферата на личностните черти и индивидуалните различия. Петридес и Фърнам създават първата версия на въпросника за емоционална интелигентност като личностна черта – Trait Emotional Intelligence Questionnaire TEIQue (v. 1.00). Двамата автори модифицират метода в нова версия - Trait Emotional Intelligence Questionnaire TEIQue (v. 1.50), която съдържа многообразие от личностни дименсии – специфични личностни черти, конфигурацията от които дава обща представа за характерни личностни черти. Тези личностни черти са: приспособимост; асертивност; изразяване на емоции; управление на емоциите; възприемане на емоциите (собствени и на другите); емоционална регулация; импулсивност (ниска); взаимоотношения; самоуважение; самомотивация; социално съзнание; управление на стреса; емпатия (съпричастност); щастие и оптимизъм.

Проучените в дисертационния труд теоретични модели за емоционална интелигентност целят да установят и изследват (чрез измерване) елементите, които са свързани с разпознаването и регулирането на собствените емоции и емоциите на другите. Трите модела не са цялостни и изчерпателни по отношение на концептуализиране и измерване на емоционалната интелигентност. Последната е многоизмерна и включва вродени таланти, научени човешки способности, умения за управление на отношенията и социално-икономически фактори, които правят

индивида достатъчно емоционално интелигентен, за да може да разбира собствените си емоции и действия и тези на другите и да се приспособява към всяка ситуация.

Втората част на първа глава съдържа теоретично проучване на трудовото представяне на ръководителите в бизнес организацията и проблематиката на неговото оценяване. Анализирани са вижданията на широк кръг автори относно същността на трудовото представяне и е изведено ключовото значение на трудовото представяне на ръководителите като една от най-важните променливи в областта на управлението на човешките ресурси в организациите (Armstrong, 2003; Bol, 2011; Feraru & Ciucescu, 2010; Janssens & Steyaert, 2009; Manak, 2015; Guest, 2011; Левинсън, 2008; Илиев, 2016; Шопов & Атанасова, 2009; Калчев, 2009; Стефанов, 2010; Пантелеева, Николов & Иванова, 2017). В дисертационният труд са изведени т. нар. „вродени недостатъци“ в подходите и механизмите за оценяване на трудовото представяне на човешките ресурси и основните проблеми, които „изкривяват“ оценяването на трудовото представяне и съответните резултати от него, и са в основата на загуба на важни негови положителни ефекти.

Чрез дефиниране на понятието „ръководител“ в качеството му на обект на изследване и представяне на функциите и отговорностите на ръководителите във бизнес организациите, се аргументира авторовото виждане, че ефективният ръководител дава доказателства както за притежавани *„твърди компетентности“* (съответстващи на компетенциите на заеманата от него длъжност), така и за *„меки компетентности“*, присъщи и обогатявани във времето, които са от психологическо естество и с поведенчески характер. Това виждане има полезност и значимост за дисертационното изследване. Основен аргумент за тази полезност и значимост е достигането до логическа обвързаност между „профила на изискванията на ръководната длъжност – необходимите и адекватни на профила компетентности на ръководителя – произтичаща аргументация на показатели за оценяване на трудовото представяне на ръководителя, в т. число твърди и поведенчески показатели“.

Важен фокус във втора част на първа глава е аргументацията на поведенчески показатели, която се обосновава чрез присъщите на ръководителите функции и поведение в постигане на организационните цели. Цитираните научни публикации характеризират поведенческите умения като по-значими в сравнение с твърдите компетентности, специално за представителите на ръководните състави на организациите.

В третата част на първа глава се извършва теоретично проучване на влиянието на емоционалната интелигентност върху трудовото представяне на ръководителите в бизнес организациите. Човешкото поведение в трудовата дейност в голяма степен е повлияно от емоции; когнитивните процеси са мотивирани от емоционалната сфера; емоционалните способности в единство влияят на мисленето, поведението и трудовото представяне на ръководителите в бизнес организациите. Теоретичното изследване в първа глава съдържа научни постановки за влияние на емоционалната интелигентност на ръководителите върху трудовото им представяне в бизнес организациите (O'Boyle et al. 2011; Cavazotte et al., 2012; Gunu & Oladepo, 2014; Noroozi, 2014; Choerudin 2016; Mohamad & Jais, 2016; Igbinovia & Popoola, 2016; Alferaih 2017; Asiamah, 2017; Muchhal & Solkhe, 2017; Dhani & Sharma, 2017). В неговия фокус са ориентири за подхода, върху който се основава методическото разработване на дисертационното изследване на влиянието на емоционалната интелигентност на ръководителите върху трудовото им представяне.

Преходът от подход към методика за изследване и емпирично изследване на влиянието на емоционалната интелигентност на ръководителите върху трудовото им представяне е предизвикателство пред дисертационния труд. Проучените научни постановки са основа за успешно аргументиране и формулиране на поведенчески показатели за ръководителите, които са израз и на емоционалната интелигентност. Чрез оценяване и измерване както на поведенческите показатели, така и на твърдите показатели при осъществено измерване на степента на емоционална интелигентност на ръководителите, се откриват реални възможности за установяване влиянието на емоционалната интелигентност върху трудовото представяне на ръководителите в бизнес организациите и силата на това влияние. Цитираните в теоретичното изследване в дисертационния труд автори и източници дават основание и за следния извод: При изследване влиянието на емоционалната интелигентност на ръководителите върху трудовото им представяне е необходимо да се обхване вкл. самостоятелното влияние на нейните компоненти върху трудовото представяне на ръководителите.

В обобщение теоретичното проучване дава добра основа и ориентири за разработване на втората методическа глава на дисертационното изследване. Потенциалът, който се съдържа в основните модели на емоционалната интелигентност, и преди всичко в модела на Голман, както и в редица ключови постановки и подходи на проучените авторитетни учени, позволява успешно да се разработят методическите основи на цялостното дисертационно изследване.

ВТОРА ГЛАВА

МЕТОДИЧЕСКИ ОСНОВИ И МЕТОДИКА ЗА ИЗСЛЕДВАНЕ ВЛИЯНИЕТО НА ЕМОЦИОНАЛНАТА ИНТЕЛИГЕНТНОСТ НА РЪКОВОДИТЕЛИТЕ ВЪРХУ ТРУДОВОТО ИМ ПРЕДСТАВЯНЕ В БИЗНЕС ОРГАНИЗАЦИИТЕ

Основна задача на изследването във втора глава е да се разработи методика с инструментариум от подходящи методи, чрез които да се установи (измери): емоционалната интелигентност на ръководителите; трудовото представяне на ръководители в бизнес организации в страната; наличието на влияние на емоционалната интелигентност върху трудовото представяне на ръководителите и силата на това влияние. Това е предизвикателна задача в дисертационното изследване, която изисква решение чрез открояване и аргументиране на изследователски подход и изследователски въпроси в методическите основи на изследването; разработване на концептуален модел на изследването и съдържателно разработване на методиката на изследване с оглед на нейното прилагане в емпиричното изследване.

Втората глава на дисертационния труд съдържа **постановка** и **две части** с разгърната структура, както следва: 2.1.) цел, задачи, изследователски въпроси, работни хипотези и концептуален модел на емпиричното изследване; 2.2.) методика на изследването.

Аргументирани са **две важни научни постановки** със значимост за разработване на втора глава на дисертационното изследване.

Първа постановка: Самостоятелното (респ. „поотделно“) измерване на степента на емоционалната интелигентност на ръководителите и на трудовото им представяне, е проблематика, която е достатъчно разработена в научно и методическо отношение. Относно емоционалната интелигентност на ръководителите незапълнено поле в методичен план е нейното измерване чрез подходящ метод, който да я установява за ръководителите в **работна среда**. От обогатяване и развитие в оценяване на трудовото представяне на ръководителите в бизнес организациите се нуждаят поведенческите показатели.

Втора постановка: Научните доказателства за влияние на емоционалната интелигентност на ръководителите в бизнес организациите върху поведението и представянето им в трудовата дейност са безспорни. В същото време богатият преглед на литературни източници и чужди изследвания показва следното: Не са открити методични и приложни изследвания, които да са насочени целево към разработване и установяване (измерване) на влиянието на състоянието на емоционалната

интелигентност на ръководителите върху трудовото им представяне в български бизнес организации и силата на това влияние. Тук е налице **изследователска ниша** в методически план, разработването, на която съдържа потенциал за приносни моменти в дисертационния труд, вкл. от позиции на полезност за бизнес практиката. В началото на втора глава, освен двете научни постановки, е представен и изследователският подход, предложен в дисертационния труд при разработване на неговата втора глава, обхващащ шест взаимосвързани етапа.

В първа част на втора глава са дефинирани целта, задачите, изследователските въпроси, работните хипотези и концептуалния модел на емпиричното изследване. Поставената **цел на изследването** е: 1) Да се дефинират съответстващи на дисертационното изследване изследователски въпроси и работни хипотези; 2) На основата на изследователския подход да се направи преход към разработване на концептуален модел за проучване влиянието на емоционалната интелигентност върху трудовото представяне на ръководители в бизнес организации; 3) Да се разработят съдържателно фазите на методиката на изследване; етапите и методическите стъпки по отделните фази; инструментариума (методите), използването на който позволява да се даде реален доказателствен отговор на изследователските въпроси и потвърждаване или отхвърляне на работните хипотези. Дефинираните отделни и логически свързани съставни части на целта са и **задачи** на изследването във втора глава на дисертационния труд.

Изследователските въпроси и формулираните към тях **работни хипотези** са както следва:

Първи изследователски въпрос: Има ли практика в бизнес организацията, която е насочена към установяване степента на емоционална интелигентност на представителите на ръководния състав? Какво място, роля и значимост имат поведенческите аспекти в дейността и трудовото представяне на ръководителите и по-конкретно онези техни способности и умения, израз на емоционалната им интелигентност?

Първа хипотеза: Състоянието на емоционалната интелигентност на ръководителите може да бъде измерено чрез използване на подходящ за целта инструментариум, както и може да бъде системно повишавано.

Втора хипотеза: В изследваните бизнес организации се подценяват поведенческите аспекти в дейността на ръководителите и по-специално способностите и уменията, които произтичат от състоянието на емоционалната им интелигентност.

Втори изследователски въпрос: В какво съотношение са *твърдите* и *поведенческите* показатели при оценяване на трудовото представяне на ръководителите в бизнес организацията? Съобразено ли е това съотношение с научни постановки и изисквания за наложително оценяване на поведението на ръководителите в трудовото им представяне чрез подходящи поведенчески показатели?

Първа хипотеза: В трудовото представяне на ръководителя важно място имат *твърдите* показатели за неговото оценяване, а тяхната значимост в изследваните бизнес организации е надценена.

Втора хипотеза: В трудовото представяне на ръководителя изключително важно място и значимост имат *поведенческите* показатели за оценяване на трудовото представяне. Поведенческите показатели **са подценени** по значимост както от оценяващите лица, така и от оценяваните ръководители, участващи в изследването.

Трети изследователски въпрос: Висшият мениджмънт на бизнес организацията използва ли в своята практика по управление на човешките ресурси инструментариум за установяване степента на влияние на емоционалната интелигентност на ръководителите върху трудовото им представяне с убеденост за ползите и ефектите от това използване?

Първа хипотеза: Емоционалната интелигентност на ръководителите оказва положително влияние върху общото им трудово представяне, което означава, че с нарастване на емоционалната интелигентност се подобрява и трудовото представяне на ръководителите.

Втора хипотеза: Емоционалната интелигентност на ръководителите оказва положително влияние върху *твърдите* показатели за оценяване на трудовото им представяне и силно положително влияние върху *поведенческите* показатели за оценяване на трудовото им представяне, което означава, че с нарастване на емоционалната интелигентност се подобрява цялостното трудово представяне на ръководителите.

Трета хипотеза: Отделните компоненти, които характеризират емоционалната интелигентност на ръководителите, оказват различно по сила влияние върху общото им трудово представяне в бизнес организацията.

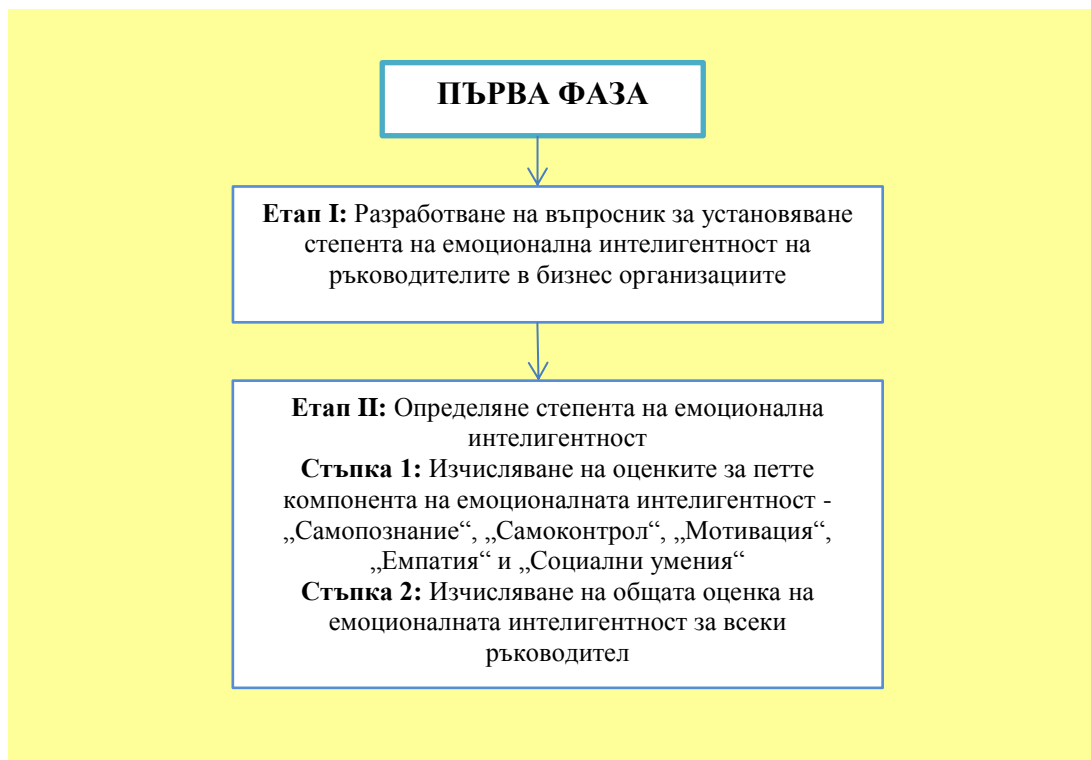
Разработен е **концептуален модел на изследването**. На негова основа се разработват и развиват съдържателно в логическа последователност методическите страни на втора глава на изследването. Моделът описва визуално подхода и фазите на методиката, които се реализират в емпиричното изследване в трета глава.



Фигура 2. Концептуален модел на емпиричното изследване

Втора част на втора глава съдържа методиката за изследване влиянието на емоционалната интелигентност на ръководителите върху трудовото им представяне в бизнес организациите. Методиката обхваща **алгоритми за изследване и оценка** на връзките и зависимостите между емоционалната интелигентност и трудовото представяне на ръководителите в бизнес организациите. Нейното разработване и последващо прилагане се основава на **експертни оценки**, отчитащи: *първо*, общото влияние на емоционалната интелигентност върху трудовото представяне на ръководителите; *второ*, влиянието на емоционалната интелигентност върху твърдите показатели за оценяване на трудовото представяне; *трето*, влиянието на емоционалната интелигентност върху поведенческите показатели за оценяване на трудовото представяне; *четвърто*, влиянието на отделните компоненти на емоционалната интелигентност (самопознание, самоконтрол, мотивация, емпатия и социални умения) върху трудовото представяне на ръководителите. Методиката включва провеждане на *количествено* и *качествено* изследване в **три основни фази**.

ПЪРВАТА ФАЗА на методиката обхваща определяне степента на емоционалната интелигентност на ръководителите в бизнес организациите. Фазата съдържа следните етапи и стъпки, представени на фигура 3:



Фигура 3. Първа фаза на методиката на изследване

Разработената първа фаза на методиката за установяване степента на емоционалната интелигентност на ръководителите в работна среда, се базира на **модела на Даниел Голман** и на **Въпросника на Робърт Ууд и Хари Толи** (Ууд & Толи, 2007) за определяне степента на емоционалната интелигентност[†]. Въпросникът на Ууд и Толи включва 5 компонента, а именно: самопознание, самоконтрол, мотивация, емпатия и социални умения, които определят в тяхното единство степента на емоционална интелигентност на отделната личност. Всеки един от въпросите има 3

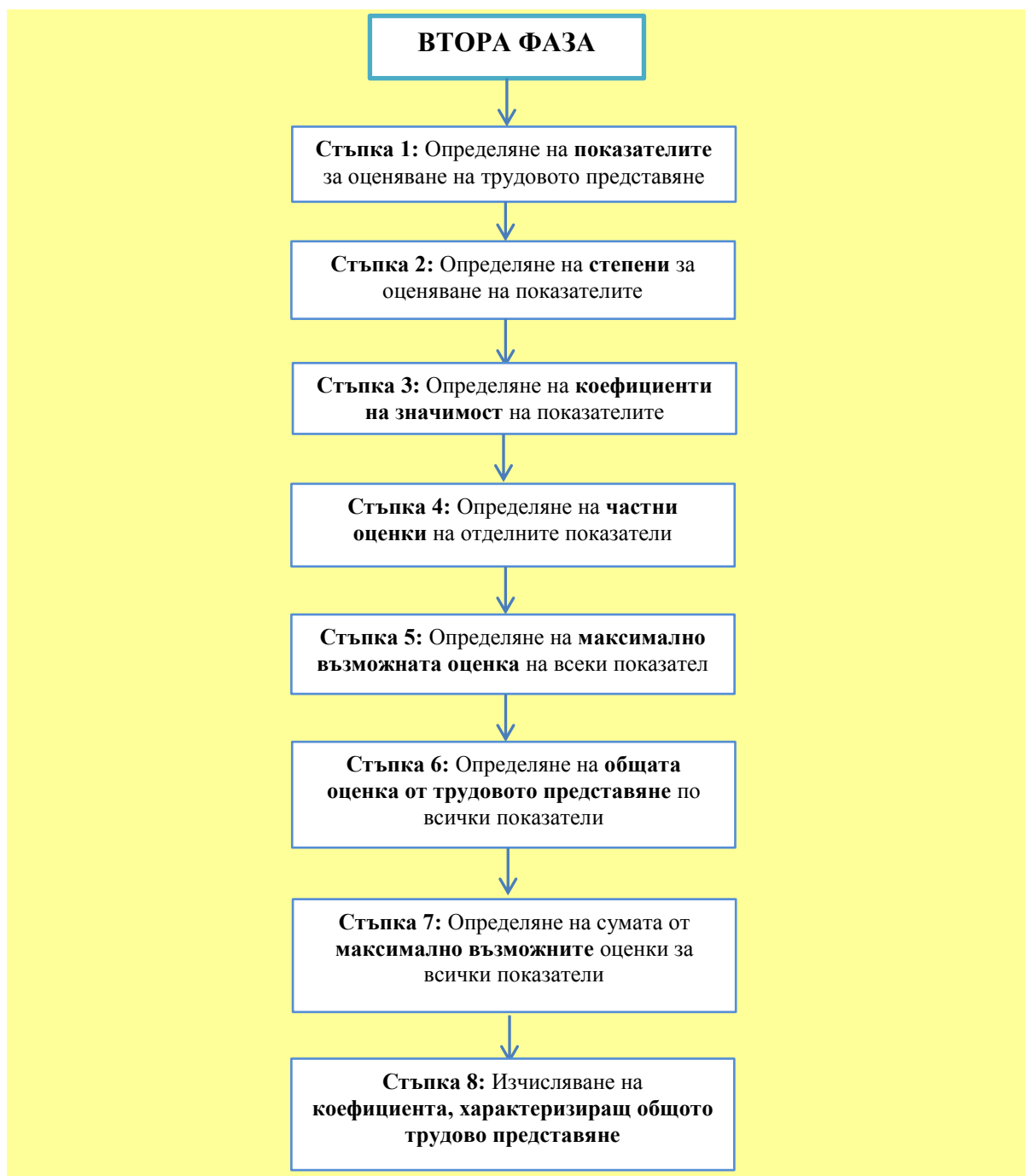
[†] Базовият Въпросник на Робърт Ууд и Хари Толи е избран, в качеството му на основа за адаптиране в методиката на изследване и прилагане в емпиричното проучване, с основен аргумент убедително формираните в него пет компонента на емоционалната интелигентност на личността. Той произтича от модела на Даниел Голман и навлиза в широк обхват от въпроси, отговорите на които позволяват да се установи (измери) както степента на емоционална интелигентност на отделната личност, така и по нейни отделни компоненти. Адаптирането на Въпросника е в посока на стесняване на неговия обхват от въпроси, типични за установяване емоционалната интелигентност на ръководителите в работна среда, както и по-разбираема формулировка на отделни въпроси, отнесени към разкриване на емоционалната интелигентност на ръководителите в работна среда.

възможни отговора за еднозначно определяне степента на емоционална интелигентност - висока, средна или ниска.

За установяване степента на емоционална интелигентност, както и степента на всеки отделен неин компонент, **въпросникът на Робърт Ууд и Хари Толи** е адаптиран за целите на дисертационното изследване. Обхватът на въпросите в него е ограничен до въпроси, които **се отнасят само до работния процес на ръководителите в бизнес организациите**. Адаптираният въпросник съдържа 50 въпроса – по 10 въпроса за всеки от петте компонента, характеризиращи емоционалната интелигентност, а именно: „*Самопознание*“, „*Самоконтрол*“, „*Мотивация*“, „*Емпатия*“ и „*Социални умения*“. В първата фаза на методиката са представени въпросите, които обхваща всеки отделен компонент. Извършена е аргументация на включените в адаптирания Въпросник въпроси. Спазени са изискванията от базовия Въпросник за оценка на отговорите на респондентите и установяване степента на емоционална интелигентност. По част от въпросите в базовия Въпросник е извършена стилова редакция на български език, която по същество не ги променя, а осигурява по-голяма яснота и разбиране от ръководителите – респонденти в емпиричното изследване на дисертационния труд.

Представен е начинът, вкл. чрез таблици и формули, по който се изчисляват оценките за петте компонента на емоционалната интелигентност „Самопознание“, „Самоконтрол“, „Мотивация“, „Емпатия“ и „Социални умения“ и общата оценка на емоционалната интелигентност за всеки ръководител. Илюстрирано е как се определя степента на емоционална интелигентност общо за всички респонденти, участващи в изследването. **Количествените оценки на емоционалната интелигентност** за всички респонденти, изразени в проценти (%), се въвеждат и обработват посредством **Microsoft Excel 2010** и статистическия пакет **SPSS версия 20**.

ВТОРАТА ФАЗА на методиката обхваща методическите стъпки на оценяване на трудовото представяне на ръководителите в бизнес организациите. Тя е представена на следващата фигура с обхват от осем последователни стъпки, които позволяват да се достигне до определяне на **коефициента, характеризиращ общото трудово представяне** на ръководителите в бизнес организациите.



Фигура 4. Втора фаза на методиката на изследване

За изпълнението на посочените по-горе осем последователни стъпки на втората фаза на методиката на изследване и с оглед постигане целите на дисертационния труд, за оценяване на трудовото представяне на ръководителите се използва **аналитичния** подход. Той се основава на *количествено оценяване* на трудовото представяне на

съответния ръководител по всеки от показателите и цялостно оценяване на това трудово представяне по разработена за тази цел скала[‡].

За оценяване на трудовото представяне на ръководителите в бизнес организациите в методиката се аргументират и въвеждат **12 показателя (5 твърди и 7 поведенчески)**. Твърдите показатели са както следва: ориентация към резултати; професионални знания и умения; изпълнение на задълженията по длъжностната характеристика; способност за вземане на решения; мотивиране на ръководените служители (респ. членовете на екипа му). В изследването твърдите показатели са обединени в **скала „Професионални компетентности“**. Поведенческите показатели са както следва: управление на конфликтни ситуации; ниво на комуникативност; изграждане на взаимоотношения; ниво на самоконтрол; ниво на лична мотивация; притежавана емпатия; лидерски потенциал. За изследването и анализа им, поведенческите показатели са обединени в **скала „Поведенчески умения“**. Аргументирано е включването на посочените по-горе твърди показателя при оценяване на трудовото представяне и въвеждане на по-голям обхват от поведенчески показатели при оценяване на трудовото представяне. Поведенческите показатели за оценяване на трудовото представяне са разшифровани чрез основни техни характеристики.

В методиката на дисертационния труд е въведена **четири степенна Ликертова скала за оценка на показателите**, като за всяка степен е дадена количествена оценка с определен брой точки: за I степен: „Отлично трудово представяне по показателя“ се присвояват 6 точки; за II степен: „Много добро трудово представяне по показателя“ се присвояват 4 точки; за III степен: „Задоволително трудово представяне на показателя“ се присвояват 2 точки; за IV степен „Незадоволително трудово представяне по показателя“ се присвояват 0 точки.

В методиката е възприет подход за **определяне на коефициентите на значимост на показателите от оценяващите лица**, като са въведени и съдържателно описани три коефициента за значимост на показателите.

Представени са формулите, чрез които се определят: частните оценки на трудовото представяне по отделно за всеки от показателите; максимално възможната оценка за всеки от показателите за оценяване на трудовото представяне; общата оценка от трудовото представяне по всички показатели; сумата от максимално възможните

[‡] Оценяването на трудовото представяне на изследваните респонденти се извършва по аналог на разработен от Димитър Шопов механизъм за оценяване на трудовото представяне, който е публикуван в Шопов, Д., (2003). Управление на човешките ресурси (Анализ и проектиране на системи за управление на човешките ресурси) – Втора част, Тракия-М, София, с. 288 – 359.

оценки за всички показатели; коефициента, характеризиращ общото трудово представяне на ръководителя.

Предложеният механизъм за оценяване на трудовото представяне на ръководителите се основава на трансформиране на **рейтинговата скала в числов коефициент**. Получаваните **качествени и количествени данни** от провеждане на емпирично изследване се въвеждат и обработват посредством **Microsoft Excel 2010** и специализиран софтуер за обработка на статистическа информация **SPSS версия 20**.

ТРЕТАТА ФАЗА на методиката обхваща изследване влиянието на емоционалната интелигентност на ръководителите върху трудовото им представяне в бизнес организациите.



Фигура 5. Трета фаза на методиката на изследване

Въведените в трета фаза четири стъпки и обобщаващата пета стъпка обхващат цялостно и диференцирано изследване на влиянието на емоционалната интелигентност върху трудовото представяне на ръководителите. Наред с това предложеният статистически инструментариум позволява да се достигне до доказателства за потвърждаване, или отхвърляне на изследователската теза в дисертационния труд.

За въвеждането и обработването на данните (получени от първите два метода, представени в методиката) на база, на които се установява влиянието между двете

изследвани явления (емоционална интелигентност и трудово представяне на ръководителите) чрез регресионния и корелационния анализ, се използва специализиран софтуер за обработка на статистическа информация **SPSS версия 20**.

ТРЕТА ГЛАВА

ЕМПИРИЧНО ИЗСЛЕДВАНЕ НА ВЛИЯНИЕТО НА ЕМОЦИОНАЛНАТА ИНТЕЛИГЕНТНОСТ НА РЪКОВОДИТЕЛИТЕ ВЪРХУ ТРУДОВОТО ИМ ПРЕДСТАВЯНЕ В БИЗНЕС ОРГАНИЗАЦИИТЕ

Трета глава на дисертационния труд съдържа **пет части**, както следва: 1) организация на емпиричното изследване; 2) представяне и анализ на резултатите от проведеното изследване; 3) сравнителен анализ на получените корелационни модели; 4) препоръки, произтичащи от емпиричното изследване; 5) насоки за бъдещи изследвания. Главата съдържа обобщения и изводи, изведени от първите три части посочени по-горе.

Първата част съдържа организацията на емпиричното изследване, което преминаване през **пет етапа** в логическата последователност от дейности с приложен характер както следва: 1) Определяне на конкретни бизнес организации като широк обект на изследването; 2) Определяне на респондентите, респ. ръководители в бизнес организации, които ще участват в изследването; 3) Провеждане на инструктаж с участниците в емпиричното проучване; 4) Провеждане на методите за изследване с двете групи респонденти: установяване степента на емоционалната интелигентност на ръководителите и на трудовото им представяне; измерване влиянието на емоционалната интелигентност на ръководителите върху трудовото им представяне; 5) Изводи и оценки за влиянието на емоционалната интелигентност върху трудовото представяне на изследваните ръководители; препоръки за повишаване на емоционалната интелигентност на изследваните ръководители.

Аргументирани са критериите, по които са избрани **5 големи бизнес организации** от подсектор „Производство на хранителни продукти“, като широк обект на емпиричното изследване.

Респондентите, които участват в изследването са **56** ръководители в изследваните **5 големи бизнес организации**. Те са представители на високо, средно и ниско управленско ниво, като в емпиричното изследване са съобразени две различни техни „роли“. *Първата група респонденти* са ръководители (**5 на брой**), които оценяват трудовото представяне на ръководителите от по-долното управленско ниво.

*Втората група респонденти са ръководители (51 на брой), които се самооценяват посредством адаптиран въпросник, които установява степента на емоционалната им интелигентност. Двете групи участници в емпиричното изследване реално са независими една от друга по отношение на задачите, които изпълняват, а именно: **самооценка** на собствената си емоционална интелигентност от представителите на втората група; **оценяване и оценка** на трудовото представяне на ръководителите от втората група от представителите на първата група.*

Втора част на трета глава обхваща обобщаване и анализ на резултатите от проведеното емпирично изследване. Тя **съдържа три точки**, в които са анализирани набраните емпирични данни и са апробирани заложените изследователски хипотези. Резултатите са изведени с помощта на софтуерния пакет **SPSS версия 20** и **Microsoft Excel 2010**.

Първи параграф на втора част съдържа получените резултати от Въпросника за установяване степента на емоционална интелигентност и тяхното анализиране общо за цялата съвкупност от респонденти (51 ръководители). Емоционалната интелигентност (ЕИ) се изследва като интегралност от петте компонента: самопознание, самоконтрол, мотивация, емпатия и социални умения. Всеки от компонентите в изследването е представен чрез тристепенна Ликертова скала (респ. „висока степен“, „средна степен“ и „ниска степен“). Чрез сумиране на оценките на петте компоненти за високата, средната и ниската степени са получени три скали „**ЕИ-висока степен**“, „**ЕИ-средна степен**“ и „**ЕИ-ниска степен**“ на ръководителите, чийто стойности са изразени в относителни дялове (%).

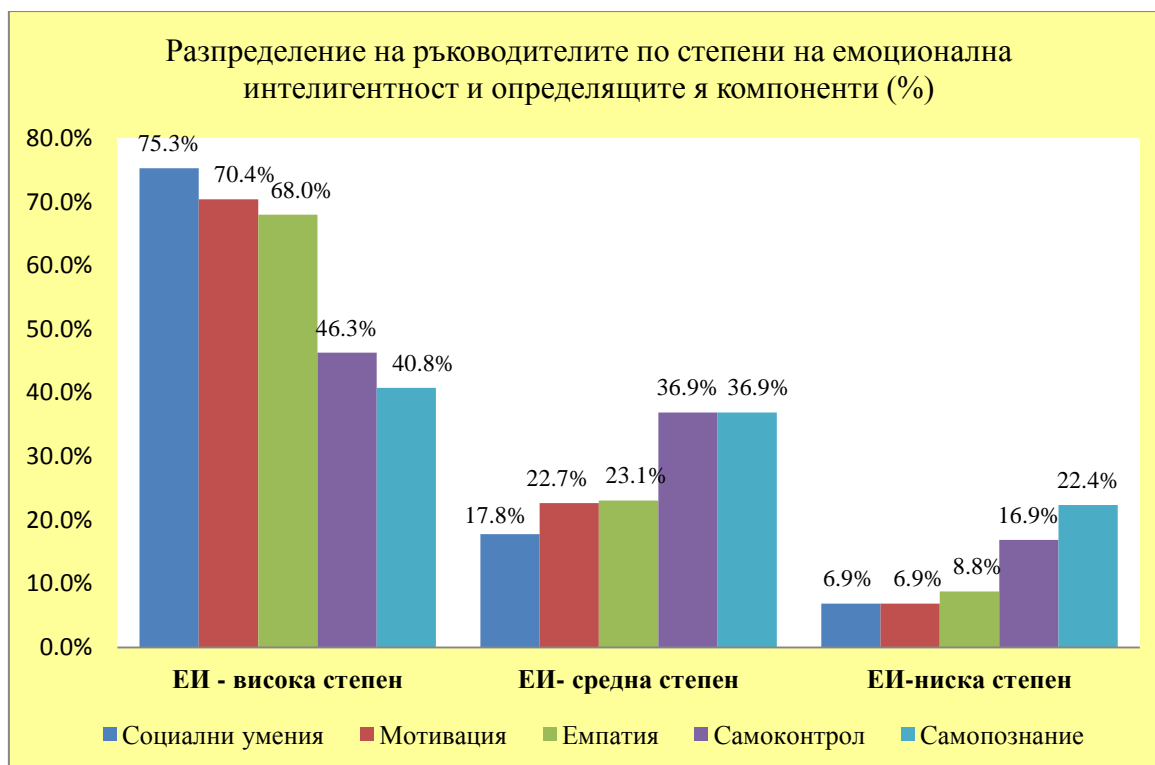
Направена е проверка за надеждност на скалите „ЕИ-висока степен“, „ЕИ-средна степен“ и „ЕИ-ниска степен“ и дескриптивна статистика, която показва че най-голям е дялът на изследваните ръководители с **висока степен на емоционална интелигентност - 60.16%**. Средна степен на емоционална интелигентност притежават 27.49% и само 12.35% са с ниска степен на емоционална интелигентност. На фигура 6 е представено разпределението на ръководителите по степени на емоционална интелигентност.



Фигура 6. Разпределение на ръководителите по степени на емоционална интелигентност (%)

Големият относителен дял на ръководителите с висока степен на емоционална интелигентност (респ. 60,16 % от общо изследваните) не е изненадващ. Цялостното емпирично проучване е извършено в бизнес организации, които имат лидерски позиции в подсектора „Производство на хранителни продукти“ и в тях са утвърдени добри практики в управлението на човешките ресурси. Представителите на ръководните състави на организациите имат управленско развитие, основано на успешни политики на системно и целенасочено обучение, висока степен на свобода в осъществяваните функции и дейности, завоювано доверие както от висшия мениджмънт, така и сред ръководените от тях екипи.

Извършено е разпределението на ръководителите по степени на емоционална интелигентност с фокус върху определящите я компоненти - самопознание, самоконтрол, мотивация, емпатия и социални умения. Информацията на фигура 7 има особена полезност, защото разкрива обобщено за всички изследвани ръководители проблемни полета в отделни компоненти на емоционалната интелигентност.



Фигура 7. Разпределение на ръководителите по степени на емоционална интелигентност и определящите я компоненти (%)

Получените резултати показват, че за скалата „ЕИ-висока степен“ с най-голям относителен дял са социалните умения – 75.3%, следват мотивацията със 70.4% и емпатията с 68.0%. Самоконтролът е на четвърто място с 46.3%, а на последно място е самопознанието с 40.8%. За скалата „ЕИ-средна степен“ с най-голям относителен дял от 36.9% са самопознанието и самоконтролът, следвани от емпатията с 23.1%, мотивацията с 22.7% и социалните умения със 17.8%. За скалата „ЕИ-ниска степен“ самопознанието се нарежда на първо място с относителен дял 22.4%, на второ място е самоконтролът с 16.9%, емпатията с 8.8%, мотивацията с 6.9% и социалните умения с 6.9%. От данните може да се обобщи, че при ръководителите със средна и ниска степен на емоционална интелигентност, оценките по отделните нейни компоненти (изразени в %) са значително по-ниски от оценките по компоненти при ръководителите с висока степен на емоционална интелигентност.

За ръководителите с висока степен на емоционална интелигентност са направени редица важни изводи, които обхващат както положителните страни, свързани с получените високи стойности на част от компонентите на емоционалната

интелигентност, така и проблемните полета, свързани основно със самоконтрола и самопознанието.

Получените резултати показват наличие на сериозни проблемни полета в емоционалната интелигентност за групата ръководители със средна степен на емоционална интелигентност, и особено за ръководителите с ниска степен на емоционална интелигентност. Установените за двете групи ръководители стойности по петте компонента на емоционалната интелигентност са на недостатъчно, или ниско равнище, което индикира за конкретни и необходими действия, както от страна на участващите в изследването респонденти, така и от висшия мениджмънт на петте бизнес организации.

Резултатите и анализа на емоционалната интелигентност на ръководителите **потвърждават** допусканията в **първа и втора работни хипотези**, формирани към **първия изследователски въпрос**.

Втори параграф на втора част съдържа анализ на резултатите от трудовото представяне на ръководителите. Анализът започва с проверка за надеждност на скала „**Професионални компетентности**“ и скала „**Поведенчески умения**“ и изчисляване на показателите на дескриптивната статистика на двете скали. Установено е, че средната стойност на скала „**Професионални компетентности**“, която съдържа твърдите показатели за оценяване на трудовото представяне на ръководителите е **78.96%**, докато средната стойност на скала „**Поведенчески умения**“, в която са включени поведенческите показатели за оценяване на трудовото представяне е **71.19%**. Без да е съществена разликата в средните стойности по двете скали, тя показва, *първо*, че оценяващите ръководители са поставили по-високи частни оценки на твърдите показатели за оценяване на трудовото представяне и *второ*, че оценяващите ръководители са определили твърдите показатели като по-значими от поведенческите като им определят по-високи коефициенти на значимост.

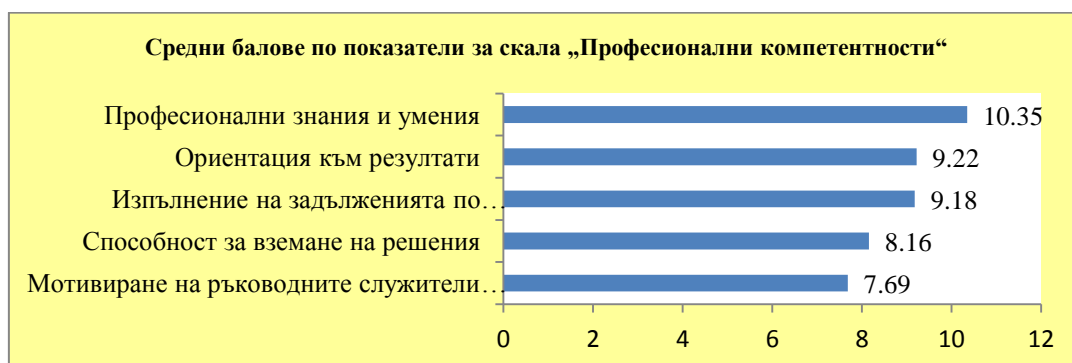
Извършено е разпределение на средните бални оценки на показателите за двете скали на трудовото представяне на ръководителите.

Таблица 2. Средни бални оценки на показателите за трудово представяне (%)

ТРУДОВО ПРЕДСТАВЯНЕ			
Твърди показатели	скала „Професионални компетентности“	Поведенчески показатели	скала „Поведенчески умения“
Ориентация към резултати	9.22	Управление на конфликтни ситуации	6.31
Професионални знания и умения	10.35	Ниво на комуникативност	10.75
Изпълнение на задълженията по длъжностната характеристика	9.18	Изграждане на взаимоотношения	6.24
Способност за вземане на решения	8.16	Ниво на самоконтрол	6.90
Мотивиране на ръководните служители (респективно на членовете на екипа му)	7.69	Ниво на лична мотивация	8.04
Общо:	8.92	Притежавана емпатия	6.59
		Лидерски потенциал	6.16
		Общо:	7.28

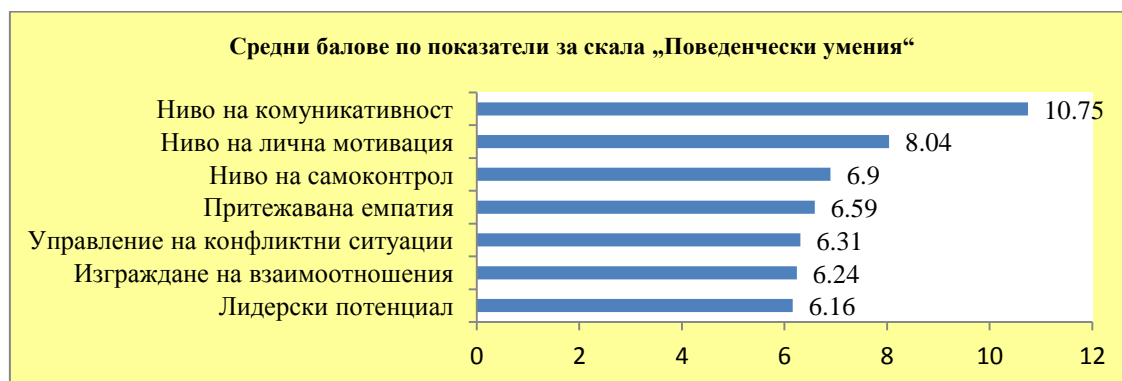
Обобщените стойности за всеки показател, представени на таблица 2, произтичат от персоналните оценки на показателите, дадени от оценяващите ръководители. Стойностите са **осреднени за всички ръководители** (51 на брой), които са респонденти в изследването. Получената средна стойност на твърдите показатели (8.92) е по-голяма от средната стойност на поведенческите показатели (7.28). Частните оценки на оценяващите ръководители, дадени за твърдите показатели са по-високи от частните оценки, които са поставени на поведенческите показатели.

Представени са в низходящ ред получените осреднени частни оценки по твърдите показатели за оценяване на трудовото представяне, формиращи скалата „Професионални компетентности“ и по поведенческите показатели за оценяване на трудовото представяне, формиращи скалата „Поведенчески умения“.



Фигура 8. Средни балове за скала „Професионални компетентности“ по показатели

На първо място с най-голям среден брой балове са определени професионалните знания и умения – с 10.35 бала. На второ място е ориентацията към резултати – 9.22 бала; на трето място е изпълнението на задълженията по длъжностната характеристика – 9.18 бала; на четвърто – способността за вземане на решения – 8.16 бала; на последно място се нарежда мотивирането на ръководените служители (респективно членовете на екипа) – с 7.69 бала.



Фигура 9. Средни балове за скала „Поведенчески умения“ по показатели

На първо място с най-голям среден брой балове е ниво на комуникативност – с 10.75 бала; на второ място се нарежда ниво на личната мотивация – с 8.04 бала; на трето място е нивото на самоконтрол – 6.90 бала; на четвърто – притежаваната емпатия – с 6.59 бала; на пето място е управлението на конфликтни ситуации – с 6.31 бала; на шесто място е изграждането на взаимоотношения и на последно място се нарежда лидерският потенциал с 6.16 бала.

В дисертационният труд са направени редица изводи, които произтичат от получените резултати, представени на таблица 2 и фигура 8 и 9.

Получените резултати и осъществения анализ на резултатите от трудовото представяне на ръководителите **потвърждават** допусканията в **първа и втора работни хипотези**, формирани към **втория изследователски въпрос**.

Трети параграф на втора част обхваща изследване на влиянието на емоционалната интелигентност на ръководителите върху трудовото им представяне и силата на това влияние. При изследване на горното влияние са приложени регресионен и корелационен анализ, а резултатите са получени с помощта на статистическия софтуерен пакет **SPSS версия 20** и **Microsoft Excel 2010**.

Влиянието на емоционалната интелигентност на ръководителите върху трудовото им представяне се проучва и установява в четири основни направления:

- Влияние на емоционалната интелигентност на ръководителите върху общото им трудово представяне.
- Влияние на емоционалната интелигентност на ръководителите върху скалата „Професионални компетентности“ (респ. върху твърдите показатели на трудовото представяне).
- Влияние на емоционалната интелигентност на ръководителите върху скалата „Поведенчески умения“ (респ. върху поведенческите показатели на трудовото представяне).
- Влияние на компонентите на емоционалната интелигентност върху трудовото представяне на ръководителите.

За определяне и анализиране степента на емоционалната интелигентност на изследваните респонденти се използват три скали („ЕИ-висока степен“, „ЕИ-средна степен“ и „ЕИ-ниска степен“). В изследването е извършена предварителна проверка за това дали трите факторни променливи („ЕИ-висока степен“, „ЕИ-средна степен“ и „ЕИ-ниска степен“) са независими помежду си. За целта е построена корелационната матрица на факторните променливи, която показва, че трите факторни променливи са зависими помежду си, т.е. между тях съществува мултиколинеарност. Поради наличието на мултиколинеарност се прилага методът на **стъпковата множествена регресия**, който изключва от анализа две от факторните променливи, а именно „ЕИ-средна степен“ и „ЕИ-ниска степен“. По-нататък анализът продължава чрез изследване **само на влиянието на емоционалната интелигентност висока степен върху трудовото представяне на ръководителите.**

*Влиянието на емоционалната интелигентност на ръководителите върху общото им трудово представяне се установява чрез използване на **еднофакторен линеен корелационен модел**, който има следния вид:*

$$\hat{ТП}(\%) = 48.229 + 0.438EI_{\text{висока}}(\%)$$

Положителният регресионен коефициент $b_1 = 0.438$ означава, че между разглежданите две величини съществува **права зависимост**. Това дава основание за изводът, че с **нарастването на емоционалната интелигентност $EI_{\text{висока}}(\%)$ нараства и коефициентът на трудовото представяне ТП (%)**. В случая

регресионният коефициент изпълнява роля на **темп на прираста**, т.е. при нарастване на $EI_{висока}$ (%) с 1%, коефициентът на **трудовете представяне** ТП нараства с **0.438%**.

Изчислени са коефициентите на корелация и на детерминация и стандартната грешка на модела. **Коефициентът на корелация (R) е 0.582** и показва, че между $EI_{висока}$ (%) и ТП (%) съществува **значителна корелация** (зависимост; влияние). **Коефициентът на детерминация (R^2) е 33.9%**, което показва, че 33.9% от изменението на трудовете представяне се определят от изменението на фактора $EI_{висока}$ (%). Получените резултати **потвърждават** допускането в **първата хипотеза**, формирана към **третия изследователски въпрос**.

Влияние на емоционалната интелигентност на ръководителите върху скалата „Професионални компетентности“ (респ. върху твърдите показатели на трудовете представяне) се установява чрез използване на **еднофакторен линеен корелационен модел**, които има следния вид:

$$\hat{ПК}(\%) = 60.716 + 0.303EI_{висока}(\%)$$

Регресионният коефициент $b_1 = 0.303$ е положителен, което означава, че между разглежданите две величини съществува права зависимост, т.е. с нарастване на емоционалната интелигентност $EI_{висока}$ (%) нараства и коефициентът на професионалните компетентности ПК (%). Регресионният коефициент изпълнява роля на **темп на прираста**, т.е. **при нарастване на $EI_{висока}$ (%) с 1%, коефициентът на професионалните компетентности нараства с 0.303%**.

Изчислени са коефициентите на корелация и на детерминация и стандартната грешка на модела. **Коефициентът на корелация (R) е 0.345** и показва, че между $EI_{висока}$ (%) и ПК (%) съществува **умерена корелация** (зависимост; влияние). **Коефициентът на детерминация (R^2) е 11.9%**, което показва, че 11.9% от изменението на професионалните компетентности зависи от изменението на фактора $EI_{висока}$ (%).

Влияние на емоционалната интелигентност на ръководителите върху скалата „Поведенчески умения“ (респ. върху поведенческите показатели на трудовете представяне) се установява чрез използване на **еднофакторен линеен корелационен модел**, които има следния вид:

$$\hat{ПУ}(\%) = 37.985 + 0.552EI_{\text{висока}}(\%)$$

Положителният регресионен коефициент $b_1 = 0.552$ означава, че между разглежданите две величини съществува права зависимост, т.е. с нарастване на емоционалната интелигентност $EI_{\text{висока}}(\%)$ нарастват и коефициентът на поведенческите умения ПУ (%). Коефициентът b_1 изпълнява роля на темп на прираста, т.е. **при нарастване на $EI_{\text{висока}}(\%)$ с 1%, коефициентът на поведенческите умения нараства с 0.552%.**

Изчислени са коефициентите на корелация и на детерминация и стандартната грешка на модела. **Коефициентът на корелация (R) е 0.583** и показва, че между $EI_{\text{висока}}(\%)$ и ПУ (%) съществува **значителна корелация. Коефициентът на детерминация (R^2) е 34%**, което показва, че 34% от изменението на поведенческите умения зависи от изменението на фактора $EI_{\text{висока}}(\%)$.

Получените резултати **потвърждават** допускането във **втората хипотеза**, формирана към **третия изследователски въпрос**.

Получените резултати за влиянието на емоционалната интелигентност на ръководителите върху общото им трудово представяне, както и върху показателите, обхванати в двете скали: „Професионални компетентности“ и „Поведенчески умения“, вадат **единствено** за изследваните ръководители от петте бизнес организации.

Един от фокусите в методиката на изследване е *да се установи какво влияние оказва всеки от петте компонента на емоционалната интелигентност (самопознание; самоконтрол; мотивация; емпатия и социални умения) върху трудовото представяне на ръководителите*. От получените резултати и направения анализ може да се обобщи:

1) *Влиянието „Самопознание (%) – Трудово представяне (%)“ на ръководителите*

Между $S_{\text{висока}}(\%)$ и ТП (%) на ръководителите съществува права зависимост. При нарастване на $S_{\text{висока}}$ с 1%, коефициентът на трудовото представяне нараства с 0.272%. **Коефициентът на корелация (R) е 0.372** и показва, че между $S_{\text{висока}}(\%)$ и ТП (%) на ръководителите съществува **умерена корелация. Коефициентът на**

детерминация (R^2) е **13.8%**, което показва, че 13.8% от изменението на трудовото представяне се определят от изменението на фактора $C_{висока}$ (%).

2) Влиянието „Самоконтрол (%) – Трудово представяне (%)“ на ръководителите

Между $СК_{висока}$ (%) и ТП (%) на ръководителите съществува права зависимост. При нарастване на $СК_{висока}$ (%) с 1%, коефициентът на трудовото представяне нараства с 0.243%. **Коефициентът на корелация (R) е 0.501** и показва, че между $СК_{висока}$ (%) и ТП (%) съществува **значителна корелация**. **Коефициентът на детерминация (R^2) е 25.1%**, което показва, че 25.1% от изменението на трудовото представяне (ТП) зависят от изменението на фактора $СК_{висока}$ (%).

3) Влиянието „Мотивация (%) – Трудово представяне (%)“ на ръководителите

Между $M_{висока}$ (%) и ТП (%) на ръководителите съществува права зависимост. При нарастване на $M_{висока}$ (%) с 1%, коефициентът на трудовото представяне нараства с 0.291%. **Коефициентът на корелация (R) е 0.581** и показва, че между $M_{висока}$ (%) и ТП (%) съществува **значителна корелация**. **Коефициентът на детерминация (R^2) е 33.7%** и показва, че 33.7% от изменението на трудовото представяне зависи от изменението на фактора $M_{висока}$ (%).

4) Влиянието „Емпатия (%) – Трудово представяне (%)“ на ръководителите

Между $EM_{висока}$ (%) и ТП (%) на ръководителите съществува права зависимост. При нарастване на $EM_{висока}$ (%) с 1%, коефициентът на трудовото представяне нараства с 0.188%. **Коефициентът на корелация (R) е 0.357** и показва, че между $EM_{висока}$ (%) и ТП (%) съществува **умерена корелация**. **Коефициентът на детерминация (R^2) е 12.8%**. Той показва, че 12.8% от изменението на трудовото представяне зависи от изменението на фактора $EM_{висока}$ (%).

5) Влиянието „Социални умения (%) – Трудово представяне (%)“ на ръководителите

Между $СУ_{висока}$ (%) и ТП (%) на ръководителите съществува права зависимост. При нарастване на $СУ_{висока}$ (%) с 1%, коефициентът на трудовото представяне нараства с 0.165%. **Коефициентът на корелация (R) е 0.285** и показва, че

между $СУ_{висока}$ (%) и ТП (%) съществува **слаба корелация**. Коефициентът на детерминация (R^2) е **8.1%**. Той показва, че 8.1% от изменението на трудовото представяне зависи от изменението на фактора $СУ_{висока}$ (%).

Получените резултати показват, че отделните компоненти, които характеризират емоционалната интелигентност, оказват различно по сила влияние върху общото трудово представяне на ръководителите. Резултатите **потвърждават** допускането в **третата хипотеза**, формирана към **третия изследователски въпрос**.

В трета част е извършен сравнителен анализ на получените корелационни модели, представени и анализирани в трети параграф на втора част. Изведени са редица важни изводи. Един от значимите изводи е както следва: При сравняване на влиянието на отделните компоненти на емоционалната интелигентност върху трудовото представяне на ръководителите се установява следната подреденост (градация) на компонентите, според степента им на влияние върху трудовото представяне: мотивация ($R^2 = 33.7\%$); самоконтрол ($R^2 = 25.1\%$); самопознание ($R^2 = 13.8\%$); емпатия ($R^2 = 12.8\%$) и социални умения ($R^2 = 8.1\%$).

На основата на получените резултати и направения анализ в първите три части на трета глава са изведени широк кръг обобщения и изводи.

В четвърта част са направени препоръки, произтичащи от емпиричното изследване, които са насочени към: 1) Висшият мениджмънт на включените в изследването бизнес организации; 2) Участващите в изследването ръководители от бизнес организациите.

Несъмнено е, че богатата проблематика в областта на емоционалната интелигентност, трудовото представяне и влиянието на емоционалната интелигентност върху трудовото представяне на служителите в българските бизнес организации, надхвърля настоящото дисертационно изследване. Това е основанието **в пета част** да се изведе обхват от насоки за бъдещи изследвания.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Проведеното изследване в дисертационния труд обхваща теоретични, методически и приложни (практически) аспекти на връзките и зависимостите между двете ключови понятия: емоционална интелигентност на ръководителите в бизнес организациите; трудово представяне на ръководителите.

Проблематиката на емоционалната интелигентност се анализира чрез проучване на широк обхват от литературни източници с монографичен характер и огромен брой публикации, установени при прегледа и проучването на академични бази данни (Ebsco, ProQuest, Emeraldinsight, ScienceDirect и др).

Проблематиката на трудовото представяне на ръководителите и неговото оценяване е анализирана в научно отношение и е разкрита нейната разработеност в теоретичен и методически план. Извършеният теоретичен анализ потвърждава ключовото място и роля на оценяването на трудовото представяне в дейностите по управление на човешките ресурси и разкрива основното проблемно поле, а именно отсъствието на баланс между твърди и поведенчески показатели при оценяването.

В проучените и цитирани литературни източници са открити множество научни постановки за влияние на емоционалната интелигентност на ръководителите върху трудовото им представяне. Същевременно недостатъчно разработена ниша е прехода от способности и умения, израз на емоционалната интелигентност към показатели за оценяване на трудовото представяне на ръководителите в бизнес организациите.

Теоретичното проучване в неговата цялост дава добри ориентири както за разработване на методическата глава на дисертационния труд, така и за нейното приложение в емпиричното изследване. Трите фази на методиката обхващат в логическа последователност: установяването (измерването) на степента на емоционална интелигентност на ръководителите; установяването (измерването) на частните оценки и коефициента, характеризиращ общото трудово представяне на ръководителите; установяване (измерване) на влиянието на емоционалната интелигентност на ръководителите върху трудовото им представяне. Въведеният във всяка от фазите инструментариум (обхват от методи и модели) осигурява практически възможности за достигане до доказателства за влияние на емоционалната интелигентност на ръководителите върху трудовото им представяне.

Извършеното емпирично изследване потвърждава валидността на разработената методика, а реализираният в него инструментариум и осъществен анализ на

резултатите е в основата на широк кръг от изводи, направени в края на трета глава на дисертационния труд.

Дисертационното изследване в неговата цялост дава доказателства, че основната цел и нейните подцели са постигнати, а изследователската теза е потвърдена. Емпиричното изследване дава доказателствени факти по поставените в методиката изследователски въпроси и въведените по всеки от тях работни хипотези.

Изследваната в дисертационния труд проблематика и постигнатите резултати водят до обогатяване на управлението на човешките ресурси в бизнес организациите и по-конкретно на психологическото направление на управлението на човешките ресурси. Това научно, методическо и практическо обогатяване определено има и икономическо измерение. То намира израз в повишаване качеството на трудовото представяне на ръководителите в бизнес организациите и неговото отражение върху постиганите цели и резултати от ръководителите и ръководените от тях служители.

IV. СПРАВКА НА ПРИНОСИТЕ В ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД

Дисертационното изследване позволява да се идентифицират следните потенциални приноси:

1. На основата на теоретичното проучване в първа глава са изяснени важни страни на връзките и зависимостите между двете ключови понятия в дисертационния труд: емоционална интелигентност на ръководителите – трудово представяне на ръководителите в бизнес организациите. Установени са научни доказателства за връзки и зависимости между ключовите понятия в дисертационния труд.

2. В дисертационното изследване е възприета конкретна дефиниция на понятието „емоционална интелигентност“ след извършване на етимологично проучване.

3. Адаптиран е базовия въпросник за изследване на емоционалната интелигентност на Робърт Ууд и Хари Толи, в който са въплътени и елементи от модела на Даниел Голман чрез подбиране, преформулиране и включване на въпроси, обхващащи петте компонента на емоционалната интелигентност.

4. Разработен е концептуален модел и методика за изследване влиянието на емоционалната интелигентност на ръководителите върху трудовото им представяне в бизнес организациите, като съдържателно са аргументирани и развити в методичен план три ключови фази на методиката за изследване.

5. Проведено е емпирично изследване, което потвърждава приложимостта и полезността на разработената методика; дава доказателства в значими измерения за влиянието на емоционалната интелигентност на ръководителите в изследваните бизнес организации върху трудовото им представяне, както и за силата на това влияние; съдържа конкретни и значими препоръки към висшия мениджмънт на изследваните бизнес организации и участващите в изследването ръководители.

V. ПУБЛИКАЦИИ ПО ТЕМАТА НА ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД

1. Masaldzhiyska, S. (2018). Emotional intelligence's impact on managers' work performance in business organizations (Methodological research). Научна статия, публикувана в списание „Izvestiya“ на ИУ – Варна, Брой 2/2018 год.

2. Масалджийска, С. (2018). Влияние на емоционалната интелигентност върху трудовото представяне на ръководителите в бизнес организациите. Научна статия, публикувана в електронно списание „Диалог“ на СА „Д. А. Ценов“ – Свищов, Брой 3/2018 год.

3. Масалджийска, С. (2018). Емоционална интелигентност и трудовото поведение на човешките ресурси. Доклад, публикуван в сборник с доклади на Юбилейна научно-приложна конференция на тема „Предизвикателства пред индустриалния растеж в България“, посветена на 70 години катедра „Индустриален бизнес“ – УНСС.

4. Масалджийска, С. (2018). Емоционалната интелигентност – предпоставка за ефективна екипна работа. Доклад, публикуван в сборник с доклади на Международна научно-приложна конференция на тема „Индустриален бизнес и предприемачество – иновации в науката и практиката“, посветена на 70 години от създаване на специалност „Индустриален бизнес и предприемачество“ на ИУ – Варна.

VI. ДЕКЛАРАЦИЯ ЗА ОРИГИНАЛНОСТ

Декларирам, че настоящият дисертационен труд е изцяло авторски продукт и в неговото разработване не са ползвани, в нарушение на авторските им права, чужди публикации и разработки.