

УДК 331

DOI: 10.18384/2310-6646-2020-2-106-115

ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЯ «ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ КАПИТАЛ» И ЕГО РОЛИ В УПРАВЛЕНИИ ПЕРСОНАЛОМ

Филясова Ю. А.

*Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики
190103, г. Санкт-Петербург, Лермонтовский пр-т., д. 44А, Российская Федерация*

Аннотация.

Цель. Целью данной работы является анализ подходов к определению термина «эмоциональный капитал» для повышения эффективности управления персоналом.

Процедура и методы исследования. В статье рассмотрены дефиниции эмоционального капитала, предложенные зарубежными исследователями.

Результаты проведённого исследования. В ходе анализа научной литературы были выявлены 4 области формирования эмоционального капитала. И только одна из них напрямую связана с получением доходов и может учитываться в финансовой отчётности. Области, связанные с человеческими отношениями, представляют собой неосозаемые факторы производства и влияют на стоимость бренда производимых товаров и услуг. Эмоциональный труд лидеров – основополагающий элемент в развитии эмоционального капитала организации. Создание положительной эмоциональной среды способствует повышению мотивации работников и предотвращению их выгорания.

Теоретическая / практическая значимость. Результаты исследования вносят вклад в определение эмоционального капитала как одного из видов капитала и обозначают перспективные области учёта эмоционального капитала в системе интегрированной отчётности. Автор подчёркивает важность формирования эмоционального капитала лидеров организации для повышения эффективности управления эмоциональным капиталом коллектива и клиентов как неосозаемым ресурсом и, в конечном итоге, повышения стоимости бренда производимой продукции.

Ключевые слова: капитал, человеческий капитал, эмоциональный капитал, эмоциональное выгорание, управление персоналом, мотивация, управленческий учёт, стоимость бренда

DEFINING THE CONCEPT «EMOTIONAL CAPITAL» AND DETECTING ITS ROLE IN PERSONNEL MANAGEMENT

Y. Filyasova

*S.Petersburg University of Management Technologies and Economics
44A, Lermontovsky pr., St.Petersburg, 190103, Russian Federation*

Abstract.

Purpose. The purpose of this article is to analyse the approaches to defining the concept «emotional capital» for improving efficiency of personnel management.

Methodology and Approach. The paper considers the definitions of the concept suggested by foreign scientists.

Results. As a result of the research, four areas of emotional capital development were determined: emotional characteristics of leaders, emotional organizational environment, clients' emotional

feedback and emotional perception of a brand, with only the latter being directly related to income generation and profit increase, and being accounted in financial reports. The first three areas, based on human relations, are intangible factors of production which influence the cost of goods and services. Leaders' emotional labour is viewed as a fundamental element for the company's emotional capital development. Building a positive emotional environment facilitates personnel's motivation enhancement and prevents their burnout.

Theoretical and Practical Implications. The results of the research contribute to the definition of emotional capital as a type of capital, and outline prospective accounting areas of emotional capital in the integrated reporting system. The author emphasizes the importance of leaders' emotional capital development for effective improvement of the staff and clients' emotional capital, viewed as intangible resources; and ultimately, for produced goods' and services' brand value enhancement.

Keywords: capital, human capital, emotional capital, burnout, personnel management, motivation, management accounting, brand value

Введение

В основе управления персоналом находятся человеческие отношения – способы взаимодействия работников организации, определяемые организационной культурой и управленческой практикой. Важными составляющими взаимоотношений являются мотивация и удовлетворённость от выполнения рабочих обязанностей.

Мотивационные методы, в отличие от распространённого представления о том, что единственным стимулом к работе является денежное вознаграждение, включают сбалансированное соотношение между рабочим и личным временем, нематериальные поощрения, возможность карьерного роста. Одним из наиболее важных компонентов удовлетворённости персонала, который даже несколько превышает заработную плату, сегодня называют уважение к своему менеджеру [14].

Отношение к работе, коллегам и менеджменту связано с категорией морального духа (*morale*), значимость которого напрямую связывают с производительностью труда, повышением эффективности производства и улучшением качества продукции [23]. Способность высокого морально-психологического климата компании приносить более высокие доходы позволяет говорить об *эмоциональном капитале*.

Определение понятия

Эмоциональный капитал рассматривается с разных позиций¹:

- в составе человеческого капитала как чувства, восприятие, ценности и представления работников о той организации, сотрудниками которой они являются;
- как эмоциональный и психологический актив в балансе организации, который позволяет определить, будут ли люди покупать товары, производимые организацией, будут ли работники заниматься трудовой деятельностью в течение длительного времени в данной организации и будут ли другие компании вступать в партнёрские отношения с организацией;
- как репутация бренда или стоимость продукции, которая заставляет покупателей приобретать товары или услуги компании.

Многосторонность характерна и для определений термина «эмоциональный капитал» в словарях и научной литературе:

- 1) психологические активы и ресурсы компании, представляющие собой

¹ Emotional capital [Электронный ресурс]. URL: <https://www.mbaskool.com/business-concepts/marketing-and-strategy-terms/12632-emotional-capital.html> (дата обращения: 04.01.2020).

- отношение сотрудников к компании-работодателю¹;
- 2) чувства и представления работников организации, которые помогают им налаживать успешные взаимоотношения друг с другом и приносить пользу организации²;
 - 3) совокупное восприятие деловой репутации компании и её деятельности работниками данной организации; выступает как часть корпоративной культуры компании и способствует повышению производительности труда [8];
 - 4) совокупность эмоциональных компетенций работников организации [9];
 - 5) компетенции эмоционального интеллекта: способность идентифицировать, оценивать и контролировать

- собственные эмоции, эмоции других, а также эмоциональное состояние коллектива [11]; самосознание, саморегуляция, социальные навыки, эмпатия, мотивация, управление отношениями [7]; самоуважение, эмоциональная энергия, эмоциональная устойчивость, способности налаживать отношения с разными психологическими типами людей, доброжелательность, оптимизм [22];
- б) стоимость бренда или деловая репутация продукта или фирмы, которая определяет привлекательность продукта или фирмы и лояльность покупателей³.

Определение эмоционального капитала можно разделить на 4 группы (таб. 1).

Таблица 1 / Table 1

Области формирования эмоционального капитала
The areas of emotional capital formation

Эмоциональная среда организации	Эмоциональные отклики клиентов
переживания ценности убеждения сотрудников	внешние коммуникации система отношений с клиентами ожидания клиентов впечатления клиентов
Эмоциональная характеристика лидеров	Стоимость бренда
образ лидера система отношений	привлекательность продукта лояльность покупателей

Источник: составлено автором.

Значимость эмоционального капитала объясняется следующими причинами:

- *эмоциональная характеристика лидеров*: чем выше моральный образ лидера, тем выше производительность труда;

- *эмоциональная среда организации*: чем выше моральный дух коллектива, тем выше мотивация работников к повышению эффективности деятельности;
- *эмоциональный отклик клиентов*: чем выше оценка качества товаров и услуг компании, тем больше клиентская база организации;
- *стоимость бренда*: чем выше лояльность клиентов, тем дороже продукция и выше спрос.

Эмоциональный капитал в составе человеческого капитала является неосязаемым ресурсом и фактором производства, понятийно отличным от тер-

¹ Collins Dictionary [Электронный ресурс]. URL: <https://www.collinsdictionary.com> (дата обращения: 19.12.2019).

² Cambridge Dictionary [Электронный ресурс]. URL: <https://dictionary.cambridge.org> (дата обращения: 19.12.2019).

³ Business Dictionary [Электронный ресурс]. URL: <http://www.businessdictionary.com> (дата обращения: 19.12.2019).

мина «капитал», характеризующегося материальной природой [5, с. 703].

Итак, несмотря на сложную природу явления, можно выделить об-

ласть, которая является первичной при формировании совокупного эмоционального капитала организации (рис. 1).

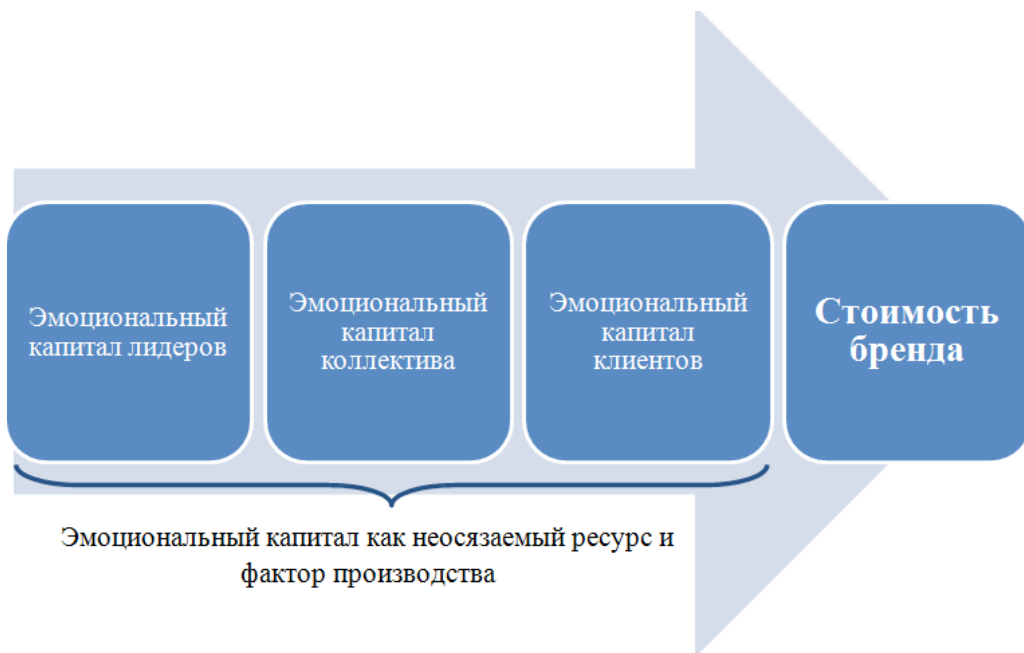


Рис. 1. Зависимость стоимости бренда от эмоционального капитала организации

Fig. 1. Dependence of brand value on emotional capital of the organization

Исходным следует считать **эмоциональный капитал лидеров**, который организует эмоциональную среду коллектива работников и влияет на формирование эмоционального клиентского капитала. В результате экономического взаимодействия и труда возрастает стоимость бренда¹.

Эмоциональный капитал лидеров – это их внутренняя личностная характеристика, которая является составной компонентой человеческого капитала [9]. Как известно, человеческий капитал можно разделить на *отчуждаемый* и *неотчуждаемый*. К какому виду человеческого капитала относить эмоциональный капитал, зависит от рассматриваемого аспекта значения. Личностные же

качества работников принадлежат к категории неотчуждаемого вида человеческого капитала. Менеджеры, начиная с главного и заканчивая линейными руководителями, в первую очередь, определяют эмоциональный фон коллектива. С точки зрения психологии, работники копируют энтузиазм лидеров точно та же, как они копируют и многие другие качества своих менеджеров [12].

При анализе семантики термина «эмоциональный капитал» лидера следует упомянуть «эмоциональный контроль», «эмоциональную компетентность» и «эмоциональный интеллект», т. к. они составляют морально-психологическую основу его поведения. Рассмотрим их более подробно.

¹ Маркс К. Капитал. Т. 1. Книга 1. Процесс производства капитала. М.: Государственное издательство политической литературы, 1952. С. 201.

Эмоциональный контроль включает следующие навыки [6]:

- эмоциональное восприятие – идентификацию мимических эмоций и интонационных оттенков значения высказываний с опорой на такие компоненты, как громкость, темп, повышение и понижение тона, паузы, тембр и др.;
- эмоциональное сопровождение мыслительной деятельности – соотнесение эмоций с ментальными действиями;
- эмоциональное понимание – решение эмоциональных проблем, понимание того, какие отношения они сопровождают;
- управление эмоциями – понимание влияния социального поведения на эмоции, регулирование своих эмоций и эмоций других.

Эмоциональная компетентность – это умение осознавать свои эмоции и эмоции собеседника, анализировать их и управлять ими с целью выбора наиболее эффективного поведения в конкретной ситуации [13]. Эмоциональная компетентность предполагает:

- самоосознание – осознание своих эмоций;
- самоменеджмент – конкурентоспособность, приспособляемость, эмоциональный самоконтроль, позитивное мировоззрение;
- социальное осознание – эмпатию, понимание взаимоотношений в организации;
- управление отношениями – управление конфликтами, наставничество, влияние, вдохновляющее руководство, командную работу.

Эмоциональный интеллект – будучи социальной категорией, он проявляется как способность правильно истолковывать обстановку и оказывать на неё влияние, интуитивно улавливать то, чего хотят и в чём нуждаются собеседники, знать их сильные и слабые стороны, не поддаваться стрессу и быть обаятель-

ным. Эмоциональный интеллект включает следующие компоненты [20]:

- внутриличностный – самоуважение, эмоциональное сознание, уверенность в себе, независимость, самореализация;
- межличностный – эмпатия, социальная ответственность, межличностные отношения;
- адаптивный – испытание реальности, гибкость, решение проблем;
- управление стрессом – стрессоустойчивость, контроль побуждений;
- общая эмоциональная характеристика – оптимизм, позитивная расположенность.

Таким образом, лидер – это человек с высоко развитыми эмоциональными качествами, способный формировать и управлять эмоциональным состоянием коллектива.

Перспективные области учёта эмоционального капитала в системе интегрированной отчетности

Согласно определениям 1)–5), приведённым выше, эмоциональный капитал входит в структуру человеческого капитала как личностная характеристика, неотчуждаемый вид капитала, главным образом, у менеджеров компании, призванных развивать и поднимать корпоративный дух. При этом личностные качества не входят в состав нематериальных активов¹. Следовательно, они могут учитываться в интегрированном нефинансовом отчёте в разделе «Управление и руководство», отражающем «навыки тех, кто отвечает за управление организацией» [4].

Согласно вышеизложенному определению под номером б), эмоциональный капитал учитывается на активном инвентарном счёте 04 «Нематериальные

¹ Приказ Минфина России от 15.11.2019 № 181н «Об утверждении федерального стандарта бухгалтерского учёта государственных финансов "Нематериальные активы" // Минфин России: [сайт]. URL: <https://www.minfin.ru> (дата обращения: 18.12.2019).

активы» в системе финансового учёта [2, с. 134].

Способы учёта эмоционального капитала пока не вполне определены ввиду сложной природы явления и неспособности человека объективно оценивать эмоции не только окружающих, но и в некоторых случаях свои собственные. Тем не менее игнорирование эмоциональной составляющей управления персоналом имеет серьёзные последствия как для работников, так и для организации. Не случайно при поиске работы соискатели осведомляются об эмоциональной среде интересующих их организаций, а работники кадровой службы тестируют психологические особенности кандидатов на открытые вакансии. Следовательно, знание эмоционального фона личности и организации важно для каждой из сторон.

Роль эмоционального капитала для работников и организации

В деловой среде эмоциональный капитал играет ключевую роль. Например, личность предпринимателя признаётся главной движущей силой при создании нового бизнеса, благодаря его высокому уровню уверенности в себе, честности и порядочности, способности командной работе и сотрудничеству, высокой степени доверия со стороны общественности, ориентированности на успех, на создание общественно-полезных благ [19]. В период рецессии именно эмоциональный капитал предпринимателей способствует выходу компании на мировой рынок [18].

Создание положительной эмоциональной среды, безусловно, увеличивает эффективность производительности труда и способствует повышению прибыли организации вследствие формирования положительного эмоционального опыта работников и клиентов (табл. 2).

Таблица 2 / Table 2

Влияние эмоциональной среды на работника и организацию Impact of emotional environment on employee and organization

Эмоциональная среда	Работник	Организация
положительная	повышение эффективности самоджменджмента; саморазвитие личности; самоотдача; увеличение эффективности деятельности	снижение текучести кадров; расширение клиентской базы; увеличение спроса на продукцию; увеличение стоимости бренда
отрицательная	подверженность стрессам подавленность снижение самооценки эмоциональное выгорание	повышенная текучесть кадров; безынициативность персонала; конфликты между работниками; негативное отношение к клиентам; потеря клиентов утрата конкурентоспособности бренда

Источник: составлено автором.

Отрицательные черты проявляются, когда эмоциональная сторона делового общения игнорируется либо когда работники подвергаются прямому психологическому давлению со стороны лидеров организации. Негативные по-

следствия тесно связаны с понятием неудовлетворённости работой [16; 21]. Так, например, эмоциональное выгорание может привести к хронической усталости вследствие чрезмерной нагрузки, апатичному отношению к коллегам и работе в це-

лом, потере профессионального интереса, непониманию своей роли, отсутствию ощущения значимости достижений и выполнения заданий [15]. Для организаций эмоциональное выгорание сотрудников означает угрозу эффективности деятельности, проявляющуюся в прогулах персонала, высокой текучести кадров, снижению производительности, увеличению расходов на медицинское обслуживание сотрудников, судебные и страховые издержки [17].

В противоположность лидеру с высоким эмоциональным интеллектом, к сожалению, встречаются менеджеры с враждебным отношением к работникам (ВПР). Как отмечают в своей работе Е. С. Балабанова, М. Э. Боровик и В. Э. Деминская, оно объясняется «демонстрацией личной власти и дефицитом коммуникативных навыков. Питательной средой для ВПР является, прежде всего, состояние экономической зависимости подчиненного от руководителя – система материальных вознаграждений, при которой размер выплат слабо связан с объективными показателями результативности работника или организации, но зависит от личных отношений подчиненного и руководителя. ВПР резко снижает показатели удовлетворенности работой, способствует профессиональному выгоранию и снижению вовлеченности в работу, подталкивает сотрудников к уходу из организаций» [1].

Во избежание негативных последствий необходимо профессионально подходить к выбору кандидата на управленческую должность. С психологической т. зр., работа в коллективе во многом основана на подражании или копировании поведения лидеров [10], поэтому создание позитивной рабочей атмосферы, ориентированной на повышение производительности труда, демонстрация лидером высоких показателей *на собственном примере* входит в число обязательных требований к руководству организации, особенно в кризисных ситуациях [3].

Заключение

Подводя итоги, можем сделать вывод: чем выше эмоциональный капитал, тем выше мотивация работников к повышению эффективности труда и тем шире клиентская база организации, которая способствует повышению лояльности покупателей и увеличению стоимости продукции.

Хотелось бы также отметить, что эмоциональный капитал предполагает, прежде всего, положительные эмоции, т. е. отрицательные эмоции являются разрушительными и никогда не приведут к увеличению капитала. Так, создание благоприятного психологического климата, учёт фактических достижений сотрудников и их должное вознаграждение способствуют повышению удовлетворённости работой и увеличению эмоционального капитала организации. Напротив, высокая текучесть кадров вследствие негативного отношения руководства к работникам крайне нежелательна. Менеджеры, преследующие личные интересы в обход положительных результатов деятельности сотрудников, наносят репутационный вред всей организации.

В условиях кризиса, лидеры всегда обращаются к положительному эмоциональному опыту людей, подчёркивают их достоинства и достижения, приобретённые в нелёгких условиях; следовательно, эмоциональный капитал способствует преодолению кризиса даже в тех случаях, когда другие виды капитала отсутствуют, либо теряют свою значимость. Такие лидеры, очевидно, обладают упомянутыми выше качествами: эмоциональным контролем, эмоциональной компетентностью и эмоциональным интеллектом.

На сегодняшний день понятие эмоционального капитала не до конца сформулировано, однако необходимо проводить дальнейшие исследования с учётом его практической значимости.

Статья поступила в редакцию 28.01.2020.

ЛИТЕРАТУРА

1. Балабанова Е. С., Боровик М. Э., Деминская В. Э. «Враждебное» поведение руководителя: проявления, предпосылки и последствия // *Российский журнал менеджмента*. 2018. № 3. С. 309–336.
2. Каморджанова Н. А., Карташова И. В., Шаблия А. П. *Бухгалтерский финансовый учёт: учеб. пособие*. СПб.: Питер, 2018. 480 с.
3. Пачколина Е. Н. Факторы, детерминирующие эмоциональное выгорание педагогов // *Вестник Самарского государственного технического университета. Серия: Психолого-педагогические науки*. 2015. № 3 (27). С. 180–186.
4. Развитие интегрированной системы учёта и отчётности: методология и практика / Каморджанова Н. А., Пономарева С. В., Конопляник Т. М., Лайко С. А., Рогалева И. А., Попов Е. Б., Селезнева А. В. и др. М.: Проспект, 2015. 188 с.
5. Филясова Ю. А. Английский экономический термин «человеческий капитал» и его семантическое поле в научном дискурсе // *Вестник Российского университета дружбы народов*. Серия: Теория языка. Семиотика. Семантика. 2019. Т. 10. № 3. С. 700–713.
6. Bakken E. Emotions at work [Электронный ресурс]. URL: <https://dokumen.tips/download/link/emotions-at-work-office-of-human-resources-26232-0911-emotions-at-work-managing> (дата обращения: 5.01.2020)
7. Bradberry T., Greaves J., Lencioni P. M. *Emotional Intelligence 2.0*. TalentSmart, 2009. 280 p.
8. Cardon P. W., Huang Y., Power G. Leadership Communication on Internal Digital Platforms, Emotional Capital, and Corporate Performance: The Case for Leader-Centric Listening // *International Journal of Business Communication*. 2019. № 1. P. 1–27.
9. Gendron B. Emotional Capital: The Set of Emotional Competencies as Professional and Vocational Skills in Emotional Works and Jobs // *Revista Espanola de Educacion Comparada*. 2017. Vol. 29. P. 45–61.
10. Ghorpade J., Lackritz J., Singh G. Burnout and Personality: Evidence From Academia // *Journal of Career Assessment*. 2007. № 15 (2). P. 240–256.
11. Goleman D. *Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books, 1995. 352 p.
12. Gooty J., Ashkanasy N. M., Gavin M. B., Thomas J. S. The Wisdom of Letting Go and Performance: The Moderating Role of Emotional Intelligence and Discrete Emotions // *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 2014. Vol. 87 (2). P. 392–413.
13. Karrir N. Emotional Competence at work // *Paradigm*. 2003. Vol. 7 (1). P. 37–45.
14. Landry A. T., Schweyer A., Whillans A. Winning the War for Talent: Modern Motivational Methods for Attracting and Retaining Employees // *Compensation and Benefits Review*. 2018. Vol. 49 (4). P. 230–246.
15. Maslach C., Schaufeli W., Leiter M. Job burnout // *Annual Review of Psychology*. 2001. Vol. 52. P. 397–422.
16. Meier S. T. The construct validity of burnout // *Journal of Occupational Psychology*. 1984. Vol. 57 (3). P. 211–219.
17. Peart N. Making Work Less Stressful and More Engaging for Your Employees // *Harvard Business Review*. [2019]. URL: <https://hbr.org/2019/11/making-work-less-stressful-and-more-engaging-for-your-employees> (дата обращения: 05.11.2019).
18. Quintillán I., Peña-Legazkue I. Emotional Intelligence and Venture Internationalization during Economic Recession // *International Journal of Entrepreneurial Behavior and Research*. 2019. Vol. 26. № 2. P. 246–265.
19. Rhee K. S., White R. J. The Emotional Intelligence of Entrepreneurs // *Journal of Small Business and Entrepreneurship*. 2007. Vol. 20 (4). P. 409–425.
20. Salovey P., Mayer J. D. *Emotional Intelligence // Imagination, Cognition and Personality*. 2001. Vol. 9 (3). P. 185–211.
21. Sandene B. Determinants and Implications of Stress, Burnout, and Job Dissatisfaction among

- Music Teachers // Update: Applications of Research in Music Education. 1995. Vol. 13 (2). P. 11–14.
22. Thagard P. *Mind-Society: From Brains to Social Sciences and Professions*. Oxford: Oxford University Press, 2019. 456 p.
23. Weakliem D. L., Frenkel S. L. *Morale and Workplace Performance // Work and Occupations*. 2006. Vol. 33 (3). P. 335–361.

REFERENCES

1. Balabanova E. S., Borovik M. E., Deminskaya V. E. [Abusive supervision: Manifestations, antecedents, and consequences]. In: *Rossiiskii zhurnal menedzhmenta* [Russian Management Journal], 2018, no. 3, pp. 309–336.
2. Kamordzhanova N. A., Kartashova I. V., Shablya A. P. *Bukhgalterskii finansovyi uchet* [Financial Accounting]. St. Petersburg, *Piter Publ.*, 2018. 480 p.
3. Pachkolina E. N. [Factors influencing teachers' burnout]. In: *Vestnik Samarskogo gosudarstvennogo tekhnicheskogo universiteta. Seriya: Psikhologo-pedagogicheskie nauki* [Bulletin of Samara State Technical University. Series: Psychology and Pedagogical Sciences], 2015, no. 3 (27), pp. 180–186.
4. Kamordzhanova N. A., Ponomareva S. V., Konoplyannik T. M., Laiko S. A., Rogaleva I. A., Popov E. B., Selezneva A. V. et al. *Razvitie integrirovannoi sistemy ucheta i otchetnosti: metodologiya i praktika* [Development of an Integrated System of Accounting and Reporting: Methodology and Practice]. Moscow, *Prospekt Publ.*, 2015. 188 p.
5. Filyasova Y. A. [English economic term «human capital» and its semantic field in academic discourse]. In: *Vestnik Rossiiskogo universiteta druzhby narodov. Seriya: Teoriya yazyka. Semiotika. Semantika* [Bulletin of the Russian University of Peoples' Friendship. Series: Theory of Language. Semiotics. Semantics.], 2019, vol. 10, no. 3, pp. 700–713.
6. Bakken E. Emotions at work. Available at: <https://dokumen.tips/download/link/emotions-at-work-office-of-human-resources-26232-0911-emotions-at-work-managing> (05.01.2020)
7. Bradberry T., Greaves J., Lencioni P. M. *Emotional Intelligence 2.0*. TalentSmart, 2009. 280 p.
8. Cardon P. W., Huang Y., Power G. Leadership Communication on Internal Digital Platforms, Emotional Capital, and Corporate Performance: The Case for Leader-Centric Listening. In: *International Journal of Business Communication*, 2019, no 1, pp. 1–27.
9. Gendron B. Emotional Capital: The Set of Emotional Competencies as Professional and Vocational Skills in Emotional Works and Jobs. In: *Revista Espanola de Educacion Comparada*, 2017, vol. 29, pp. 45–61.
10. Ghorpade J., Lackritz J., Singh G. Burnout and Personality: Evidence From Academia. In: *Journal of Career Assessment*, 2007, no. 15 (2), pp. 240–256.
11. Goleman D. *Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books, 1995. 352 p.
12. Gooty J., Ashkanasy N. M., Gavin M. B., Thomas J. S. The Wisdom of Letting Go and Performance: The Moderating Role of Emotional Intelligence and Discrete Emotions. In: *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 2014, vol. 87 (2), pp. 392–413.
13. Karris N. Emotional Competence at work. In: *Paradigm*, 2003, vol. 7 (1), pp. 37–45.
14. Landry A. T., Schwyer A., Whillans A. Winning the War for Talent: Modern Motivational Methods for Attracting and Retaining Employees. In: *Compensation and Benefits Review*, 2018, vol. 49 (4), pp. 230–246.
15. Maslach C., Schaufeli W., Leiter M. Job burnout. In: *Annual Review of Psychology*, 2001, vol. 52, pp. 397–422.
16. Meier S. T. The construct validity of burnout. In: *Journal of Occupational Psychology*, 1984, vol. 57 (3), pp. 211–219.
17. Peart N. Making Work Less Stressful and More Engaging for Your Employees. In: *Harvard Business Review*. 2019. URL: <https://hbr.org/2019/11/making-work-less-stressful-and-more-engaging-for-your-employees> (accessed: 5.11.2019).

18. Quintillán I., Peña-Legazkue I. Emotional Intelligence and Venture Internationalization during Economic Recession. In: *International Journal of Entrepreneurial Behavior and Research*, 2019, vol. 26, no. 2, pp. 246–265.
19. Rhee K. S., White R. J. The Emotional Intelligence of Entrepreneurs. In: *Journal of Small Business and Entrepreneurship*, 2007, vol. 20 (4), pp. 409–425.
20. Salovey P., Mayer J. D. Emotional Intelligence. In: *Imagination, Cognition and Personality*, 2001, vol. 9 (3), pp. 185–211.
21. Sandene B. Determinants and Implications of Stress, Burnout, and Job Dissatisfaction among Music Teachers. In: *Update: Applications of Research in Music Education*, 1995, vol. 13 (2), pp. 11–14.
22. Thagard P. *Mind-Society: From Brains to Social Sciences and Professions*. Oxford University Press, 2019. 456 p.
23. Weakliem D. L., Frenkel S. L. Morale and Workplace Performance. In: *Work and Occupations*, 2006, vol. 33 (3), pp. 335–361.

ИНФОРМАЦИЯ ОБ АВТОРЕ

Филясова Юлия Анатольевна – кандидат филологических наук, магистр экономики, доцент кафедры педагогики, психологии и переводоведения Санкт-Петербургского университета технологий управления и экономики;
email: phill.yield@gmail.com

INFORMATION ABOUT THE AUTHOR

Yulia A. Filyasova – PhD in Philology, Master of Arts in Economic sciences, associate professor at the Department of Pedagogy, Psychology and Translation Studies, St. Petersburg University of Management Technologies and Economics (Russia);
email: phill.yield@gmail.com

ПРАВИЛЬНАЯ ССЫЛКА НА СТАТЬЮ

Филясова Ю. А. Определение понятия «эмоциональный капитал» и его роли в управлении персоналом // Вестник Московского государственного областного университета. Серия: Экономика. 2020. № 2. С. 106–115.
DOI: 10.18384/2310-6646-2020-2-106-115

FOR CITATION

Filyasova Yu. A. Defining the Concept "Emotional Capital" and Detecting Its Role in Personnel Management. In: *Bulletin of Moscow Region State University. Series: Economics*, 2020, no. 2, pp. 106–115.
DOI: 10.18384/2310-6646-2020-2-106-115