

Будурян Т. А., старший преподаватель,
Филиппова Т. В., старший преподаватель
УО «Брестский государственный технический университет»,
г. Брест, Республика Беларусь

ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ В СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА

Происходящие сегодня перемены обусловили необходимость инновационного развития делового сообщества, а значит повышения эффективности деятельности руководителей организаций, составляющих данное сообщество. Наблюдаются динамичные изменения в системах управления как коммерческих, некоммерческих организаций, так и правительствах различного уровня. Новые технологии и социальные изменения в сочетании с явлением глобализации изменяют правила классического менеджмента. В период информационной экономики основным источником конкурентных преимуществ и результатов деятельности предприятий выступают нематериальные активы, которые, по оценкам экспертов, составляют в отношении материальных 70 до 30 процентов.

Профессиональная деятельность людей сопровождается эмоциональной напряженностью, вызванной высокой степенью ответственности, интенсивными межличностными отношениями, что, в свою очередь, повышает значимость изучения такого понятия, как эмоциональный интеллект.

Именно формирование и эффективное использование нематериальных активов становится предпосылкой развития современного общества и безусловным преимуществом в экономическом пространстве. Носителями знаний и умений, необходимых для обеспечения предприятия нематериальными активами, являются люди с их эмоциональным и интеллектуальным потенциалом. Интерес к нему связан как со стремлением целостно оценить способности сотрудников, понимать и управлять эмоциями, прогнозировать результативность человека в различных видах деятельности. В этих условиях особую актуальность приобретает изучение роли эмоционального интеллекта в эффективности деятельности личности.

Способность осознавать и управлять собственными эмоциями в критический момент, не подвергаться гневу, раздражению и отчаянию безусловно значительно влияет на успешность деятельности человека как в личном, так и в профессиональном плане. Исследования доказывают, что те, кто управляют собственными эмоциями и понимают чужие, – более успешны во всех сферах деятельности. Они подключают к разуму эмоции, используя его как можно более эффективно. Работники, которые не могут контролировать свои эмоции, постоянно находятся в состоянии внутренней борьбы и, как следствие, не могут сконцентрироваться на поставленных задачах [1].

Осознавая важное влияние эмоционального интеллекта на результаты деятельности предприятия, важной задачей современной науки есть исследование сущности этого понятия и оценки его влияния. Ведь, несмотря на широкий спектр исследований в области эмоционального интеллекта, до сих пор не определено конкретно влияние эмоционального интеллекта на систему менеджмента и принятие управленческих решений менеджерами разных уровней управления. Неопределенность ответа на этот вопрос побудила к исследованию этой проблемы.

Изучение эмоционального интеллекта берет свое начало с 90-х годов XX ст. Впервые его ввели и начали исследовательскую деятельность по его изучению американские психологи Дж. Майер и П. Саловей. Однако наиболее широкие и масштабные исследования и ответ на этот вопрос получили после опубликования в 1995 году труда Д. Гоулмана "Emotional Intelligence". Автор утверждает, что общий интеллект IQ лишь на 20 % влияет на успех человека во всех его сферах жизни, а умение контролировать собственные эмоции, то есть эмоциональный интеллект EQ, формирует 80 % успеваемости.

Феномен понятия эмоционального интеллекта изучали ряд ученых психологов: Э. Носенко, К. Петридес, Э. Фернхэм, Р. Бар-Он, Д. Люсин, Д. Карузо, П. Саловей и Дж. Майер и др. А также влияние эмоционального интеллекта на трудовую деятельность исследовали следующие экономисты: Г. Беккер, Т. Шульц, К. Стайнер, И. Дидяк и др. В современных условиях экономического кризиса принятие решения менеджерами разных уровней управления происходит в эмоционально напряженных условиях, требуя при этом качественного и эффективного результата.

Сложная и нестабильная внешняя среда, в связи с высокой конкуренцией, мировым экономическим кризисом, негативно влияет на корпоративную культуру, повышение уровня конфликтности. Одновременно повышение эффективности управленческой деятельности можно достичь благодаря реализации менеджером своего управленческого потенциала, а именно – эмоционального интеллекта [1].

В Республике Беларусь, к большому сожалению, эмоциональная составляющая трудового потенциала недооценивается, следствием чего является массовый отток квалифицированных работников за границу, распад многих коллективов и, в конце концов, снижение государственных конкурентных позиций на международном рынке труда.

Роль эмоционального интеллекта в эффективности деятельности (на примере руководителей) исследовала Е. А. Хлевная [2]. В реализуемом исследовании конструкт эмоционального интеллекта рассматривается, как исключительно когнитивная способность воспринимать, анализировать, интерпретировать эмоции, повышать эффективность мышления с помощью эмоций, понимать и рефлексивно регулировать эмоции, а также эффективно использовать их для решения задач. Данные аналитических исследований свидетельствуют о наличии тесной связи эмоционального интеллекта с признаками физического, психологического и психосоматического здоровья и, как следствие, результативности деятельности. Доказано, что у руководителей, по сравнению с теми, кто не занимает руководящих позиций, выше общий уровень эмоционального интеллекта, более развиты способности идентификации эмоций, использования эмоций в решении задач, понимания эмоций и сознательного управления эмоциями. Теоретически обоснована и эмпирически обнаружена положительная взаимосвязь между уровнем эмоционального интеллекта и эффективностью личности в управленческой деятельности, выраженной в степени достижения ключевых показателей эффективности. Высокий уровень развития способностей распознавать и интерпретировать эмоции, возникающие в процессе профессиональной деятельности, использовать их для решения управленческих задач, управлять своими эмоциями и эмоциями окружения повышает эффективность деятельности и, в частности, прибыльность организации и рентабельность вложенных в ее развитие инвестиций.

Для начала дадим определение сущности понятия эмоционального интеллекта. По мнению Дж. Майера и П. Саловея, «эмоциональный интеллект является совокупностью когнитивных способностей к идентификации, пониманию и управлению эмоциями» [3].

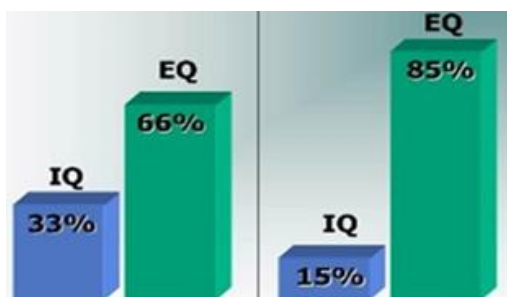
По Д. Гоулмену, «эмоциональный интеллект – это способность осознавать собственные чувства, чувства других людей, мотивировать себя и других, управлять эмоциями как наедине с собой, так и по отношению к другим. Он вычисляется как сумма показателей семи способностей: самосознание, самомотивирование, устойчивость к фрустрации, контроль за импульсами, регуляция настроения, эмпатия, оптимизм» [4].

На основе проведенного литературного анализа понятия эмоционального интеллекта, нами предложено усовершенствованное определение сущности этого понятия в системе менеджмента: эмоциональный интеллект – это способность осознавать, понимать, принимать и управлять своим эмоциональным состоянием в трудовой деятельности и принятии управленческих решений. Также это осознание и управление отношениями с другими людьми с целью эффективного решения поставленных задач, формирования корпоративной культуры и мотивирования работников. Словосочетание «эмоциональный интеллект» часто вызывает удивление, поскольку принято считать, что эмоциональное и рациональное должно быть не связано. То есть личное и бизнес должно быть отдельно, решения должны быть не эмоциональные, а рациональные. Такой устаревший стереотип часто сдерживают развитие науки об эмоциональном менеджменте. На самом деле, рацию и эмоцию могут сосуществовать, и это может быть эффективно. И ради выявления взаимосвязи этих двух понятий следует исследовать последовательность принятия решений работниками и менеджерами разных уровней управления.

Обработка любой информации начинается в спинном мозге, поэтому перед рациональным осмыслением она должна пройти через весь мозг, а также через лимбическую систему, в которой и формируются все эмоции. Прежде чем решение будет приниматься рациональным мышлением, информация уже будет видоизменена под влиянием эмоций. Следовательно, эмоциональный интеллект подразумевает эффективную связь между рациональными и эмоциональными центрами мозга [5].

Можно сказать, что небольшая часть EQ есть у каждого человека с рождения, дальше он развивает его и возможно приобретает новые навыки (использование развитого врожденного и приобретенного). Важность развития эмоционального интеллекта отлично описывает цитата Джека Уэлча: «Конечно, людей, обладающих высоким эмоциональным интеллектом гораздо меньше, чем просто людей образованных, однако, судя по опыту, знание принципов EQ для лидера гораздо важнее. Вы просто не сможете им пренебречь» [1].

Стоит отметить, что часто EQ имеет более весомый характер влияния на результативность деятельности, успешность и достижение поставленных целей, чем IQ. Ведь не всегда можно отождествлять понятия «умный» и «успешный». Одно из исследований Д. Гоулмена показывает важность эмоционального интеллекта для руководящей работы (рисунок 1).



Все виды работ Руководящая работа
Рисунок 1 – Важность эмоционального интеллекта

От уровня эмоционального интеллекта зависит 85 % эффективности деятельности менеджера. Также следует учитывать, что чем выше уровень управления менеджера, тем выше его ответственность за принятие решений, а следовательно, тем выше должен быть уровень эмоционального интеллекта.

Как уже отмечалось, эмоциональный интеллект – это не только способность управлять собственными эмоциями, а это также умение управлять отношениями с другими людьми, формировать корпоративную культуру и мотивировать работников. На рисунке 2 изображена матрица взаимосвязей между субъектами эмоционального интеллекта и процессами трудовой деятельности.

Умение осознавать собственные эмоции важно начальным этапом развития эмоционального интеллекта. Самоосознание (self-awareness) – это ваша способность точно замечать и правильно воспринимать свои эмоции. То есть эмоционально компетентный менеджер может дать ответы на вопрос, что он сейчас чувствует, что для него важно. Чем четче он может ответить на эти вопросы, тем лучше у него развита способность к самопознанию. Поняв наличие и суть определенной эмоции, а также его источник, руководителю легче управлять своим эмоциональным состоянием и принимать соответствующие решения. Это значительным образом влияет на индивидуальную производительность, уровень удовлетворения, стрессоустойчивость, самомотивацию, силу воли, самокритичность и повышает желание развиваться.

	Менеджер	Коллектив
Осознание	Самосознание Умение выявить, понять и принять собственный эмоциональный склад	Эмпатия Умение выявить, понять и распознать эмоциональное состояние других людей
Управление	Самоуправление Умение контролировать, направлять и управлять своими эмоциями	Менеджмент Умение управлять, организовывать, формировать и контролировать отношения с другими людьми

Рисунок 2 – Матрица взаимосвязей между субъектами эмоционального интеллекта и процессами трудовой деятельности

Самоконтроль (self-management) – это возможность использовать осознание ваших эмоций, чтобы оставаться гибким и положительно направлять свое поведение. То есть это способность управлять своим поведением, а именно воздерживаться от определенных действий или, наоборот, действовать, несмотря на определенные эмоции. Менеджер, который осознает собственные эмоции, он действует уже не импульсивно, а осознанно. Еще одним показателем уровня внутренней эмоциональной компетентности является умение и желание заботиться о своем физическом здоровье, занятия спортом и слежка за своим питанием.

Уровень эмпатии несколько сложнее, поскольку здесь необходимо научиться распознавать, чувствовать и понимать эмоциональное состояние других людей и коллектива в целом. Однако, освоив этот уровень эмоционального интеллекта, менеджеру гораздо

легче формировать и поддерживать организационную культуру на предприятии, формировать слаженный и дружеский коллектив, направлять его к определенной корпоративной цели и повышать производительность труда, как индивидуальных работников, так и предприятия в целом. Это умение тесно связано с самопознанием и самоконтролем.

Д. Гоулмен на основе собственных проведенных исследований утверждает, что создание климата в компании на 50–70 % зависит от руководителя. Именно эмоциональное состояние менеджера является одним из важнейших факторов воздействия на психологический и эмоциональный климат коллектива и, как следствие, результативность труда рабочих. «Менеджер с высоким эмоциональным интеллектом способен распознать и удачно управлять чувствами и настроениями подчиненных с целью эффективной мотивации. Доказано, что уровень эмоционального интеллекта влияет на все составляющие процесса эффективного управления. Лидер с высоким эмоциональным интеллектом имеет способность зарождать чувство уверенности у подчиненных в случае ее отсутствия, что служит повышению уровня коллективной эффективности» [4].

Таким образом, уже не требует доказательства тот факт, что эмоциональный интеллект является важной и влиятельной частью управленческого потенциала предприятия. Достижение успешной самореализации, рост интеллектуальных способностей, производительности труда и обеспечения комфортных взаимоотношений в коллективе напрямую зависит от уровня эмоционального интеллекта личности.

Учитывая это и на основе проведенного исследования, мы сформировали такой вывод, что эмоциональный интеллект имеет значительное влияние на принятие управленческих решений и систему менеджмента. Именно поэтому изучение вопроса эмоционального интеллекта, влияние на трудовую деятельность работника, коллектива и предприятия в целом важно и требует дальнейшего детального исследования.

А его развитие и комплексное эффективное использование является важной задачей для современной экономики. В дальнейшем необходимо исследовать возможности, пути развития и оценивания эмоционального интеллекта, его влияние на мотивирование работников и формирование корпоративной культуры.

Литература

1. Дидяк, И. Эмоциональный интеллект как важная составляющая управленческого потенциала организации / И. Дидяк // Экономический анализ – 2019. Вып 11. – Ч.1 С.51–53.
2. Хлевная, Е.А. Влияние уровня эмоционального интеллекта руководителей на степень достижения ключевых показателей эффективности организации / Е.А. Хлевная // Менеджмент в России и за рубежом – М. : 2011. – № 4. – С. 126–133.
3. Mayer, J. D. Models of emotional intelligence / J. D. Mayer, P. Salovey, D.R. Caruso // R.J.Sternberg (ed.). Handbook of human intelligence (2nd ed.). – New York, 2017.
4. Гоулмен, Д. Эмоциональный интеллект на работе. / Д. Гоулмен. – М. : АСТ, 2009. –476 с.
5. Bradberry, T. Emotional Intelligence 2.0 / T. Bradberry, J. Greaves Talent Smart: – 2019. – 255 p.