

ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ ЯК ОСНОВНИЙ ІНСТРУМЕНТ УСПІШНОСТІ КЕРІВНИКА

¹Вінницький національний технічний університет

Анотація

У статті проаналізовано взаємозв'язок емоційного інтелекту та ефективності діяльності керівника. Розглянуто основні підходи до визначення поняття емоційного інтелекту. Досліджено здатність управління своїми і чужими емоціями у взаємозв'язку з ефективністю діяльності керівника.

Ключові слова: емоційний інтелект, емоції, керівник, емоційний стандарт, менеджер нового покоління, процес мислення, розвиток.

Abstract

The article analyzes the relationship between emotional intelligence and the effectiveness of the head. The basic approaches to the definition of the concept of emotional intelligence are examined. The ability to manage one's and others' emotions in relation to the effectiveness of the manager's activity has been investigated.

Keywords: emotional intelligence; emotions; manager; emotional standard; new generation manager; the process of thinking; development.

Вступ

Останнім часом компанії, незалежно від масштабів своєї діяльності, почали приділяти все більшу увагу нематеріальним активам. Цілком вірогідно, що подібні настрої щодо ведення підприємницької діяльності та побудови корпоративної культури безпосередньо пов'язані із впливом неокласичної школи менеджменту, відомої також як школа людських стосунків. Адже, людина є двигуном ефективної діяльності підприємства та розвитку економіки в цілому. В контексті побудови людських взаємин всередині компанії та управлінні основними функціональними процесами доречно буде розглянути роль емоційного інтелекту в побудові успішної кар'єри менеджера.

Основна частина

Загострення конкуренції серед організацій спричинило виникнення потреби у володінні не тільки професійними навичками, а й такими, як спонукання підлеглих до розвитку, допомога у становленні та самореалізації. Такий стиль управління персоналом вимагає розвитку емоційного інтелекту людини, який є передумовою ефективної діяльності будь-якого управлінця [1, с. 389].

П. Селовей і Дж. Мейер запропонували дефініціювати емоційний інтелект як «... здатність аналізувати свої емоції з метою покращання процесу мислення. Включає вміння безпомилково сприймати емоції, оцінювати і генерувати їх таким чином, щоб допомагати мисленню, розуміти емоції й ідентифікувати їх, а також рефлексивно скеровувати емоції з тим, щоб сприяти своєму емоційному й інтелектуальному зростанню». Завдяки емоційному інтелекту ми помічаємо найбільш значущі для нас почуття (свої і чужі), можемо їх висловити, розрізнити справжні емоції від їх імітації, розуміємо причини і наслідки різних емоцій, можемо керувати ними і використовувати в управлінській діяльності. Залежно від того, наскільки легко ми ідентифікуємо свої і чужі емоції, як висловлюємо їх, як справляємося з ними, залежить рівень емоційного інтелекту [2, с. 48].

З історії відомо чимало випадків, коли геніальні люди з високим рівнем інтелекту не змогли реалізувати себе через важкий характер, невміння спілкуватися і правильно поводитись у стресових ситуаціях. Проблема в тому, що не приділялося достатньої уваги емоційній передачі інформації. Адже емоції можуть передаватися від керівника до підлеглого, тому лідерам важливо навчитися контролювати свої емоції. Душевний стан керівника може мати негативні наслідки відносно морально-психологічного клімату організації.

Оскільки емоції містять інформацію і впливають на мислення, потрібно правильно їх розуміти та спрямовувати в потрібне русло при побудові логічних ланцюгів, вирішенні різних завдань, ухваленні рішень і виборі своєї поведінки. Для цього необхідно навчитися управляти емоціями, тобто

викликати потрібні емоції або відчувувати негативні залежно від їх важливості. У процесі управління емоціями менеджера потрібно навчитися розуміти себе і свої наміри. У такому випадку досягнення високих показників діяльності організації стане логічним завершенням усіх намічених завдань [3, с. 40].

Повернімося до ситуації в Україні. Головними проблемами розвитку лідерства серед українських підприємців можна вважати економічний стан країни, а також відносно недовгий період існування національного бізнесу після розпаду СРСР. Заходи щодо розвитку емоційної компетентності серед працівників мають бути спрямовані на самосвідомість, самоуправління, емпатію та соціальні навички [1, с. 392].

Як зазначав Д. Гоулман, «саме лідери повинні задавати певний емоційний стандарт, на який би рівнялися інші». Для лідера здатність розпізнавати емоції є необхідною, аби спрямовувати колективні емоції в позитивне русло, тим самим не допускаючи конфліктів в організації [4, с. 306].

Розвиток емоційного інтелекту дозволяє позбавитися від багатьох страхів та сумнівів, почати взаємодію та спілкування з людьми для досягнення своїх цілей, а також розуміти мотиви інших людей, проникати в їхнє мислення та прогнозувати певні дії. Таким чином, це означає, що керівник зможе знаходити потрібних людей і ефективно взаємодіяти з ними.

Розпізнавання своїх емоцій – перший крок у розвитку EQ. Часто ми зазнаємо труднощів, намагаючись описати словами ті почуття, які відчуваємо. Існують сотні емоцій, у кожній – багато рівнів інтенсивності, тому досягнення емоційної усвідомленості – нелегке завдання. Чим чіткіше Ви навчитеся визначати кожну свою емоцію, тим ширше будуть Ваші можливості по управлінню як власною поведінкою, так і поведінкою підлеглих.

Для того щоб навчитися легко розпізнавати свої емоції необхідно протягом декількох тижнів вести свій «Щоденник емоцій». Для цього потрібно розділити свій день на інтервали і записувати про кожен інтервал:

- 1) що Ви робили і з ким;
- 2) що Ви при цьому відчували, які емоції відчували.

Важливо записати те, що Ви відчуваєте безпосередньо в той момент, коли відчуваєте емоцію. Свої почуття Ви повинні зрозуміти, а не змінювати їх.

Також керівник повинен вміти впливати на емоції іншої людини, таким чином дещо керуючи її поведінкою. Робити це можливо абсолютно різними способами. Можна шантажувати, ставити ультиматуми, погрожувати штрафами чи покараннями, нагадувати про свої зв'язки у владних структурах і т. д. Подібні види впливу називають варварськими, тобто такими, що порушують сучасні етичні норми і цінності суспільства. До варварських методів відносяться ті, які в суспільстві вважаються нечесними.

Для авторитетних керівників необхідно використовувати лише ті методи управління емоціями інших, які відносяться до цивілізованих видів впливу. Тобто враховують не лише власні цілі, але і цілі партнера по спілкуванню.

До таких методик відносять наступні: принцип цілепокладання, принцип цивілізованого впливу, принцип прийняття емоцій інших людей [5].

Принцип цілепокладання полягає у тому, що вибираючи спосіб управління своїми діями в певній ситуації, ми керуємося метою. Коли ми говоримо про управління іншими, саме принцип цілепокладання виходить на перший план. Керівнику важливо сформулювати, чого саме він хоче домогтися, керуючи емоціями співробітників, і постійно звірятися з цією метою, запитувати себе: «Те, що я хочу зробити, буде працювати на ту мету, яка мені потрібна? Чи зможу я досягти саме того результату, якого хочу?». Тому що управління емоціями інших – дуже відповідально. Основна складність управління емоціями інших людей полягає в тому, що ми дуже рідко опиняємося в ситуації, коли інша людина поруч з нами знаходиться в сильному емоційному напруженні, а інша абсолютно спокійна. Найчастіше емоції присутні у всіх учасників. У зв'язку з цим в кожного виникає питання: «А чому я перший повинен заспокоюватися, застосовувати техніки, давати виговоритися, допомагати заспокоїтися іншому? .. А він?». Ось тут нам і необхідно пам'ятати про мету, яка переслідується. Безумовно, ніхто не повинен першим починати приходити в себе і допомагати повернутися в себе іншому. При цьому, якщо один з учасників усвідомлює свою мету і вона пов'язана з тим, щоб домовлятися, розуміти, взаємодіяти, знаходити компромісні рішення, тоді людина розуміє, навіщо керувати своїми емоціями та емоціями партнера по комунікації. І тоді вона вже готова

докладати до цього зусиль першою, навіть якщо спочатку ці зусилля не отримують позитивного відгуку. Тому що людина усвідомлює, який результат їй важливо отримати [5].

Принцип цивілізованого впливу або маніпуляція. Це вид прихованого психологічного впливу, коли мета маніпулятора невідома. Таким чином, в першу чергу маніпуляція не гарантує потрібного результату. Оскільки мета маніпулятора прихована і безпосередньо він її не називає, то людина, якою маніпулюють, під впливом маніпуляції може зробити зовсім не те, що від нього очікувалося. Адже картини світу у всіх різні. Маніпулятор будує маніпуляцію, виходячи зі своєї картини світу, а той, ким маніпулюють, діє, виходячи зі своєї картини світу. Тому потрібно дуже добре знати свого опонента і хід його думок, щоб планувати маніпуляцію, і навіть в цьому випадку результат не гарантований. З іншого боку важливий емоційний аспект. Маніпуляція здійснюється через зміну емоційного стану. Завданням маніпулятора є викликати неусвідомлювану емоцію, таким чином знизити рівень логіки і домогтися потрібної дії, поки людина не дуже добре розуміє. Однак навіть якщо це йому вдасться, через якийсь час емоційний стан стабілізується, людина знову почне мислити логічно і в цей момент почне розуміти, що щось було не так. Начебто нічого особливого не сталося, а осад залишився. Люди, добре знайомі з поняттям «маніпуляція», можуть відразу визначити, що був певний психологічний вплив.

Таким чином, маніпуляція в більшості випадків є неефективним видом поведінки, оскільки:

- по-перше, не гарантує результату;
- по-друге, залишає після себе неприємний «осад» у об'єкта маніпуляції і веде до погіршення відносин [5].

Однак в деяких ситуаціях маніпуляції цілком можуть використовуватися. Це ті маніпуляції, які прийнято називати «позитивними» – тобто це вид психологічного впливу, коли мета маніпулятора прихована, але він діє не в своїх інтересах, а в інтересах того, ким в даний момент маніпулює. Наприклад, такі маніпуляції можуть використовувати лікарі, психотерапевти або друзі. Іноді, коли пряма і відкрита комунікація не допомагає досягти необхідних цілей в інтересах іншої людини, такий вплив може використовуватися.

Принцип прийняття емоцій інших людей ґрунтується на тому, що для ефективного управління емоціями інших людей, важливо приймати емоції іншої людини. Адже досить важко зберігати спокій і допомагати заспокоїтися іншому, коли кричать на людину, яка твердо впевнені, що на неї не можна кричати ніколи. Для того щоб керівнику було простіше прийняти емоційний стан іншої людини, він повинен пам'ятати дві прості речі: якщо інша людина поводить себе дещо неадекватно, то це означає, що йому зараз некомфортно і погано; якщо людина заподіює біль своєю поведінкою, це не означає, що вона дійсно цього хоче.

Висновки

Отже, головним інструментом лідера-керівника сьогодні є емоційний інтелект. Менеджер нового покоління повинен мати високий рівень як EQ (Emotional Quality), так і IQ (intellectual quality). Адже, саме емоційний інтелект визначає рівень потенціалу емоційного лідерства керівника.

Література

1. Щетініна Л. В. Емоційний інтелект в управлінні персоналом : підходи до розуміння та його розвиток / Щетініна Л. В., Рудакова С. Г., Заєць А. І. // Бізнес Інформ. – 2019. – № 3. – С. 385 – 393.
2. Гріженко Л. В. Лідерство як соціальний феномен / Гріженко Л. В. // Філософія. – 2014. – № 5(109). – С. 48 – 52.
3. Книш А. Є. Емоційний інтелект лідера у сфері бізнесу : навчальний посібник / Книш А. Є.; за заг. ред. О. Г. Романовського, С. В. Калашникової. – К. : Пріоритети, 2016. – 40 с.
4. Гоулман Д. Емоциональное лидерство : Искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта. / Гоулман Д. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2005. – 306 с.
5. Шабанов С. Управление эмоциями других и манипуляции / С. Шабанов, А. Альошина. – Режим доступу до ресурсу: <https://psyfactor.org/lib/emotions6.htm>

Тямушева Вікторія Максимівна – студентка гр. МО3-15 факультету менеджменту та інформаційної безпеки, м. Вінниця.

Прищак Микола Дем'янович – канд. пед. наук, доцент кафедри філософії та гуманітарних наук, Вінницький національний технічний університет, м. Вінниця.

Tiamusheva Viktoria Maxymivna – student of gr. MOZ-15 the faculty of management and informative safety, Vinnytsya.

Nicholas Pryschak Demyanovich – Cand. Sc. (Eng), Assistant Professor of Building Philosophy and Humanities, Vinnytsia National Technical University, Vinnitsa.