

М. А. Филатова

студ. I курса экономико-правового факультета ОНУ имени И.И.Мечникова

специальность «Менеджмент»

Научный руководитель: ст. преп. А. В. Жмай

ЗНАЧЕНИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА В УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Современные организации всегда стремятся улучшить производительность, чтобы максимизировать свою выгоду. Дополнительная выгода может быть получена от более высокого эмоционального интеллекта. Например, набор лучших кадров теперь осуществляется по новым критериям, которые все больше стали ориентироваться не только на уровень профессиональной подготовки и эрудиции, но и на уровень социальной адаптивности. Понятие «социальной адаптивности» раскрывает способность человека в разных ситуациях владеть собой, а также ладить с другими людьми для достижения синергии. Стало широко распространённым мнение, что IQ, или обычный интеллект, слишком узок. Некоторые люди академически могут быть блестящими, но в социальной жизни и межличностных коммуникациях – неумелыми.

Однако, даже если высокий коэффициент умственного развития не гарантирует преуспевание, престиж или счастье в жизни, наши учебные заведения и культура заиклены на академических способностях, игнорируя эмоциональный интеллект (EQ) [1, с. 76].

Проблема эмоционального интеллекта является относительно новой, а сам термин стал популярным после выхода одноименной книги Дэниела Гоулмана в 1995 г.

Но еще в 1920 г. Роберт Торндайк использовал термин «социальный интеллект» для описания умения понимать и управлять другими людьми. В 1940-х гг. Дэвид Векслер определил интеллект как «совокупную или

глобальную способность человека целенаправленно действовать, рационально мыслить и эффективно взаимодействовать с окружением» [2, с. 330].

Эмоциональный интеллект состоит из четырех категорий, к которым относятся самосознание, самоуправление, эмпатия и социальные навыки.

На сегодняшний день все большую роль в производстве приобретают не сырьевые ресурсы, а интеллектуальные. Вместе с этим появляется проблема грамотного распределения и управления этими ресурсами, от которых зависит успех компании и ее развитие в будущем. Одним из таких ресурсов является человеческий капитал, для управления которым был разработан такой нестандартный подход, как «эмоциональный менеджмент».

Эмоции можно рассматривать как ресурсы, потому что они имеют энергетическое, ценностное, информационное и мотивирующее значения. Для того чтобы данные ресурсы работали, возникает необходимость управления ими.

Эмоциональный менеджмент – это система управления эмоциями, направленная на создание психологического благополучия как на уровне отдельной личности (самоменеджмент), так и на уровне организации: программирование эмоций коллектива на достижение общей цели, формализация эмоциональных состояний, обеспечение позитивной эмоциональной среды организации [3, с. 74].

Воздействуя на эмоции, которые являются мотиваторами поведения, происходит сильное влияние на поведение другого человека. Существуют как более эффективные инструменты эмоционального менеджмента (как правило, они не нарушают этические нормы и ценности общества), так и менее или вовсе неэффективные: шантаж, угрозы, постановка ультиматумов и т. д.

Например, манипуляция является одним из наиболее сильных способов управления эмоциями других людей. Она связана с действиями манипулятора на подсознание человека с целью получения определенной эмоции. Манипуляция может использоваться как в позитивном ключе, так и в негативном.

Успех эмоционального менеджмента в организации непосредственно зависит от уровня доверия персонала по отношению к менеджеру. Достаточно эффективной техникой управления эмоциями является предоставление человеку возможности выговориться. Лишь при определенном уровне доверия подчиненный будет готов открыть свои эмоции и переживания перед руководителем.

При принятии управленческих решений на уровне отдельной личности важным является самоменеджмент. Менеджер может опираться на разум, эмоции или их сочетание. Самыми эффективными решениями являются сбалансированные, которые принимаются с помощью как логики, так и эмоций.

Современные бизнес-организации крайне нуждаются в управленцах с высокой эмоциональной компетентностью. Важно, чтобы руководители прежде всего распознавали, управляли и адекватно оценивали свои эмоции. Также они должны заботиться о комфорте внутри организации, извлекая и анализируя информацию из эмоциональных состояний и настроений подчиненных. Для обеспечения эффективной деятельности управленцы должны создать такую организационную культуру, которая бы порождала позитивные эмоциональные состояния и мотивировала сотрудников.

Список использованной литературы

1. Гоулман Д. Эмоциональный интеллект. Почему он может значить больше, чем IQ. Москва, 2018. 544 с.
2. Serrat O. Knowledge solutions. Singapore : Springer, 2017. 1140 p.
3. Добрусина М. Е., Бауэр К. В. Эмоциональный и интеллектуальный менеджмент: противостояние или сочетание. *Вестник Томского государственного университета*. Вып. № 2 (14). 2011. С. 73–77.