

ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ ЯК ФАКТОР ДІЛОВОЇ УСПІШНОСТІ КЕРІВНИКА.

Кириченко Р.В.

Україна, м.Київ,

Київський національний університет технологій та дизайну.

В статье проанализированы теоретические подходы к изучению эмоционального интеллекта, представленные в современной психологии. Рассмотрены некоторые аспекты формирования и развития эмоционального интеллекта как фактора деловой успешности руководителя.

Зміни, що відбуваються в сучасному світі зумовили необхідність інноваційного розвитку ділового співтовариства, а значить підвищення ефективності діяльності керівників організацій, що складають дане співтовариство. Керівникам потрібно приймати рішення спільно з підлеглими, делегувати, надавати зворотний зв'язок, мотивувати на досягнення результату, вирішувати конфлікти. Ефективність виконання перерахованих функцій значно залежить від рівня розвитку емоційного інтелекту керівника. Таким чином, здібності керівника розпізнавати і інтерпретувати емоції, що виникають в процесі діяльності, використовувати їх для вирішення управлінських завдань в їх взаємозв'язку з ефективністю діяльності організації в цілому визначають специфіку проблемного поля поняття емоційного інтелекту.

Теорію емоційного інтелекту (EQ) почали розробляти в 1990- х рр. американські вчені Джон Мейер, Пітер Селовей і Девід Карузо. Емоційний інтелект вони визначали як чітко вимірювану здатність особистості розпізнавати і інтерпретувати емоції, а також продуктивно використовувати їх для оптимального вирішення проблем.

Американський вчений Д. Гоулман визначає емоційний інтелект: 1) як можливість зануритися в свої емоції, щоб усвідомити і відчувати їх, 2) так і необхідність раціонального аналізу емоцій і прийняття рішення на основі цього аналізу. Емоції несуть у собі величезний обсяг інформації, використовуючи яку, ми можемо діяти значно ефективніше. [1]

Емоційність часто розглядається як причина здійснення професійних помилок, як фактор зниження якості прийнятих рішень та ефективності роботи в цілому. Однак дослідження останнього десятиліття показали, що всупереч сформованим уявленням, емоції не шкодять процесам прийняття рішень, а виступають у ролі «радників», тому що несуть в собі сигнали, що допомагають зробити оптимальний вибір. Керівник

повинен бути в змозі так взаємодіяти зі своїми партнерами, підлеглими, вищим керівництвом, щоб досягати намічених цілей, отримувати необхідний ефект. Емоційний інтелект керівника розглядається як когнітивна здатність сприймати, аналізувати емоції, підвищувати ефективність мислення за допомогою емоцій, розуміти емоції і емоційні прояви і рефлексивно регулювати емоції.

Емоційний стан лідера впливає на обстановку в групі, відділі або організації. Емоції передаються від людини до людини. Якщо ми знаходимося в суспільстві життєрадісних і енергійних людей, їх емоції передаються і нам. І навпаки, сумна людина здатна вселити в нас зневіру. Ця емоційна заразливість лідера, що зберігає врівноваженість і внутрішню мотивацію, служить прикладом для підлеглих, надихає їх і передає їм його почуття. Оптимістичний і енергійний керівник здатний підвищити активність всієї організації. Чуйність і уміння налагодити взаємодію допомагають мотивувати, надихати і об'єднувати співробітників.

Напевно, головне, що емоційний інтелект дозволяє лідеру, - це можливість ставитися до підлеглому як до цілісної особистості зі своїми почуттями, думками, ідеями, потребами, здібностями і мріями. Саме емоційний інтелект допомагає керівнику розвивати персонал і підтримувати високу самооцінку кожного співробітника. Емоційно компетентний лідер створює атмосферу довіри і поваги, наповнює сенсом роботу підлеглих, так що вони прагнуть не тільки задовольнити особисті потреби, а й принести максимальну користь організації. Внутрішньокорпоративна ефективність має на увазі синергійну взаємодію членів команди. А високий EQ – основа успішної взаємодії співробітників [2].

В сучасній психології найбільш жваво обговорюються два основних підходи до виміру емоційного інтелекту. Перший: емоційний інтелект необхідно вимірювати за допомогою об'єктивних тестів, які складаються із завдань, схожих на завдання традиційних інтелектуальних тестів, з правильними і неправильними відповідями. Методику такого типу запропонували Д.Мейер, П.Селовей і Д.Карузо – MSCEIT, V2.0 (The Mayer Salovey Caruso Emotional Intelligence Test) . Ця методика являє собою стандартизований тест для виміру емоційного інтелекту [3] . Інший методичний підхід до виміру емоційного інтелекту, який пропонується в сучасній психології – це використання опитувальників.

Кожна людина народжується з обов'язковим потенціалом емоційної чутливості, емоційної пам'яті, емоційної обробки та емоційного навчання. Ці чотири вроджені компоненти формують серцевину емоційного інтелекту.

Емоційний інтелект - це не даність, це такий же навик, як, наприклад, вміння рахувати або їздити на велосипеді. І як будь-який навик, його можна розвинути. Розвиток EQ дозволяє зменшити силу негативних емоцій і допомагає мислити більш чітко і ясно. Емоційний інтелект (EQ) порівняно з когнітивним (IQ) набагато більш мінливий і в значно більшому ступені піддається розвитку.

Перший крок розвитку EQ - це усвідомлення своїх емоцій і знаходження «пускових кнопок», що запускають ці емоції. Як тільки ви виявили свої власні «кнопки», що запускають негативні емоції, можна шукати способи реагувати по іншому. Доцільно почати відстежувати емоційний стан кожен день в певний час. Другим кроком - спостереження за емоційними станами оточуючих людей і розвиток навички за вербальними і невербальними ознаками визначати, яку емоцію відчуває співрозмовник. Третій крок - управління своїми емоціями. Єдиний спосіб управління, яким ми володіємо досконало - це придушення своїх емоцій. Однак емоції неможливо придушити назавсім, вони або прорвуться в іншій ситуації (що називається, «накопичилося»), або відіб'ються на нашому фізичному стані (наприклад, почне боліти голова). Можна не тільки міняти інтенсивність негативної емоції, але і замінювати її іншою, більш позитивною. Четвертий крок - управління емоціями інших людей. Сюди входить цілий комплекс навичок, пов'язаний з умінням заспокоїти іншу людину, якщо той сильно розсерджений, боїться або засмучений, вміння, навпаки, «заразити» позитивною емоцією інших людей.

Облік рівня емоційного інтелекту при професійному відборі, атестації, можливість його розвитку в ході підготовки управлінських кадрів до організаційних змін дозволять більш якісно вирішувати завдання, які стоять перед сучасним керівником. Можливість підвищення ефективності управлінської діяльності особистості за допомогою розвитку її емоційного інтелекту відкриває нові перспективи інноваційного розвитку управління бізнесом в цілому.

Список використаної літератури:

- 1.Гоулман Д. Эмоциональный интеллект в бизнесе/ Дэниел Гоулман; пер. с англ. А.П.Исаевой.- М.: «Манн, Иванов и Фербер», 2013. — С. 512.
- 2.Кабатченко Т.С. Психология управления/ Т.С. Кабатченко. – М.: Педагогическое общество России.-2000. – 89 с.
- 3.Куценко Я.М.Емоційний інтелект: проблеми діагностики/ Я.М. Куценко// Проблеми сучасної психології. - 2011. -№ 14, с. 32-38.