

Крупский, А. П., Гуртовая, А. Н. Эмоциональный интеллект как составляющая профессиональной культуры менеджера // Педагогіка вищої та середньої школи: Сбірник наукових праць / гол.ред.проф. Бакум З. П.- Кривий ріг: КДПУ, 2011. – Вип. 33. – С. 437-442

УДК 74.2

Крупский А. П. к. психол. н.
Гуртовая А. Н.

Днепропетровский национальный университет

ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ КАК СОСТАВЛЯЮЩАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КУЛЬТУРЫ МЕНЕДЖЕРА

ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ ЯК СКЛАДОВА ПРОФЕСІЙНОЇ КУЛЬТУРИ МЕНЕДЖЕРА

EMOTIONAL INTELLIGENCE AS COMPONENT OF PROFESSIONAL CULTURE MANAGER

Статья посвящена проблеме эмоционального интеллекта в контексте формирования профессиональной культуры студентов-менеджеров в ВУЗе. Приведены требования к менеджеру XXI в. Представлены исходные посылы для формирования эмоционального интеллекта и ожидаемые вследствие предлагаемых действий результаты.

Ключевые слова: обучение в ВУЗе, профессиональная культура, эмоциональный интеллект.

Стаття присвячена проблемі емоційного інтелекту в контексті формування професійної культури студентів-менеджерів у вищому навчальному закладі. Наведено вимоги до менеджера XXI ст. Представлені вихідні посилення для формування емоційного інтелекту та очікувані внаслідок пропонованих дій результати.

Ключові слова: навчання у ВНЗ, професійна культура, емоційний інтелект.

The article deals with the problem of emotional intelligence in the context of the formation of a professional culture of the students in the university managers. Are the requirements to the manager of the twenty-first century. Shows the initial premise for the formation of emotional intelligence and the expected results due to the proposed action.

Keywords: teaching at the university, professional culture, emotional intelligence.

Професіоналізм менеджера заключається в високій кваліфікації в області управління, котора призвана забезпечити стабільний успіх і розвиток

предприятия на основе сочетания интереса потребителей, собственников и сотрудников [4]. Деятельность менеджера предполагает воздействие на других людей с целью организации их совместной деятельности. Предметом её выступают специфические объекты – люди, личности, а объектом воздействия являются те же субъекты. То есть субъект и объект труда тождественны по своим основным особенностям, и менеджеру приходится иметь дело одновременно со многими субъектами, между которыми складываются некие социально-психологические отношения, содержание, которых, определяется спецификой трудового коллектива и трудовой ситуации, а также статусом и социальной ролью личности.

Обучение в высшей школе традиционно предполагает достижение студентом совместно с профессорско-преподавательским составом ВУЗа определенных целей и задач. Одной из важнейших задач является формирование профессиональной культуры будущего специалиста. Профессиональная культура – это социально-профессиональное качество субъекта труда, представляющее собой степень овладения трудящимися достижениями научно-технического и социального прогресса и является личностным аспектом трудовой культуры, включает в себя разнообразные модели поведения её носителей [1].

К менеджеру XXI века выдвигают следующие требования:

- 1) ориентация на социально-психологические, личностные компоненты деятельности;
- 2) способность осуществления непрерывного общения, ориентированного на передачу управленческой информации;
- 3) способность к получению и обработки обратной связи и обратной информации;
- 4) знание основ, технологий менеджмента

Два из этих требований предполагают эмоциональную компетентность. Однако последнее время обучение в ВУЗе претерпело ряд изменений, а именно: изменились механизмы контроля знаний и достигнутых результатов;

уменьшился объем и качество учебных и производственных практик; практически полностью исчезли устные экзамены. Это привело к тому, что даже при наличии харизматических преподавателей и одаренных студентов, последние, приобретая багаж знаний (во многих случаях эксклюзивный), часто не могут успешно соперничать на рынке труда с более опытными конкурентами, т.к. не могут воспользоваться своими знаниями своевременно – не ориентируются на эмоциональную составляющую в человеческом поведении.

Профессиональная культура – совокупность норм, правил и моделей поведения людей – относительно замкнутая система, связанная со спецификой деятельности людей в современных условиях труда. Она состоит из множества как внешних, так и внутренних факторов. В современном обществе одними из самых важных составляющих можно назвать успешность и личную эффективность человека. Это связано с тем, что в системе ценностей лежит основополагающий принцип – финансовое благосостояние как решающий фактор при распределении мест на социальной лестнице. Для того чтобы достичь этого благосостояния необходимо высоко стоять в первую очередь на карьерной лестнице, а для того чтобы туда попасть необходимо обладать определенными качествами. Долгое время считалось, что самой важной характеристикой человека является его интеллект (IQ). При приёме на работу, в университете и даже в школах проводились многочисленные тесты уровня IQ и на их фоне делались заключения о развитии человека и определении его в различные группы. Но в 90х годах стал рассматриваться и такой фактор как эмоциональный интеллект (EI).

Эмоциональный интеллект – это способность человека понимать и контролировать свои эмоции, а так же осознавать эмоции и истинные мотивы других людей. В отличие от IQ, уровень которого в большей степени определен генами и тренировкой, EI развивается и совершенствуется в течении жизни. Именно такой теории придерживался Д. Гоулман в своей книге «Эмоциональный интеллект» [2]. Он полагал, что эмоциональный интеллект это

именно тот навык, благодаря которому человек может расти и развиваться, может стремительно идти вверх по карьерной лестнице и стать не просто обычным менеджером среднего звена, а действительно лидером крупной организации либо же открыть свой бизнес и быть успешным в нём.

Человеку с высоким уровнем EI приписывают следующие качества. Самосознание – понимания себя, причин возникновения тех, или иных эмоций, совершения тех или иных поступков. Самоконтроль – умение не поддаваться негативным чувствам, а здраво оценивать ситуацию, смотреть в корень проблемы и преодолевать страх, не находиться в состоянии депрессии. Эмпатия – осознанное сопереживание эмоциональному состоянию другого человека, сочувствие. Навыки отношений – способность налаживать отношения и строить партнерские связи. Мотивация – когда человек знает, чего он хочет и знает, как к этому прийти, именно поэтому чаще всего достигает своей цели. Именно эти качества, предположительно, и дают возможность управлять собственным поведением. Такого человека можно обычно характеризуют как надёжного, постоянного, понимающего, умеющего наладить контакт, самоорганизованного – именно это цениться в век нестабильности и сумасшедшего темпа жизни – способность контролировать себя и окружающих. Человека с высоким уровнем EI сразу заметят, потому что он будет выделяться на фоне других уверенностью и коммуникабельностью, ему можно будет доверить работу с ключевыми клиентами, заключение договоров либо же управление командой. За счёт своих качеств, он сможет войти в доверие к коллегам, замотивировать и «повести за собой» в то же время быть жестким, когда этого требует ситуация. И именно развитию этих качеств меньше всего уделяется внимание при подготовке специалиста в ВУЗе.

Исследования, проведённые в крупных компаниях, таких как IBM, Lucent, Pepsi Co, British Airways и Credit Suisse First Boston показали прямую зависимость успешности (результативности) менеджера от уровня его EI, при этом разброс показателя IQ был относительно не велик, это связано с тем, что для работы в подобных компаниях необходимо иметь IQ не ниже 120. А вот

разброс по уровню EI был достаточно большим. Эти исследования доказали, что всё таки решающим фактором на этапе становления руководителями являются не аналитический склад ума и учёная степень, а именно эмоциональный интеллект. Безусловно, необходимо иметь профессиональные знания и навыки, но если сравнить двух людей с одинаковыми знаниями, и у одного из них будет развит EI, а у второго нет, то первый имеет гораздо больше шансов пойти вверх по карьерной лестнице.

Исследование 515 руководителей фирм, проведенное компанией Egon Zehnder International, показало, что те из них, у кого показатель эмоционального интеллекта был самым высоким по сравнению с другими критериями, скорее преуспевали, чем те, чьей самой сильной стороной был предыдущий опыт или IQ. Если говорить более точно, руководитель обладал высоким эмоциональным интеллектом в 74% случаев успеха, и лишь в 24% случаев неудачи. В исследовании принимали участие руководители из Латинской Америки, Германии и Японии, и результаты были практически одинаковы для всех культур. Высокий уровень эмоционального интеллекта принято напрямую связывать с понятием лидерства. Люди с развитым EI свободны от большинства страхов и сомнений, они могут легко действовать и общаться с нужными людьми для достижения своих целей. За счёт этого качества они могут двигаться вперед.

Для того чтобы развить эмоциональный интеллект студентов-менеджеров четвертого курса факультета международной экономики ДНУ им. О.Гончара, нами в рамках курса «Управление персоналом» был разработан и внедрен блок занятий, направленных на развитие знаний, умений и навыков в области эмоциональной коммуникации. Формируя вышеуказанный блок занятий, мы использовали следующие приемы:

1. Обучение студента искусству понимания себя, причин возникновения тех, или иных эмоций, совершения тех или иных поступков происходит в результате анализа поведения литературных и театральные персонажей через

призму индивидуального опыта с последующим групповым обсуждением собственных выводов.

2. Обучение студента умению не поддаваться негативным чувствам, а здраво оценивать ситуацию, смотреть в корень проблемы и преодолевать страх, не находиться в состоянии депрессии происходит в результате сравнения своих переживаний и чувств с переживаниями и чувствами окружающих. Знакомства со ставшими классическими методами управления гневом, эмоциями, переживаниями.

3. Обучение эмпатии – происходит через обсуждение и осознания «подвига человеческого» в критических ситуациях требующих концентрации всех внутренних сил организма, через осознание движителей данных поступков.

4. Обучение навыкам отношений происходит в рамках курса «Организация проведения переговоров» [3].

5. Обучение умению ставить цели и знает, как к этому прийти происходит в течении всего времени учебы на факультете.

Подводя итоги, хочется отметить, что человек, обладающий развитым эмоциональным интеллектом более профессионален, нежели тот, кто им не обладает, и с точки зрения профессиональной культуры «более культурен». Но всё же, эмоциональный интеллект не является единственным и достаточным фактором карьерного роста, на продвижение по карьерной лестнице влияет также сфера деятельности компании и в частности сама компания и её устои; EI можно развивать в течении всей жизни, либо он будет приходить с опытом, если человек достаточно гибок и восприимчив к новому, либо его можно самостоятельно повышать занимаясь саморазвитием и в каком то смысле воспитанием; если есть желание достичь в жизни успеха, необходимо уметь приспособливаться, чётко знать чего хочешь, налаживать связи, не боясь критичных ситуаций.

Литература

1. Балл Г. О. Орієнтири сучасного гуманізму (в суспільній, освітній, психологічних сферах).– Житомир: ПП «Рута», Вид-во «Волинь», 2008.– 232 с.
2. Гоулман Д. Эмоциональный интеллект. – М.: АСТ, 2009. – 478 с.

3. Крупский А. П., Стасюк Ю. М. Коммуникативная компетентность как необходимый элемент профессиональной культуры менеджера // Педагогіка вищої та середньої школи: Сбірник наукових праць / гол.ред.проф. Буряк В.К.- Кривий ріг: КДПУ, 2009. – Вип.25. – С. 111-116.

4. Экономическая психология / Под ред. И. В. Андреевой – СПб: Питер, 2000. – 512 с.