

14. Semykina M.V. Jakist' znan' vitchyzn-janyh kadriv v konteksti vzajemodii' navchal'nyh zakladiv i biznesu / M.V. Semykina // Rynok praci ta osvita: poshuk vzajemodii': Zb. nauk. st. / Pid nauk. red. I.L. Petrovoi'. – K.: Takson, 2007. – P. 144-148.

15. Sushko N.M. Zajnjatist' pracezdatnogo naselennja v umovah formuvannja rynkovyh vidnosyn. Avtor. dys. na zdobuttja naukovogo stupenja, kand. ekon. nauk. – K., 1995. – 19 p.

Статья поступила в редакцию 7.04.2014

О.В. СЕМ'ЯН

*Бердянський університет менеджменту і бізнесу,
м. Бердянськ, Україна
olja.semjan@rambler.ru*

ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ У ПРОЦЕСІ ТРУДОВОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Досліджено вплив емоційного інтелекту на процес трудової діяльності, як нова парадигма управління людським капіталом. Розглядається інтелект як базова складова людського капіталу. Пропонується переорієнтація системи управління на пошук і активізацію особистісних і когнітивних характеристик людини та їх використання для підвищення продуктивності праці.

Ключові слова: інтелект, емоційний інтелект, трудова діяльність, продуктивність праці

О.В. Семьян

Эмоциональный интеллект в процессе трудовой деятельности

Исследовано влияние эмоционального интеллекта на процесс трудовой деятельности как новая парадигма управления человеческим капиталом. Рассматривается интеллект как базовая составляющая человеческого капитала. Предлагается переориентация системы управления на поиск и активизацию личностных и когнитивных характеристик человека и их использование для повышения производительности труда.

Ключевые слова: интеллект, эмоциональный интеллект, трудовая деятельность, производительность труда

O.V. Samyan

Emotional intellect in the process of labor activity

In this article we research influences of emotional intellect on process of labor activity, as a new paradigm of management of the human capital. The intellect as a base component of the human capital is considered. It is proposed that reorientation of the system management on the search for and increased personal and cognitive characteristics of the human and their use to increasing labor productivity.

Keywords: intellect, emotional intellect, labor activity, labor productivity

В умовах посилення невизначеності і нестійкості ринкового середовища спостерігається зростання ролі людського капіталу у процесі забезпечення конкурентоспроможності підприємства, що зумовлює активний пошук можливих чинників впливу на його формування і розвиток. Однією з складових людського капіталу є емоційний інтелект, дослідженню якого сьогодні приділяється велика увага. Одним із напрямів наукового пошуку у соціокультурній сфері стратегічного розвитку підприємств стали дослідження оцінювання персоналу не тільки за критерієм інтелекту, але і за рівнем емоційного інтелекту.

На думку автора, концепція емоційного інтелекту сьогодні є дуже важливою при розгляданні відтворення людського капіталу, а особливо в процесі його використання. Емоційний інтелект безпосередньо впливає на здатність людини запропонувати свої знання, вміння та навички на ринку праці та застосувати їх в практичній діяльності. Сьогодні запорукою професійного, кар'єрного та фінансового успіху виступає вміння адаптуватися в процесі соціальних та трудових відносин, володіння комунікаційними, когнітивними та іншими здібностями, згідно вимог ринкової економіки.

Сучасні дослідження у сфері теорії емоційного інтелекту здійснюють Д. Гоулман, Р. Бояцис, Е. Макки, що визначають емоційний інтелект як інструмент управління людьми [2], В.Н. Дружинин, який пропонує впровадити модель «інтелектуального діапазона» з метою управління продуктивністю праці [3], Д.В. Люсин, Д.В. Ушаков, що надають сучасне визначення змісту емоційного інтелекту [4], М.А. Холодна, що досліджує психологію інте-

© О.В. Сем'ян, 2014

<http://www.elibrary.ru/issues.asp?id=37579>

<http://www.instud.net>, <http://www.nbu.gov.ua/>

лекту людини [6]. Водночас, не зважаючи на досить активні дослідження цієї тематики, питанням визначення впливу емоційного інтелекту на результативність процесу трудової діяльності людини приділено мало уваги.

Метою статті є оцінка впливу емоційного інтелекту на процес трудової діяльності, як нової парадигми управління; розгляд емоційного інтелекту як інструменту переорієнтації управління на пошук та активізацію особистісних та когнітивних характеристик людини, у процесі використання людського капіталу.

Володіння унікальними знаннями і здібностями стає умовою підвищення соціального статусу робітника, його конкурентоспроможності на ринку праці. Крім цього результатом реалізації здібностей людини у процесі трудової діяльності можуть стати як кількісні показники (ріст продуктивності праці), так і якісні (реалізація очікувань робітника). Це сприяє підвищенню ділової репутації працівника та конкурентоспроможності підприємства в цілому.

Для характеристики людини у діяльності організації використовується категорія «людський капітал». В загальному визначенні дана категорія означає сукупність інтелектуальних та фізичних здібностей людини, які застосовуються при вирішенні певних задач в процесі трудової діяльності. У зв'язку з цим актуальним стають формування єдності здібностей робітника та конкретного соціального середовища, в якому протікає трудова діяльність, та вплив не лише на здібності, але і на потреби людини у сфері праці.

Результатом будь якої трудової діяльно-

сті виступає внутрішні зусилля людини. В якості інструменту діяльності виступають накопичені знання, уміння, навички, за допомогою яких людина проводить: свідоме професійне вивчення ситуації; встановлення причинно-слідчих зв'язків; діагностику та прогнозування розвитку ситуації; прийняття адекватного рішення; планування та прогнозування дій та їх наслідків; створення ментальної моделі майбутнього результату; реалізацію плану дій; перевірку результатів своїх дій та аналіз помилок; самокритичну оцінку своїх дій.

На думку автора, результативність трудової діяльності залежить виключно від інтелекту, адже інтелект визначає характерні якості людини, її здатність вирішувати ті чи інші задачі, ставлення до праці, комунікативні навички, здатність до групової праці. Доцільно розглянути різні точки зору відносно природи та сутності інтелекту.

Тема визначення та встановлення сутності інтелекту була і залишається дискусійною. Поняття інтелекту трансформується в залежності від змісту, що в нього вкладається. В якості наукової категорії поняття «інтелект» формувалося в психології. Фр. Гальтон в 1883 р. вперше запропонував ідею про існування індивідуальних біологічних відмінностей у розумових (інтелектуальних) здібностях. При цьому інтелектуальні можливості закономірно обумовлені особливостями біологічної природи людини і визначаються фізичними та фізіологічними характеристиками.

Прояви сутності інтелекту багатогранні, оскільки містять у собі різноманітні аспекти людської діяльності (табл. 1).

Таблиця 1

Сутність категорії «інтелект»

Автор	Визначення
Дж. Брунер, М. Коул, С. Скрибнер, А.Р. Лурия, Л.С. Виготський	Результат процесу соціалізації та впливу культури
У.Р. Чарлсворз, Ж. Піаже	Адаптація людини до мінливих умов оточуючого середовища
С.Л. Рубінштейн, А.В. Брушлінський, О.К. Тіхоміров, К.А. Абульханова-Славська	Особлива форма людської діяльності
А. Стаатс, К. Фішер, Н.А. Мечинська, З.И. Калмикова, Г.А. Бреулава	Продукт цілеспрямованого навчання
Х. Айзенк, Э. Хант, Р. Стернберг	Сукупність елементарних процесів обробки інформації
К. Дункер, Р. Мейлі, Р. Глезер, М. Чи, Дж. Кемпін	Особлива форма змісту свідомості
Б.Г. Ананьєв, М.Д. Дворяшина, Е.И. Степанова, Б.М. Величковський	Система різнорівневих процесів пізнання
Л.Л. Терстоун, Р. Стернберг	Фактори саморегуляції психічної та поведінкової активності
М.А. Холодна, Н.И. Чуприкова	Особлива форма організації індивідуального ментального досвіду

Джерело: складено автором на основі [6, с 76-79]

У цілому ж поняття інтелекту як загальної розумової здібності застосовується в якості узагальнення поведінкових характеристик, пов'язаних з успішною адаптацією до нових життєвих задач.

Основне призначення інтелекту – структурування взаємодії людини з середовищем. Особливості індивідуальної бази знань людини є передумовою ефективності окремих процесів пізнання та рівню інтелектуальних досягнень у професійній діяльності. З одного боку, потреби, інтереси, установки та інші особистісні якості визначають активність інтелекту. З іншого боку, властивості особи та структура мотивів залежать від ступеня об'єктивного ставлення до дійсності, досвіду пізнання світу, загального розвитку інтелекту.

При оцінці індивідуального складу розуму важливо визначити, наскільки швидко людина сприймає інформацію, контролює роботу, реалізує свій інтелект у трудовій діяльності. Найбільше поширення в економіці та соціології праці отримав показник інтелекту, який оцінюється тільки з позиції інформаційного підходу. Згідно йому інтелект є показником ефективності переробки інформації, правильності і швидкості знаходження вірної відповіді в регламентованих умовах діяльності.

Крім того, для оволодіння будь-якою професією існує найнижчий рівень розвитку інтелекту [3, с. 64]. Тобто людина з коефіцієнтом інтелекту нижче рівня не здатні оволодіти даною професією. Однак якщо коефіцієнт інтелекту вищий заданого рівня у даній професійній діяльності, то важко відстежити зв'язок між рівнем досягнень в професійній діяльності і рівнем інтелекту. З іншого боку, нижчий рівень досягнень, поріг входження в діяльність, задається рівнем інтелекту, мінімально необхідним для оволодіння професією, який обумовлений її вимогами.

Виходячи із визначення інтелекту як особливої форми організації розумового досвіду людини, для повноцінної оцінки індивідуального інтелекту правомірно застосування таких показників, які розкривають особливості досвіду самої людини, рівень індивідуальних інтелектуальних можливостей. Інтелект виражається у трудовій діяльності в таких особливостях, як компетентність, ініціатива, творчість та самоорганізація. Реалізація індивідуальних можливостей у трудовій діяльності залежить від досвіду взаємодії із соціальним середовищем, відповідно детерміновано емоційною складовою людини.

Пошук та активізація подібних внутрішніх, «інтелектуальних» ресурсів працівника – достатньо складна задача, оскільки базується на аналізі особистісних та когнітивних характеристик. В основі будь якого управління лежить дія суб'єкту управління на об'єкт управління, направлені на упорядкування, удосконалення, розвиток. Одна із сторін розробляє та реалізує вплив, виходячи із своїх пріоритетів, а інша сприймає та відповідно ним будує свою поведінку та діяльність. Безпосереднім проявом реакції на вплив, що змінюється, виступає переживання та рефлексія значення подій, що відбуваються. Емоції стають тією «зворотною стороною» в результаті зовнішнього впливу та новим ресурсом підвищення ефективності праці як самого працівника, так і організації в цілому.

У даному контексті емоції відбивають ступінь сприйняття та прийняття зовнішніх установок. З цієї позиції управління емоціями представляє собою тип емоційного взаємовпливу між суб'єктами з метою свідомої саморегуляції життєдіяльності. Метою управління емоціями є витяг інформації від емоційних сигналів, використання енергії та мотивуючої сили емоцій для підвищення надійності організації як системи. Тому вміння розуміти власні емоції та управляти ними та емоціями інших є призначенням емоційного інтелекту людини.

Логічні етапи аналізу ролі людини в системі соціально-економічних відносин, виділення та популяризація «емоційного інтелекту» – це вимога сучасності, цілком закономірна в наслідок розвитку уявлення про людський капітал та формування нового підходу до управління ним на організаційному рівні.

Сучасні уявлення про «емоційний інтелект» зводяться до наступних положень:

– здатність сприймати та розуміти прояви особистості, виражені в емоціях, керувати емоціями на основі інтелектуальних процесів згідно П. Салоуей, Дж. Майеру.

– усі некогнітивні здібності, знання і компетентності, що дають людині можливість успішно справлятися з різними життєвими ситуаціями згідно Р. Бар-Он [7].

– здатність усвідомлювати свої емоції і емоції інших людей, для того щоб мотивувати себе та інших людей та керувати своїми емоціями під час взаємодії з іншими згідно Д. Гоулмана [2].

Слід відмітити два ключових рівня реалізації емоційного інтелекту у трудовій діяльності. Перший рівень – самоменеджмент як

передумова реалізації здібності особистості до високопродуктивної праці та способу реагування на зміни у зовнішньому середовищі. Саме зовнішнє середовище зобов'язує людину безперервно удосконалюватися.

Умови середовища змушують постійно знаходитись у пошуку нових можливостей, засобів, умов попередження можливих невдач, вироблення способів встановлення контролю над обставинами, їх тенденціями, закономірностями і внутрішньо спонукають прагнути до вибору найкращого з можливих варіантів рішень. У роботах просліджуються різні, але схожі за змістом поняття: «активність», «самоорганізація», «самоактуалізація», «потенціал до саморозвитку».

Самоменеджмент працівника у трудовій діяльності – застосування здібностей до праці, використання можливостей, що надаються організацією для розвитку і кваліфікаційного зростання, вдосконалення професійної майстерності, прагнення до пошуку альтернативних підходів до вирішення поставлених завдань.

Можливість самореалізації в професійній діяльності, отримання задоволення від виконаної роботи, комунікації з іншими людьми є важливими умовами успішної діяльності сучасного працівника. По суті, самоменеджмент служить інструментом реалізації потенціалу до саморозвитку і потребою самореалізації працівника в праці і нерозривно пов'язаний з мотивацією.

Найбільш яскраво самоменеджмент представлений в рамках теорії самоорганізації як «особиста тектологія» [1]. Визначальною ланкою особистої тектології є самосвідомість, що виступає результатом самопізнання: самовідчуття, самосприйняття, самоуявлення, саморозуміння. Сенс самопізнання полягає в здатності обґрунтувати, розрізнити і інтерпретувати власні настрої, емоції, поривання, а також їх вплив на інших людей. Інакше можна сказати, що самопізнання – дія по відношенню до себе «зі знанням», «з інтелектом».

Ключовими аспектами самоменеджменту є: самоуправління – ситуативне управління власним життям, виявлення власних можливостей, «власного ресурсу»; самоорганізація як здатність підтримувати рівень організації під впливом, зміною внутрішніх і зовнішніх умов життєдіяльності; саморегуляція як здатність контролювати і направляти в бажані русло власні імпульси і пориви; самовиховання, за допомогою формування позитивних («бажаних»), нівелювання «небажаних» якостей.

Саме в результаті самопізнання можливий розвиток емоційного інтелекту як здатності розпізнавання емоцій, ідентифікації і встановлення причин і наслідків їх виникнення [4]. Здатність до управління емоціями означає контроль інтенсивності, зовнішнього вираження емоцій і при необхідності викликати ту чи іншу емоцію.

Дослідження ділової культури, особливостей поведінки особистості різних національних культур, проведені М. Бондом, Р.Д. Льюїсом, С. Накату, Ф. Тромпенаарс, Р. Хіллом, Р. Хофстеде та ін., дозволяють зробити висновок, що емоційний інтелект працівника спочатку складається під впливом національної культури. Так, мова, освіта, інститут сім'ї, звичаї, традиції є основними по відношенню до рівня і темпу інтелектуального розвитку особистості.

В якості результуючого показника самоменеджменту, на наш погляд, слід розглядати інтелектуальну зрілість працівника, а в практичній трудовій діяльності – ініціативність і компетентність у пошуку рішення виникаючих задач.

Ініціатива проявляється у спонуканні знаходити самостійно нову інформацію, висувати нові ідеї, освоювати інші області діяльності. Це готовність вийти за рамки проблеми, сформулювавши її з залученням якихось нових фактів; перехід з нижчого рівня на більш високий рівень інтелектуальної продуктивності за рахунок планування діяльності, інтенсивності навантажень, засобів навчання і т.д. Компетентність – усвідомлене застосування дій, використовуючи предметно-специфічні знання в трудовій діяльності (навчальної, професійної, творчої). При цьому важливий не обсяг знань, а їх глибина, міцність, системність, вміння застосовувати їх на практиці. Можна знати багато, але не вміти користуватися знаннями на практиці, щоб приймати ефективні рішення.

Можна чітко визначити види компетентності:

1) професійна компетентність – підготовленість працівника з точки зору професійно-кваліфікаційної структури, пов'язаної з спеціальністю працівника;

2) соціальна компетентність – вміння діяти самостійно, працювати в команді, налагоджувати відносини для досягнення організаційних і особистих цілей (формує гармонійний соціально-психологічний клімат);

3) методична компетентність – здатність до системного мислення, правильного сприй-

няття і інтерпретації різноманітної інформації;

4) часова компетентність – раціональне планування і використання робочого часу (тайм-менеджмент);

5) емоційна компетентність – сукупність знань, умінь і навичок, здатність адекватно реагувати на зміни в результаті інтелектуальної обробки зовнішньої і внутрішньої емоційної інформації.

Брак ініціативи і компетентності не дозволяє людині піднятися до верхнього порогу індивідуальних досягнень.

Емоційний інтелект необхідний у будь-якій професійній діяльності, що передбачає комунікації з людьми. Основний постулат самоменеджменту насамперед полягає в тому, що неможливо впливати на інших людей, не навчившись керувати собою. Оскільки і здатність до розуміння емоцій, і здатність до управління емоціями може бути спрямована на власні емоції та емоції інших людей, на думку Д.В. Люсіна, можна говорити про внутрішньоособистісний і міжособистісний емоційний інтелект.

Наступний рівень реалізації емоційного інтелекту до трудової діяльності – проектування умов зовнішнього середовища, у тому числі соціальних, в інтересах суб'єкта управління. У цьому контексті емоційний менеджмент слід розуміти як мистецтво управління емоціями з метою раціональної організації праці і міжособових відносин.

Від рівня реалізації емоційного інтелекту залежить впровадження системи цінностей і установок, які поділяються працівниками організації в цілому. Зміна емоційних станів відбивається насамперед на організаційній культурі [5]. Настрої задають емоційний тонус організації, який суттєво позначається на результативності трудової діяльності. Високий емоційний тонус спонукає працівників виконувати свої функції на максимально можливому рівні.

Основною проблемою управління організаційною культурою є те, що працівники часто не говорять про емоції, ігнорують, пригнічують їх або надмірно їх виражають. Це неминує призводить до зниження ефективності трудової діяльності або до виникнення конфліктних ситуацій.

Емоційне невдоволення (збудження) завжди супроводжує конфлікт. Частими проявами конфліктних ситуацій є роздратування, образа, ненависть, страх і інші емоції. А оскільки умовою ефективного управління є наявність інформації про протікання процесу, на

підставі якої виробляється керуюче (змінює) дію, то цілком очевидна необхідність емоційної компетентності керівника. Зокрема, керівник демонструє вміння вибудовувати взаємини між людьми і впроваджувати нові моделі спілкування.

Зміна організаційної культури базується на самоменеджменті керівника. Керівник несе відповідальність не тільки у сфері взаємодії з підлеглими, особливо в частині прояви емоцій (того ефекту, які вони справляють на інших), але і певну моральну відповідальність за прийняття рішення. Тому організація корпоративної культури відіграє ключову роль у системі менеджменту, заснованої на теорії емоційного інтелекту та емоційного лідерства за Д. Гоулманом.

І нарешті, емоційний інтелект є інструментом усунення дисбалансу між формальною і неформальною структурою організації. Наявність неформальної структури – наслідок міжособистісних відносин, виникли в силу стилю управління та інших факторів (спільність поглядів, інтереси тощо).

Розвиток людини як професіонала та особистості напряму залежить від її емоційного інтелекту. Високий рівень емоційного інтелекту дозволяє сформувати високу самооцінку і впевненість у своїх силах, позбавитися побоювань і почати діяти в правильному напрямі, розуміти мотиви інших людей. Сенс полягає в розумінні своїх відчуттів і емоцій. Управління своїм емоційним станом сприятиме самоорганізації та виступатиме важелем у процесі саморозвитку та самопізнання.

Таким чином, емоційний менеджмент, будучи науковим напрямком, покликаний вирішувати завдання як на рівні конкретної особистості (самоменеджмент), так і на рівні організації – формалізація емоційних станів, перевірка їх відповідності об'єктивній реальності і проектування емоцій згідно цілям організації.

Література

1. Богданов А.А. Тектология: Всеобщая организационная наука / А.А. Богданов. В 2 кн. – М.: Экономика, 1989. – 283 с.
2. Гоулман Д. Эмоциональное лидерство: Искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта / Д. Гоулман, Р. Бояцис, Э. Макки; Пер. с англ. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2005. – 325 с.
3. Дружинин В.Н. Интеллект и продуктивность деятельности: модель «интеллектуально-го диапазона» / В.Н. Дружинин // Психологи-

ческий журнал. – 1998. – № 2. – С. 45-51.

4. Люсин Д.В. Современные представления об эмоциональном интеллекте // Социальный интеллект: Теория, измерение, исследования / Под ред. Д.В. Люсина, Д.В. Ушакова. – М.: Институт психологии РАН, 2004. – С. 34-39.

5. Пригожин А.И. Методы развития организаций / А.И. Пригожин. – М.: МЦФЭР, 2003. – 293 с.

6. Холодная М.А. Психология интеллекта: парадоксы исследования / М.А. Холодная. – М.: Барс; Томск: Изд-во Том. ун-та, 1997. – 274 с.

7. Bar-On R. Emotional Intelligence Inventory (EQ-I): Technical Manual. Toronto, Canada: Multi-Health Systems, 1997.

References

1. Bogdanov A.A. Tektologija: Vseobshhaja organizacionnaja nauka / A.A. Bogdanov. V 2 kn. – М.: Экономика, 1989. – 283 p.

2. Goulman D. Emocional'noe lyderstvo: Yskusstvo upravlenija ljud'my na osnove

emocional'nogo yntellekta / D. Goulman, R. Bojacys, E. Makky; Per. s angl. – М.: Al'pyna Byznes Buks, 2005. – 325 p.

3. Druzhynyn V.N. Yntellekt y produktyvnost' dejatel'nosty: model' «yntellektual'nogo dyapazona» / V.N. Druzhynyn // Psichologicheskij zhurnal. – 1998. – № 2. – P. 45-51.

4. Ljusyn D.V. Sovremennije predstavlenija ob emocional'nom yntellekte // Socyal'nij yntellekt: Teoryja, yzmerenye, yssledovanyja / Pod red. D.V. Ljusyna, D.V. Ushakova. – М.: Ynstytut psichologyy RAN, 2004. – P. 34-39.

5. Prygozhyn A.Y. Metodi razvytyja organizacyj / A.Y. Prygozhyn. – М.: MCFER, 2003. – 293 p.

6. Holodnaja M.A. Psichologija yntellekta: paradoksi yssledovanyja / M.A. Holodnaja. – М.: Bars; Tomsk: Yzd-vo Tom. un-ta, 1997. – 274 p.

7. Bar-On R. Emotional Intelligence Inventory (EQ-I): Technical Manual. Toronto, Canada: Multi-Health Systems, 1997.

Статья поступила в редакцию 31.03.2014