



ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ І МЕНЕДЖМЕНТ

Н. І. Курмишева

З'ясовано основні підходи до визначення сутності поняття емоційного інтелекту, психолого-педагогічних аспектів використання емоційного інтелекту для формування особистості менеджера.

Выяснено основные подходы ученых к определению смысла понятия эмоционального интеллекта, психолого-педагогических аспектов использования эмоционального интеллекта для формирования личности менеджера.

The basic going of the scientists to the definition of the sense of the concept of emotional intelligence has been made; to determine psychological-pedagogical aspects of the usage of emotional intelligence to form of the personality of manager.

У сучасній Україні відбуваються глибокі соціально-економічні та духовні зрушення, що сприяють утвердженню людини як найвищої соціальної цінності. Велика увага приділяється різнобічному розвитку здібностей особистості, задоволенню її широких потреб, забезпеченню гармонізації міжособистісних стосунків. Наскільки будуть реалізовані ці завдання на практиці – насамперед залежить від самої особистості, її здатності вільно орієнтуватися в соціальному просторі, бажання саморозвиватися, самовдосконалюватися, самонавчатися і самореалізовуватися.

Життя засвідчує: високий рівень загального інтелекту (IQ) не гарантує його володареві успіху в кар'єрі або щастя в особистому житті. Наприкінці ХХ ст. сформувалася думка, що існує деяка сукупність здібностей, що дають людині змогу продуктивно взаємодіяти з іншими людьми, – емоційний інтелект (EQ) [5].

На Заході існує приказка: "IQ дає роботу, а EQ – кар'єру". У сучасному житті недостатньо бути розумним, освіченим, – необхідно мати тверду волю і самовладання, наполегливість, бути комунікабельним і відкритим, вміти співпрацювати в колективі. Отже, завданням освіти в цілому є формування всебічно розвинутої особистості, а головною стратегією стає розвиток емоційного інтелекту учня / студента з метою його ефективною соціальною адаптації та успішної самореалізації.

Аналіз психолого-педагогічних праць засвідчив, що емоційний інтелект є проблемою новою у вітчизняній науці. Зокрема, його дослідженням займалося нешироке коло фахівців, серед яких І. Андреева, Г. Березюк, В. Белкіна, Д. Люсіна, Д. Ушакова, О. Філатова, Є. Файнгерг – вивчали теоретичні основи емоційного інтелекту; М. Журавльова, Н. Коврига, Г. Пальм – емоційний інтелект як проблему психологічних досліджень; А. Савенков, Л. Нарикбаєва, Л. Савчук, І. Філіппова – як педагогічну категорію та фактор розвитку професійних якостей особистості.

Мета статті – визначити психолого-педагогічні можливості використання емоційного інтелекту для формування особистості майбутнього фахівця, чия робота буде пов'язана з людьми. Завдання: з'ясувати різні підходи учених до визначення сутності поняття емоційного інтелекту; визначити психолого-педагогічні аспекти використання емоційного інтелекту для формування особистості майбутнього менеджера.

Проблему співвідношення емоційного й інтелектуального розглядали у своїх роботах філософи (В. Андрущенко, Г. Гегель), соціологи (А. Здравомислов), психологи (Б. Ананьев, Л. Божович, Л. Гордон, Г. Костюк, С. Рубінштейн та ін.), педагоги (М. Беляєв, В. Іванов, Н. Морозова, О. Леонтєв, Г. Щукіна та ін.).

Зокрема, Л. Гордон, О. Леонтєв, С. Рубінштейн розуміли інтерес як особистісне утворення, у якому в органічній однос-

ті показані всі важливі для особистості процеси: інтелектуальні, емоційні, волевільні. О. Тихомиров підкреслював цілісність чуттєвого і раціонального, вказуючи, що мислення людини ґрунтується на цінностях і особистісних сенсах, які завжди емоційно забарвлені.

У 1991 р. американськими психологами П. Селовеєм і Дж. Майером було введено поняття емоційного інтелекту для позначення ступеня розвитку таких людських якостей, як самосвідомість, самоконтроль, мотивація, вміння ставити себе на місце інших людей, навички роботи з людьми, вміння налагоджувати взаєморозуміння з іншими. Найактивнішим популяризатором EQ вважається Д. Гоулмен, американський журналіст і психолог, який у книзі "Emotional Intelligence" на матеріалах психологічних досліджень і опитувань довів, що успіх у житті залежить не стільки від логічного інтелекту – IQ, скільки від здібностей управляти своїми емоціями – EQ [14]. Д. Гоулмен та його послідовники вважають, що поняття "емоційний інтелект" синонімічне поняттю "емоційна компетентність". Крім того, учений глибоко переконаний, що емоційний інтелект людина може розвивати й удосконалювати протягом всього свого життя [5].

М. Гарднер чітко розрізняє два підвиди емоційного інтелекту:

- ♦ міжособистісний (реалізується у взаємодії з іншими людьми);

- ♦ внутрішньоособистісний (дає можливість контролювати власні емоції, переживання, підтримуючи оптимістичний настрій) [9].

Останнім часом у вітчизняній науці теж з'явилися дослідження з проблеми емоційного інтелекту. Зокрема, концептуальні положення цього феномена та його функції висвітлено у працях Е. Носенко, вивчення EQ як детермінанта внутрішньої свободи особистості – Г. Березюк, а як показника цілісного її розвитку – О. Філатової [14].

К. Стайнер запропонував концепцію "емоційної грамотності", згідно з якою усвідомлення власних емоцій, управління ними, вміння ставити себе на місце іншого і приймати його почуття, виявляти дружнє ставлення до людей при роботі з ними – це основа кращого розуміння світу, засіб самопізнання, саморозвитку, успішної самореалізації [14].

І. Андреева розглядає емоційний інтелект як підструктуру соціального інтелекту [1, 2]. О. Філатова вказує на те, що емоційний інтелект забезпечується самоконтролем, який полягає в умінні "дозувати" емоції, і проявляється у сфері спілкування, що передбачає емпатію

[3]. Емоційний інтелект (за Г. Гарсковою) – це здатність розуміти відносини особистості, репрезентовані в емоціях, і управляти емоційною сферою на основі інтелектуального аналізу і синтезу. На відміну від абстрактного і конкретного інтелекту, що відображають закономірності зовнішнього світу, емоційний інтелект відбиває внутрішній світ і його зв'язки з поведінкою особистості і взаємодію з реальністю [14]. Н. Коврига [6] емоційний інтелект розглядає як аспект прояву внутрішнього світу особистості, що відбиває міру розумності ставлення людини до світу, до інших та до себе як суб'єкта життєдіяльності. Г. Березюк зазначає, що людина може розпочати життя з високим рівнем емоційного інтелекту, але з часом він може знизитися, якщо особистість набуває згубних емоційних звичок у дитинстві в сім'ї, де її ображають і зневажають [3]. Є. Файнберг вказує на ще одну залежність: чим вищий рівень освіти у батьків і сімейний дохід, тим більш високими є показники емоційного інтелекту у підлітків [12]. І. Андреева робить висновок про те, що "безліч теорій емоційного інтелекту нормальна для "дитячого віку" цього феномена, проте наступний етап у його дослідженні вимагає більшої визначеності щодо вибору орієнтацій" [1].

Ми поділяємо думку тих авторів, які відносять категорію EQ до структури соціального. Адже всі зазначені вище складові емоційного інтелекту – не що інше як соціально необхідні цінності висококваліфікованого працівника, що працює з іншими людьми: вчителя, керівника будь-якого рівня, менеджера. Саме таку особистість ми називаємо управлінцем, позаяк такий фахівець здійснює управлінську діяльність відносно інших людей. Підготовка управлінців відбувається у ВНЗ різних рівнів акредитації та різного галузевого спрямування.

Практика роботи у вищій школі підтверджує, що підвищити рівень своїх моральних та трудових якостей, а отже – і емоційного інтелекту, цілком можливо за допомогою інтерактивних методів навчання.

Для того, щоб здобути довіру та повагу кожної індивідуальної і неповторної особистості, висококваліфікований фахівець, який працює з людьми, повинен бути наділений певними моральними та трудовими якостями, серед яких: високе почуття обов'язку та відданості справі, цілеспрямованість, рішучість, наполегливість, енергійність, чесність, щирість, справедливість, доброзичливість, повага і турбота, витриманість і тактовність у відносинах із людьми; самокритичність

та відкритість до критики, врівноваженість, відповідальність, комунікабельність. Важливими для управлінця є уміння: відстоювати свої погляди, робити висновки, дотримуватися слова, навчати та розвивати підлеглих, бути для них прикладом, формувати та розвивати робочий колектив, створювати позитивний клімат, сприяти підвищенню результативності роботи та задоволеності працюючого колективу [10, 11].

Зарубіжний досвід підготовки управлінців свідчить про те, що такі психологічні риси формуються шляхом практичного застосування здобутого професійного освітнього рівня в нових нестандартних ситуаціях і за допомогою методів науково-інноваційної діяльності (моделювання, розв'язання проблемних ситуацій, "мозкового штурму", прогнозування, спрямованого асоціювання, генерування ідей тощо). Такі методи, на думку фахівців, не лише розвивають творче мислення, але і формують схильність і готовність управлінців діяти таким чином. Унаслідок цього їх діяльність у мінливих ринкових умовах стає послідовною та цілеспрямованою.

Цікавими видаються результати опитування 1 500 менеджерів європейських компаній [4, с. 95], які до найважливіших рис керівника відносять: здатність формувати ефективну команду – 96 %; уміння прислухатися до думки колег і підлеглих – 93 %; здатність приймати рішення – 87 %; уміння залучати інших до виконання прийнятого рішення – 86 %.

Н. Нижник, Л. Пашко [8] відзначають, що кожному управлінцю для досягнення максимальної ефективності діяльності потрібно досконало оволодівати механізмами власної психології, умінням реально оцінювати власні не лише сильні, але й слабкі сторони та цілеспрямовано працювати над удосконаленням своїх організаторських професійних навичок ділового спілкування. Безперечно, основою управління є людський аспект, оскільки "будь-яка проблема організації – це проблема управління людськими ресурсами, що ґрунтується на уявленні про те, що в умовах зростання глобальної конкуренції найважливішим фактором національної конкурентоспроможності стають висококваліфіковані та мотивовані людські ресурси" [8]. І тут без розвитку EQ не обійтись. Ми переконані в тому, що уже в найближчому майбутньому розвиток емоційного інтелекту стане основною ознакою конкурентоспроможності управлінця будь-якого рівня і будь-якої організації.

Японські менеджери з управління людськими ресурсами також дотримуються

означеної позиції і пріоритетними напрямками своєї діяльності вважають такі [7]: 1) розвиток потенціалу людей – 86,6 %; 2) розвиток групової діяльності – 47,1 %; 3) розвиток професіоналізму старших працівників – 42,4 %; 4) розширення різноманітності професій – 38,3 %; 5) збільшення фондів мотивації – 29,6 %; 6) поліпшення умов праці – 29,4 %.

На жаль, у нашій державі традиційно вважається, що для підготовки управлінців досить економічних і правових знань. В умовах сьогодення управлінці зобов'язані неперервно оновлювати фахові знання, постійно навчатися науки управління людськими ресурсами. При цьому першочерговим напрямом мають стати не економіка чи право, а "людиназнавчі знання, поведінка людини в організації і суспільстві, закони розкриття творчого потенціалу керівника, культура ділового та особистісного спілкування, уміння працювати в команді і створювати її" [8], тобто складові EQ, і саме це забезпечується психолого-педагогічною підготовкою.

Умови сучасного життя, зокрема широкое використання ПК, сприяють тому, що у молоді формуються негативні для сфери менеджменту якості: значно знижується комунікабельність, втрачається довіра до спілкування; виникає страх перед майбутнім, проблеми реального життя часто сприймаються як віртуальні.

Уже під час навчання студентів ми врахували, що вплив ЗМІ на особистість сприяє втраті необхідності шукати реального співрозмовника, частково деформує морально-етичні цінності та потреби людини; спонукає виникнення почуття особистої неповноцінності; стає причиною зниження рівня емоційного інтелекту та загального рівня розвитку, а отже – призводить до зниження рівня професіоналізму.

Емпіричні дані свідчать про те, що найважче досліджуваним вдається контролювати власну поведінку, самоорганізовуватися на діяльність і навчання [6].

Підвищувати рівень емоційного інтелекту необхідно постійно протягом життя. Під час навчання у вищому навчальному закладі для цього раціонально використовувати на заняттях інноваційні технології, інтерактивні форми і методи, такі як тренінги комунікативно-емоційного розвитку, проектна діяльність, використання на заняттях проблемних ситуацій тощо. На кожному занятті формуються внутрішня готовність студентів до активної пізнавальної роботи: словесно, мімікою, жестами, емоційним забарвленням мовлення; коротко і чітко доводиться до відома студентів завдання заняття, при цьому необхідно переконливо і зро-

зуміло відповісти на питання, яке рідко ставиться, але завжди мається на увазі: "Заради чого вчитися і що спонукає студента до навчання та успішної трудової діяльності?"

Висновки. З'ясування змісту різних підходів учених до визначення сутності поняття емоційного інтелекту, його структури та розвитку на різних етапах і стадіях логічно веде до конкретизації наукових досліджень у плані формування емоційного інтелекту в учнів / студентів. Як вже зазначалося, ця проблема є новою у педагогіці, а отже, не мала достатнього відображення у психолого-педагогічній літературі. Нас цікавить психолого-педагогічний аспект використання емоційного інтелекту для досягнення такого його вияву та реалізації особистості, як готовність до свідомої управлінської діяльності. Досягнення цієї мети, на нашу думку, потребує розширення наукових досліджень та вдосконалення практики ВНЗ щодо формування у студентів емоційного інтелекту.

Подальші дослідження EQ уможливають вивчити його розвиток в онтогенезі, зв'язок із загальними інтелектуальними здібностями, структурні елементи і механізми функціонування.

8. Нижник Н. Управлінська культура: теоретичне поняття чи управлінська поведінка? / Н. Нижник, Л. Пашко // *Політичний менеджмент*. – 2005. – № 5 (14). – С.103 – 113.

9. Пальм Г. А. Психологія інтелекту / Г.А. Пальм // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://psy-dnu.narod.ru/lec3a.html>

10. Симонов В. М. Педагогический менеджмент: 50 НОУ-ХАУ в управлении педагогическими системами: Учебное пособие / В.М.Симонов. – [3-е изд., испр. и доп.]. – М.: Педагогическое общество России, 1999. – 430 с.

11. Столяренко Л. Д. Педагогическая психология для студентов вузов / Л. Д. Столяренко. – Ростов н/Д.: Феникс, 2004. – С. 238 – 247.

12. Файнберг Е. Эмоциональный интеллект. Владеть страстями выгоднее, чем умом / Е. Файнберг // *Новое русское слово (Европа-СНГ)*. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://psyfactor.org/news/eq.htm>

13. Филатова О. Эмоциональный интеллект как показатель целостного развития личности / О. Филатова. // *Персонал*. – 2000. – № 5. – С. 100 – 103.

14. Філіппова І. Емоційний інтелект як засіб успішної самореалізації / Інесса Філіппова // *Український центр менеджменту. Соціальна психологія*. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.politik.org.ua/vid/magcontent.php3?m=6&n=72&c=1686>

ЛІТЕРАТУРА

1. Андреева И. Н. Понятие и структура эмоционального интеллекта / И. Н. Андреева // *Социально-психологические проблемы ментальности: 6-я Международная научно-практическая конференция*. – Смоленск: СГПУ, 2004. – Ч. 1. – С. 22 – 26.

2. Андреева И. Н. Эмоциональный интеллект: непонимание, приводящее к "исчезновению"? / И. Н. Андреева // *Психологический журнал*. – Минск, 2006. – №1. – С. 28 – 32.

3. Березюк Г. Емоційний інтелект як детермінанта внутрішньої свободи особистості / Г. Березюк // *Психологічні студії Львівського ун-ту*, 2003. – С. 20 – 23.

4. Гарашкина Н. Диагностика профессиональной компетентности / Н. Гарашкина // *Социальная педагогика*. – 2003. – № 4.

5. Журавльова М. О. Емоційний інтелект як проблема психологічних досліджень / М.О. Журавльова // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/NiO/2009_1-2/psiholog/gyravl.htm

6. Коврига Н. В. Стресозахисна та адаптивна функції емоційного інтелекту: дис. ... канд. психол. наук: 19.00.01. / Наталія Валентинівна Коврига. – К., 2003.

7. Нижник Н. Р. Державний службовець в Україні (пошук моделі) / Н. Р. Нижник, В. В. Цветков, Г. І. Леліков, О. Д. Крупчан та ін. – К.: Ін-Юре, 1998. – 272 с.

Стаття надійшла в редакцію 10.11.2010 ■