

Galyna Kozinets

Kirovograd National Technical University

The theoretical and methodological aspects of managing intellectual capital

The main task of the article consists in the determining the essence of the notion «managing intellectual capital» and in the research of its basic components.

In the article are examined current approaches to defining the essence of the notion «managing intellectual capital», described its interconnection with the concept of «knowledge management» and as a result formulated the author's definition of the notion «managing intellectual capital». Also in the article are considered the main components of intellectual capital management process and described the impacts of external and internal environment on the management of intellectual capital.

The main elements of intellectual capital management include: subject, object, principles, functions and management techniques. The main methods of management of intellectual capital are organizational-administrative, economic, social-psychological and legal.

managing intellectual capital, subject, object, functions, methods

Одержано 23.10.13

УДК 658

М.М. Корман, доц., канд. іст. наук

Тернопільський національний економічний університет

Емоційний інтелект персоналу як основа ефективного розвитку організації

У статті розглянуто взаємозв'язок і взаємозалежність емоційного інтелекту персоналу та ефективного розвитку організації. Виявлено, що емоційний інтелект кожного працівника зокрема, а особливо лідера, є важливим чинником досягнення успіху організацією в цілому. Виокремлено критерії віднесення організації до емоційно інтелектуальної. Доведено, що вирішальним чинником у формуванні емоційно інтелектуальної організації є наявність емоційно інтелектуальних лідерів та спрямованість стратегії організації на розвиток емоційного інтелекту та компетентності персоналу.

емоційний інтелект, емоційна компетентність, емоційно інтелектуальний лідер, емоційно інтелектуальна організація

М.М. Корман

Тернопольский национальный экономический университет

Эмоциональный интеллект персонала как основа эффективного развития организации

В статье рассматривается взаимосвязь и взаимозависимость эмоционального интеллекта с эффективным развитием организации. Обнаружено, что эмоциональный интеллект каждого сотрудника, особенно лидера, является важным фактором в достижении успеха организации в целом. Выделены критерии определения эмоционально интеллектуальной организации. Доказано, что решающим фактором в формировании эмоционально интеллектуальной организации является наличие эмоционально интеллектуальных лидеров и направленность стратегии организации на развитие эмоционального интеллекта и компетентности персонала.

эмоциональный интеллект, эмоциональная компетентность, эмоционально интеллектуальный лидер, эмоционально интеллектуальная организация

Постановка проблеми. На сучасному етапі з'явилися нові процеси в політиці, економіці, духовному житті, які нерозривно пов'язані з новим розумінням людини, зі

зростанням ролі особистості у суспільстві. Світова соціально-економічна криза зумовила загострення низки проблем і в сфері управління організацією, в тому числі і проблему управлінського персоналу, від якого залежить ефективність роботи підприємства. В складних умовах сьогодення загострилась потреба в більш тонкому підході до управління персоналом, виникла необхідність володіння не тільки професійними навичками, а й навичками спонукання до росту та розвитку підлеглих, допомоги у становленні та самореалізації, що зумовлює гармонійний розвиток особистості, її ефективну соціальну адаптацію. Тому на сьогодні актуалізувалась потреба розвитку потенціалу емоційного інтелекту людини. Адже, емоційний інтелект є однією з головних складових у досягненні максимального успіху.

Аналіз досліджень та публікацій. Активна увага до проблеми емоційного інтелекту виникла в організаційній психології в останнє десятиліття, в зв'язку із неспроможністю традиційних тестів на інтелект в якості предикторів успішності діяльності, а в більш загальному контексті, адаптації. Іншою причиною вибуху «емоційної революції» стало формування управління нематеріальними активами компаній, у результаті виникли методи управління емоціями як частини інтелектуального капіталу [7].

Проблема емоційного інтелекту на сьогодні ґрунтується на наукових положеннях вітчизняних та зарубіжних спеціалістів: Д. Гоулмен, Н. Холл, Дж. Мейер, П. Селовей, Д. Карузо, Р. Бар-Он, К.К. Кордяліс, Є.Н. Ейдімтайте, С. Дерев'янка, С. Колот та ін., але в контексті взаємозв'язку емоційного інтелекту персоналу з розвитком організації проблема потребує більш поглибленого дослідження.

Метою статті є дослідження взаємозв'язку і взаємозалежності емоційного інтелекту персоналу та ефективності розвитку організації, виокремлення критеріїв емоційно інтелектуальної організації та умов її формування.

Виклад основного матеріалу. Конструкт «емоційний інтелект» має багатообразні форми і зміст залежно від поглядів дослідників. Але можна виокремити дві загальні альтернативні моделі емоційного інтелекту. Змішані моделі включають когнітивні, особистісні та мотиваційні риси, завдяки чому вони виявляються тісно пов'язаними із адаптацією до реального життя (R. Bar-On, D. Goleman, R. Cooper). До змішаних моделей можна віднести уявлення Д. Гоулмена про емоційний інтелект, який популяризував цей конструкт та вплинув на всемірне розповсюдження цього поняття та зробив значний внесок у використання емоційного інтелекту в бізнесі для навчання керівників, прийому персоналу, змін організаційної культури компаній тощо. Згідно Д. Гоулмену емоційний інтелект — це «здатність людини пояснювати власні емоції та емоції оточуючих з тим, щоб використовувати отриману інформацію для реалізації власних цілей» [5]

Конкретна структура емоційного інтелекту, за Д. Гоулменом, є набором різноякісних і навіть різноспрямованих параметрів: по-перше, розуміння власних емоцій, цілей і результатів своєї поведінки, і разом з тим, розуміння емоцій і поведінки інших людей; по-друге, вміння регулювати свої емоції і поведінку та впливати на поведінку інших людей. Ці якості, навіть якщо і відносять до однієї сфери, але вони різноспрямовані і тому представлені по-різному у одного і того ж індивіда. Іншими прикладом змішаної моделі є концепція Р. Бар-Она. Він по-іншому визначає емоційний інтелект: «безліч некогнітивних здібностей і навичок, що впливають на здатність успішно справлятися з вимогами і тиском оточуючих».

Модель здібностей, засновниками якої є Дж. Мейер, Д. Карусо, П. Селовей, визначає емоційний інтелект як здатність сприймати, викликати емоції, підвищувати ефективність мислення за допомогою емоцій і емоційного знання, і рефлексивно регулювати емоції для емоційного та інтелектуального розвитку.

Згідно з дослідженнями у сфері розвитку емоційного інтелекту, він проявляється в діяльності через 15 компетенцій:

- 1) Самоповага - вміння поважати та приймати себе і свої вчинки;
- 2) Емоційне самоусвідомлення - здатність розуміти свої почуття та причини, що їх зумовили;
- 3) Асертивність - здатність виражати почуття, переконання, думки і конструктивно захищати свої права;
- 4) Незалежність - здатність думати і вирішувати за себе, обмежуючи вплив емоцій інших людей;
- 5) Самоактуалізація - прагнення реалізувати свій потенціал, досягнути поставленої мети;
- 6) Емпатія - вміння розуміти, розрізняти і бути чутливим до емоцій інших людей;
- 7) Соціальна відповідальність - здатність робити щось заради інших і разом з іншими, усвідомлено і згідно соціальних правил;
- 8) Міжособистісні відносини - здатність встановлювати і підтримувати емоційно взаємовигідні стосунки;
- 9) Стресовитривалість - здатність активно і позитивно протистояти стресогенним ситуаціям;
- 10) Контроль імпульсивності - уміння чинити опір імпульсу, контролювати агресивність, ворожість і безвідповідальність;
- 11) Реалістичність - здатність чітко розрізняти, що відбувається в дійсності «тут і зараз»;
- 12) Гнучкість - здатність пристосовувати свої думки, почуття і поведінку до нових умов і ситуацій;
- 13) Вирішення проблем - вміння виявляти, визначати проблеми, а також знаходити ефективні шляхи їхнього вирішення;
- 14) Оптимізм - здатність бачити світлу сторону життя і зберігати цей позитив у будь-яких, навіть найважчих обставинах;
- 15) Щастя - самовдоволеність, здатність отримувати задоволення від життя; показник загального рівня емоційного інтелекту [8].

Емоційний інтелект лежить в основі емоційної саморегуляції, а високий рівень емоційного інтелекту дає можливість розуміти власні емоції та емоції інших людей, керувати емоційною сферою. Емоційний інтелект допомагає приймати рішення на основі відображення і осмислення емоцій, які мають для особистості певний зміст. Емоційний інтелект складається з вміння свідомо керувати емоціями, розуміти емоції, асимілювати емоції в мислення, розрізняти та виражати емоції. [1; С. 137-144].

Емоційний інтелект має значний вплив на ефективність діяльності працівників різних сфер діяльності. Наведемо факти, що були отримані у процесі дослідження впливу емоційного інтелекту на продуктивність робітників західних компаній. Компанія L'Oreal виявила, що менеджери з продажу, відібрані за допомогою EQ-тестування, значно перевищують персональні обсяги продажів, ніж їхні колеги, найняті за іншою системою. У пілотному проекті PepsiCo, керівники, відібрані за рівнем їх емоційної компетенції, демонструють більшу продуктивність праці (на 10%), нижчу плинність кадрів (на 87%), створення додаткової економічної вартості і високі показники окупності інвестицій [4]. Так, за оцінками Гоулмена емоційний інтелект істотно важливіший від раціонального, особливо для менеджерів (рис. 1).

Транзактний аналітик К. Стайнер запропонував концепцію «емоційної грамотності». Він пов'язує таку властивість з системою здібностей і життєвих умінь, передусім здатності розуміти власні емоції, слухати інших та співчувати їхнім емоціям,

продуктивно висловлювати емоції. Для пояснення суті поняття «емоційна грамотність» К. Стайнер теж використовує поняття «емоційний інтелект». EQ має чотири головні складові: самосвідомість, самоконтроль, емпатія та навички відносин. Усвідомлення власних емоцій, управління ними, уміння ставити себе на місце іншого і приймати його почуття, проявляти дружнє ставлення до людей при роботі з ними – це основа кращого розуміння світу, засіб самопізнання, саморозвитку, успішної самореалізації [9, с. 100-103].

У рамках співвідношення емоцій та діяльності з'являється термін емоційна компетентність – здатність особистості здійснювати оптимальну координацію між емоціями і цілеспрямованою поведінкою.



Рисунок 1 – Вплив IQ та EQ на результати праці (за Д. Гоулменом)

Психофізіологічною передумовою емоційної компетентності служить комплекс властивостей, що виявляються як у чутливості до розбіжності між очікуваним і отриманим результатом, так і в почутті задоволеності досягнутим. Емоційна компетентність пов'язана з умінням особистості співвідносити стиль реагування зі своїми домінуючими потребами й параметрами конкретної ситуації [6].

Розвиток емоційного інтелекту безпосередньо пов'язаний з формуванням та реалізацією засад емоційного менеджменту. Емоційний менеджмент, за С. Колот, припускає визнання того факту, що у процесі роботи у людей виявляються емоції і виникають емоційні відносини, які мають енергетичне, ціннісне, інформаційне і мотивуюче значення, а також визначають емоційне середовище як невід'ємну складову організаційної діяльності. З позицій емоційного менеджменту, емоційна діяльність, в першу чергу, спрямована на оптимізацію емоційної атмосфери організації, що входить у обов'язки менеджера та є однією із основних компетенцій. Мова іде про емоційно інтелектуальне лідерство.

Найефективніші лідери – це лідери, які ефективно користуються усіма власними сферами впливу на підлеглих та задіюють усі сфери особистості підлеглого для підвищення його ефективності. Кращими керівниками завжди будуть емоційно інтелектуальні лідери, оскільки володіють відповідними характеристиками емоційного інтелекту та навиками (табл. 1).

Ефективні лідери демонструють володіння хоча б однією компетенцією із чотирьох складових емоційного інтелекту. Якщо ж розвинуті усі – можна говорити про сформованість емоційної компетентності емоційно інтелектуального лідера.

Оскільки, EQ формує уміння використовувати сприятливі можливості для підвищення загальної результативності як на рівні людини, окремих організаційних

груп, так і підприємства в цілому, можна виокремити критерії віднесення організації до емоційно інтелектуальної:

- 1) високий рівень емоційного інтелекту та емоційної компетентності більшості працівників;
- 2) високий рівень емоційного інтелекту у формальних та неформальних лідерів компанії;
- 3) дефективна комунікація компанії;
- 4) формування та розвиток конкурентоспроможного персоналу;
- 5) успішне антикризове управління;
- 6) високий рівень управлінської етики.

Таблиця 1 - Складові емоційного інтелекту і відповідні компетенції

Складові емоційного інтелекту	Відповідні компетенції	
Самоусвідомлення	Особистісні навички	Аналіз власних емоцій і усвідомлення їх впливу на нас; Розуміння власних сильних сторін і меж своїх можливостей; Почуття власної гідності і адекватна самооцінка своїх здібностей
Самоконтроль		Вміння контролювати деструктивні емоції; Прояв чесності, прямої і надійності; Гнучка пристосовуваність до змін і визначення перепон; Стійке бажання покращувати ефективність заради відповідності внутрішнім стандартам якості Готовність до активних дій і вміння не упускати можливостей Вміння позитивно дивитись на речі.
Соціальна чутливість	Соціальні навички	Вміння прислухатися до почуттів інших людей, розуміння їх позиції і активний прояв співучасті до їхніх проблем; Розуміння поточних подій, ієрархії відповідальності і політики на організаційному рівні; Здатність визнавати і задовольняти потреби підлеглих, клієнтів, покупців.
Управління відносинами		Вміння вести за собою; Володіння різноманітними тактиками переконання; Заохочення розвитку здібностей підлеглих; Здатність ініціювати нововведення, вдосконалювати методи управління і вести підлеглих у новому напрямку; Врегулювання конфліктів і суперечок; Підтримка і культивування соціальних зв'язків; Взаємодія з іншими людьми і створення команди.

Вирішальним чинником у формуванні емоційно інтелектуальної організації є наявність емоційно інтелектуальних лідерів та спрямованість стратегії організації на розвиток емоційного інтелекту та компетентності персоналу (рис. 2).

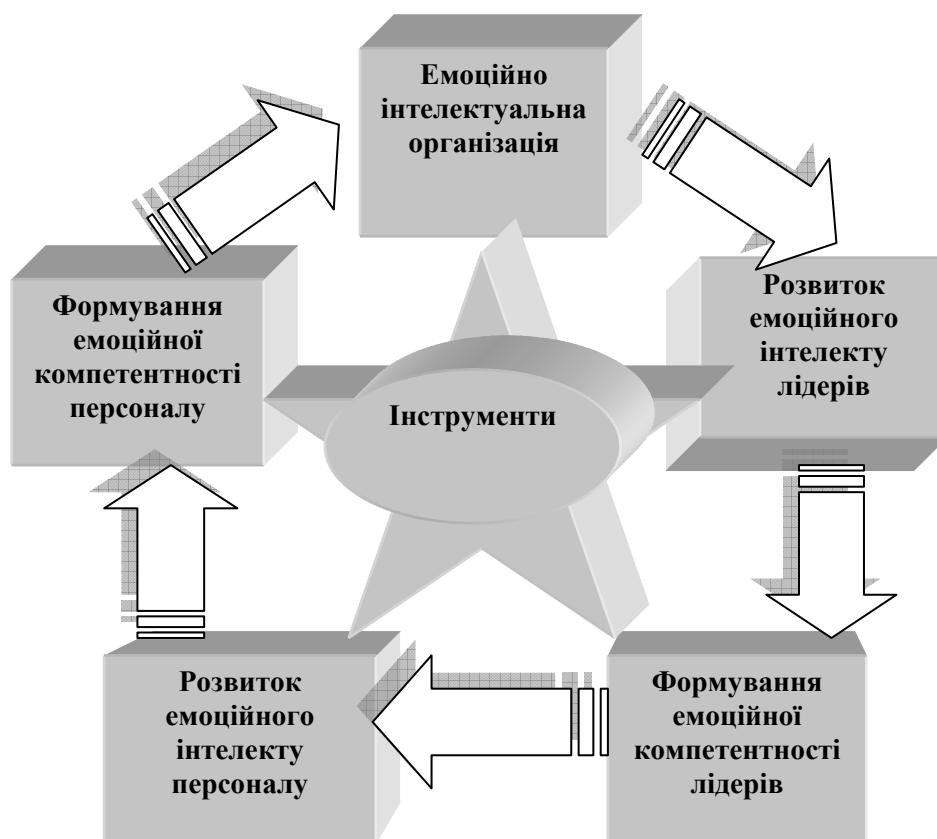


Рисунок 2 – Формування емоційно інтелектуальної організації

Висновки. Отже, емоційний інтелект персоналу є основою формування емоційно інтелектуальної організації, що стає можливим, за умов наявності цілого ряду умов (вказаних вище), які необхідно втілити у життя. Основною проблемою, яка залишається недостатньо вивченою, є шляхи, інструменти та методи формування усіх складових такої організації. Саме ця проблема є метою наших подальших досліджень.

Програми розвитку емоційного інтелекту є ефективним інструментом підвищення продуктивності і мотивації робітників, а також ефективності підприємства в цілому. Саме тому програми розвитку емоційного інтелекту організації повинні стати нагальними для керівників українських компаній, а розвиток емоційного інтелекту – частиною їхньої корпоративної культури.

Список літератури

1. Андреева И.Н. Эмоциональный интеллект: исследование феномена / И.Н. Андреева // Вопросы психологии. – 2006. – №3. – С. 78-85.
2. Bar-On R. Emotional Intelligence Inventory (EQ-i): Technical Manual.- Toronto. Canada Multi-Health Systems. — 1997.
3. Дэниел Голумтн, Ричард Бояцмс, Энни Макки «Эмоциональное лидерство. Искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта». – М.: Альпина Бизнес Букс, 2007. – 304 с.
4. Дерев'янка С. Актуалізація емоційного інтелекту в емоціогенних умовах/ С. Дерев'янка // Соціальна психологія. – Київ, 2008. – 1 (27). – С. 96-104.
5. Кордялис К.К. Взаимосвязь между показателями психосоциального здоровья и мотивации к учебе / К.К. Кордялис, С.Н. Эйдимтайте // Вопросы психологии. – 2006. – №2. – С. 24 – 30.
6. Либин А.В. Дифференциальная психология / А.В. Либин. – М.: Эксмо, 2006. – 544с.
7. Оськин В. На пороге эмоциональной революции // Управление персоналом. — 2004. — № 16. — С. 49—53.
8. Програма семінару «Тренінг EQ» Університету економіки і права «Крок» (WWW документ). URL [http:// www.kadry.itop.net](http://www.kadry.itop.net).

9. Филатова О. Эмоциональный интеллект как показатель целостного развития личности // Персонал, № 5, 2000. – 243 с.

Maria Korman

Ternopil National Economic University

Emotional Staff Intellect as a Basis for Efficient Development of an Organization

The objective of the article is a comprehensive research of correlation and interdependence between emotional staff intellect and efficient development of organization, differentiation of criteria for emotionally intellectual organization and its formation.

The development of emotional intellect is directly linked to the formation and conditions for the emotional management.

The emotional activities, from the viewpoint of emotional management, are directed to optimization of an organization's emotional atmosphere being a responsibility and a competence of manager.

Hence, the staff emotional intellect is essential for emotionally intellectual organization's formation which is being possible if a number of conditions are available. The main problem here is definition of ways, instruments and methods to form the constituents of such organization.

emotional intellect, emotional competence, emotionally intellectual leader, emotionally intellectual organization

Одержано 11.13

УДК 33.331.56

Н.В. Куліш, викл.

Кіровоградський національний технічний університет

Вплив інформаційного суспільства на формування молодіжної робочої сили

В статті розглянуто сучасні проблеми формування інформаційного суспільства у світі та в Україні. Досліджено вплив нової парадигми суспільного розвитку на формування молодого працівника. **інформаційне суспільство, виробництво знань, революція інформаційних технологій, постіндустріальне суспільство, економіка знань, молодіжна робоча сила, Homo sapiens та Homo indicium**

Н.В. Кулиш

Кировоградский национальный технический университет

Влияние информационного общества на формирование молодежной рабочей силы

В статье рассмотрено современные проблемы формирования информационного общества в мире и в Украине. Изучено влияние новой парадигмы общественного развития на формирование молодого работника.

информационное общество, производство знаний, революция информационных технологий, постиндустриальное общество, экономика знаний, молодежная рабочая сила, Homo sapiens и Homo indicium

Україна є досить молодою економічно і політично незалежною державою. Виокремлення сучасної України з загальнонарадянського простору відбувалось досить стихійно, на тлі бурхливого економічного розладу, що охопив наприкінці 80 років