

Развитие управленческого потенциала в инновационной экономике
**ОЦЕНКА ЭМОЦИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ РУКОВОДИТЕЛЯ
В УСЛОВИЯХ ГЛОБАЛЬНОЙ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ТУРБУЛЕНТНОСТИ**

Ульянкина Наталья Николаевна

Финансовый университет, Москва, Россия

E-mail: uliankinanatalia@mail.ru

Основная цель исследования заключалась в обобщении основных необходимых эмоциональных компетенций для руководителя в условиях глобальной экономической турбулентности. В ходе исследования проанализировано на конкретном примере из экономики влияние эмоциональных компетенций на успешность деятельности организации. По результатам проведенного исследования сформулированы способы повышения эмоциональной компетентности, т.е. повышения эффективности деятельности организации в современных экономических условиях.

Актуальность темы для руководителей заключается в том, что в современных условиях глобальной экономической турбулентности требуется переход на новый уровень отношения к эмоциям. Если раньше руководители придерживались правила «Эмоции мешают работе», то сегодня изменяются тенденции экономического развития[1]. Во-первых, «идеальным руководителем» становится инициативный человек. Во-вторых, появилось понятие «война за таланты»[2]. Каждый руководитель в условиях экономической неопределенности стремится занять свою рыночную нишу и добиться успеха. Все это затрагивает эмоциональную сферу жизни, именно поэтому необходимо уметь понимать свои эмоции и эмоции окружающих, уметь контролировать их и направлять на достижение целей организации.

Эмоции— это реакции человека на любые изменения во внешней среде. Эмоциональный интеллект[3]— это способность человека воспринимать, оценивать и понимать свои и чужие эмоции и умение управлять ими. Понятие «эмоциональный интеллект» появилось в 1995 г. в работе Даниэля Гоулмана «Эмоциональный интеллект», в которой он заявил, что успех управленческой работы на 85% определяется этим коэффициентом и только на 15% он определяется с помощью IQ. Согласно определению Даниэля Гоулмана, «эмоциональная компетентность - это способность осознавать и признавать собственные чувства, а также чувства других, для управления своими эмоциями внутри себя и в отношениях с другими»[4].

EQ включает в себя два блока: эмоциональный самоанализ и межличностную сферу. Эмоциональный самоанализ включает самосознание, т.е. понимание самого себя, своих потребностей (подразумевает такие компетенции, как точная самооценка, уверенность в себе) и самоконтроль, который позволяет людям обуздать собственные эмоции и направить их в полезное русло. Представлен такими компетенциями: открытость, адаптируемость, ориентация на успех, инициатива, оптимизм. Межличностная сфера делится на социальную чуткость, которая отражает то, как человек умеет ставить себя на место другого, учитывать в процессе принятия решений чувства и эмоции других людей. Включает в себя компетенции: эмпатию, предупредительность, понимание организации. И управление отношениями— это умение наладить взаимоотношения с другими людьми таким образом, чтобы это было выгодно для обеих сторон. Состоит из таких компетенций как: развитие других, влияние, проводник изменений, управление конфликтами, командная работа и сотрудничество.

Все рассмотренные компетенции крайне важны для достижения успеха в деятельности организации в современной экономике.

Как пример рассмотрим компанию «Норильский никель». Это крупнейшая в России компания по производству драгоценных и цветных металлов. И в тоже время, крупнейший «загрязнитель» окружающей среды. В 2011 году местные жители жаловались на то, что воздух постоянно пропитан гарью, загрязнена вода и почва. Жители устали акции протеста против «Норильского никеля». Владельцы компании отреагировали на возмущения населения[5]. В ходе исследования были проанализированы сообщения в СМИ руководителей компании, официальный сайт компании, с целью выявить уровень эмоциональной компетентности руководителей данной компании. Проанализируем их действия по составляющим понятия «эмоциональная компетентность».

Самосознание. Руководство компании сумело понять потребности людей в благоприятных условиях жизни, в чистом воздухе и воде. Проявило такую компетенцию, как эмоциональное самосознание.

Самоконтроль. Компания «Норильский никель» официально прокомментировала ситуацию с загрязнением реки, сообщило о причинах аварии и о действиях по их предотвращению. Проявленные компетенции: эмоциональный самоконтроль, руководство компании преодолело свое эмоциональное состояние и нашло силы выступить перед СМИ сразу после происшествия; открытость, руководство опубликовало данные об аварии и последствиях аварии; инициатива, компания начала действия по преодолению причин аварии и ее последствий.

Социальная чуткость. Руководство компании сумело поставить себя на место недовольных людей и учесть в процессе принятия решения их чувства и эмоции. Проявлена компетенция-эмпатия. Учет интересов местных жителей выразился через взаимодействие с местными жителями, заинтересованными сторонами, в том числе через круглый стол.

Управление отношениями. Руководство компании налаживает взаимоотношения с другими людьми таким образом, чтобы это было выгодно для обеих сторон. Руководство проявило такие компетенции как: проводник изменений, т.к. «Норильский никель» участвует в развитии городов и поселков, где расположены производственные мощности компании; командная работа и сотрудничество-организация круглых столов с жителями.

Таким образом, руководство компании «Норильский никель» продемонстрировало достаточно высокий уровень эмоциональной компетентности, т.к. сумело наладить конструктивный диалог с жителями и приняло меры по улучшению экологической ситуации в регионе.

Однако многим руководителям необходимо совершенствование всех четырех составляющих эмоциональной компетентности[6]. Навык самовосприятия можно совершенствовать с помощью «Дневника отношений», т.е. фиксации своих эмоций. Самоконтроль достигается с помощью методики психологической перезагрузки. Социальную чуткость можно развивать с помощью наблюдения за проявлением эмоций окружающих в разных ситуациях и методики просмотра и анализа тематических фильмов. Управление отношениями достигается с помощью налаживания обратной связи.

Таким образом, развитые навыки эмоциональной компетентности позволяют рассматривать эмоции как управленческий ресурс и благодаря этому повышать эффективность своей деятельности в условиях глобальной экономической турбулентности. Понимание своих эмоций и эмоций окружающих позволяет провести конструктивную беседу, переговоры, и достичь целей организации. Руководителю, если он хочет быть успешным в условиях турбулентности экономики, необходимо развивать в себе навыки эмоциональной компетентности.

[1] Шабанов С., Алешина А. «Ничего личного только бизнес. Эмоциональный интеллект для достижения успеха», Питер, 2012, с.331.

[2] Гоулман Д. «Эмоциональный интеллект в бизнесе», издательство АСТ Москва, 2009, с.438.

[3] Андреева И.Н. «Эмоциональный интеллект как феномен современной психологии», Новополюцк, ПГУ, 2011.

[4] Гоулман Д. «Эмоциональный интеллект в бизнесе», издательство АСТ Москва, 2009, с.438.

[5] <http://www.b-port.com>

[6] <http://www.hr-portal.ru>

Источники и литература

- 1) Андреева И.Н. «Эмоциональный интеллект как феномен современной психологии», Новополюцк, ПГУ, 2011
- 2) Гоулман Д. «Эмоциональный интеллект в бизнесе», издательство АСТ Москва, 2009, с.438.
- 3) Шабанов С., Алешина А. «Ничего личного только бизнес. Эмоциональный интеллект для достижения успеха», Питер, 2012, с.331.
- 4) <http://www.hr-portal.ru>
- 5) <http://www.b-port.com>