

ЛІТЕРАТУРА

1. *Проект* міжнародного стандарту ISO/DIS 26000 з соціальної відповідальності. // [Електронний ресурс] // — Режим доступу до документа: <http://www.conf.eu.org/ua/competitiveness/csr.html>
2. *Мельник С.* Становлення соціальноорієнтованого бізнесу в Україні як складова державної соціальної політики // Україна: аспекти праці. — 2008. — № 5. — С. 32—36.

О. В. Кир'янова, канд. екон. наук, старш. викл.,
кафедра управління персоналом та економіки праці,
ДВНЗ «Київський національний економічний університет
імені Вадима Гетьмана»

ЕМОЦІЙНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ПЕРСОНАЛУ ЯК ЧИННИК СОЦІАЛЬНОЇ ЗГУРТОВАНОСТІ

Останнім часом серед фахівців з управління персоналом стрімко зростає інтерес до концепції емоційної компетентності як одного з найвагоміших факторів мотивації персоналу, підвищення організаційної ефективності та посилення соціальної згуртованості колективу. Така зацікавленість пояснюється в першу чергу тим, що різноманітні за походженням та насиченістю емоції впливають на всі наші рішення та дії. Під впливом сильних емоцій ми часто приймаємо неправильні рішення, однак, не бажаючи прислухатися до емоцій, ми позбавляємо себе до датової інформації як одного з найцінніших ресурсів.

Так, цілим рядом наукових робіт підтверджено, що емоційність впливає на інтелектуальну і логічну діяльність. На початку 90-х років ХХ ст. відомий дослідник емоцій Деніел Гоулман оприлюднив дані про те, що лише 15 % успіху керівника пояснюються його розумовим розвитком (IQ), а 85 % припадають на частку емоційного інтелекту (EQ). К. Дамасіо довів, що людина, яка втратила здатність відчувати емоції, перестає бути успішною через те, що не може приймати правильні рішення. В 2002 році психолог Канеман довів, що на ухвалення економічних рішень впливають нерациональні чинники, в першу чергу емоції [3; 7, с. 12]. Таким чином, суттєвий вплив емоцій на соціально-трудові відносини зумовлює активний пошук ефективних важелів управління ними, тобто розвиток емоційної компетентності персоналу, яка базується на емоційному інтелекті. Різноманітність тракту-

вань даного поняття вказує на необхідність розглянути найважливіші з них.

Так, ізраїльський психолог американського походження Р. Бар-Он на початку 80-х рр. ХХ ст. ввів у науковий обіг термін «емоційний коефіцієнт» (EQ) як засіб вимірювання емоційного інтелекту, тобто сукупності некогнітивних (емоційних і соціальних) здібностей, знань і умінь, що впливають на можливість індивіда успішно відповідати вимогам навколишнього середовища і протистояти його тиску. Модель емоційного інтелекту Бар-Она складається з п'яти сфер і п'ятнадцяти шкал. Так, внутрішньо-особистісна сфера, як здатність розуміти і керувати собою, включає в себе самоаналіз, асертивність, незалежність, самоповагу і самоактуалізацію. Міжособистісна сфера характеризує здатність взаємодіяти з іншими людьми і складається з трьох шкал: емпатії, соціальної відповідальності та міжособистісних відносин. У сфері адаптивності було виділено три шкали: оцінку дійсності, гнучкість і вміння вирішувати проблеми. Сфера управління стресом, як здатність протистояти стресу і контролювати свою імпульсивність, налічує дві шкали: толерантність до стресу та контроль імпульсивності. І насамкінець, сфера загального настрою має дві шкали: оптимізм та задоволеність життям [7, с. 12—281].

У 1990 р. термін «емоційний інтелект» вперше почали застосовувати проф. психології Йейльського університету П. Саловея і проф. Нью-Гемпширського університету Д. Майер, які запропонували таке визначення емоційного інтелекту: «... здатність аналізувати свої емоції з метою покращання процесу мислення. Включає вміння безпомилково сприймати емоції, оцінювати і генерувати їх таким чином, щоб допомагати мисленню, розуміти емоції й ідентифікувати їх, а також рефлексивно скеровувати емоції з тим, щоб сприяти своєму емоційному й інтелектуальному зростанню». Модель емоційного інтелекту Майера—Саловея—Карузо заснована на моделі здібностей, яка складається з чотирьох характерних зон: сприйняття і вираз емоцій, розуміння емоцій, посилення мислення за допомогою емоцій, управління емоціями [2, с. 136—137; 7, с. 15].

Після виходу в 1995 р. книги Д. Гоулмана «Емоційний інтелект» цей термін став загальноживим. За Д. Гоулманом, емоційний інтелект (EQ) — це здатність усвідомлювати власні почуття і почуття інших людей для того, щоб мотивувати себе і управляти своїми емоціями та відносинами. Згідно з концепцією Д. Гоулмана, EQ вираховується як сума показників семи здібно-

стей: самоусвідомлення, самомотивування, стійкість до фрустрації, контроль за імпульсами, регуляція настрою, емпатія, оптимізм. Якщо IQ є предиктором академічної успішності, то рівень EQ дозволяє говорити про ймовірність життєвого успіху [3; 5, с. 342].

І. Н. Андреева дотримується такого визначення емоційного інтелекту як сукупності ментальних здібностей до розуміння власних емоцій і емоцій інших людей, а також до керування емоційною сферою. Увагу вчених до емоційного інтелекту вона пояснює тим, що емоційний інтелект є передумовою соціальної або іншої позитивної поведінки, і його розвиток оптимізує міжособистісну взаємодію. До біологічних передумов емоційного інтелекту дослідниця відносить: рівень емоційного інтелекту батьків, правопівкульовий тип мислення, спадкові задатки емоційної сприйнятливості, властивості темпераменту, особливості переробки інформації. До соціальних передумов належать: сингонія, що закономірно змінюється раціоналізацією; впевненість у своїй емоційній компетентності; рівень освіти батьків і сімейний добробут; зовнішній локус контролю та релігійність [1, с. 57—65].

Отже, емоційний інтелект безперечно є основою емоційної компетентності. Емоційна компетентність — це уміння вірно розпізнавати, оцінювати і виражати емоції; а також управляти ними для досягнення емоційного й інтелектуального зростання. Іншими словами, емоційна компетентність — це здатність до визначення в певний момент часу психоемоційного стану свого або іншого члена колективу для усвідомлення його впливу на поведінку та подальшого корегування з метою досягнення емоційного балансу. На думку Д. Гоулмана, емоційна компетентність має дві основні складові: особиста компетентність (у керуванні собою), яка передбачає розуміння себе, саморегуляцію і мотивацію, та соціальна компетентність (у становленні взаємин), яка охоплює емпатію та соціальні навички [4, с. 241—243].

Формування емоційної компетентності передбачає розвиток наступних компетенцій: самоповага — вміння поважати і приймати себе і свої вчинки; емоційна самоусвідомленість — здатність розуміти свої почуття та причини, що їх зумовили; асертивність — здатність виражати почуття, переконання, думки і захищати свої права в конструктивній формі; незалежність — здатність думати і вирішувати за себе, обмежуючи вплив емоцій інших людей; самоактуалізація — прагнення реалізувати свій потенціал, досягти поставленої мети; емпатія — вміння розуміти, розрізняти і бути чуттєвим до емоцій інших людей; соціальна

відповідальність — здатність робити щось заради інших і разом з іншими, усвідомлено і згідно з соціальними правилами; афіліація — здатність встановлювати і підтримувати емоційно взаємовигідні стосунки; стресостійкість — здатність активно і позитивно протистояти стресогенним факторам; контроль імпульсивності — уміння чинити опір імпульсу до дії, контролювати агресивність, ворожість і безвідповідальне ставлення; реалістичність — здатність чітко розрізняти, що відбувається в дійсності «тут і зараз»; гнучкість — здатність пристосовувати свої думки, почуття і поведінку до нових умов і ситуації; оптимізм — здатність бачити світлу сторону життя і зберігати цей позитив у будь-яких, навіть найважчих обставинах [6].

На жаль, вітчизняні реалії управління персоналом свідчать про збереження переважно директивного стилю менеджменту та недостатній рівень емоційної компетентності як керівників, так і підлеглих. Залишається аксіомою твердження про те, що «емоціям на роботі не місце», тренінги з розвитку емоційного інтелекту вважаються марною втратою робочого часу і матеріальних ресурсів. Однак, за доцільного управління, емоційна компетентність персоналу може стати не лише потужним інструментом підвищення продуктивності працівників, а й реальною конкурентною перевагою в жорсткому ринковому середовищі. Емоційна компетентність містить в собі загальновизнані норми людської поведінки, незалежно від виду економічної діяльності та належності до професійної групи. Крім того, емоційно компетентні працівники, які здатні розуміти власні й чужі емоції та управляти ними на основі інтелектуальних процесів, набагато легше досягають соціальної згуртованості і високого рівня лояльності до власної організації.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Андреева И. Н. Предпосылки развития эмоционального интеллекта // Вопросы психологии, 2007. — № 5. — С. 57—65.
2. Бреслав Г. М. Психология эмоций. — М.: Смысл, 2007. — 278 с.
3. Гоулман Д., Бояцис Р., Макки Э. Эмоциональное лидерство: искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта — М., Альпина, 2005.
4. Ильин Е. П. Эмоции и чувства. — СПб.: Питер, 2002. — 752 с.
5. Либин А. В. Дифференциальная психология: на пересечении европейских, российских и американских традиций: 2 изд. — М.: Смысл; PerSe, 2000. — 549 с.

6. Програма семінару «Тренінг EQ» Університету економіки і права «Крок» (WWW документ).// Режим доступу: [http:// www.kadry.ua](http://www.kadry.ua)

7. *Стейн, Стивен Дж.* Преимущества EQ: Эмоциональный интеллект и ваши успехи. — Д.: Баланс Бизнес Букс, 2007. — 405 с.

О. М. Леонтенко, канд. екон. наук, доц.,
кафедра управління персоналом та економіки праці
ДВНЗ «Київський національний економічний університет
імені Вадима Гетьмана»

СОЦІАЛЬНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СЛУЖБ ПЕРСОНАЛУ

За матеріалами вільної енциклопедії Вікіпедія, корпоративна соціальна відповідальність — це відповідальність тих, хто приймає бізнес-рішення, за тих, на кого безпосередньо чи опосередковано ці рішення впливають. Соціальна відповідальність — це концепція, що заохочує компанії враховувати інтереси суспільства, беручи на себе відповідальність за вплив діяльності компанії на споживачів, стейкохолдерів, працівників, громади та навколишнє середовище в усіх аспектах своєї діяльності. Соціальна відповідальність бізнесу — відповідальне ставлення будь-якої компанії до свого продукту або послуги, до споживачів, працівників, партнерів; активна соціальна позиція компанії, що полягає в гармонійному співіснуванні, взаємодії та постійному діалозі із суспільством, участі у вирішенні найгостріших соціальних проблем¹.

На думку автора, соціальну відповідальність будь-якої організації можна розглядати у двох аспектах: з однієї сторони — це відповідальність організації перед державою та суспільством, з іншої — перед власним трудовим колективом. Відповідальність організації перед суспільством спрямована не тільки на забезпечення ефективної зайнятості громадян, сплати податків, дотримання законодавчої бази, збереження довкілля, а й на направлення частини своїх прибутків, за умов добровільності, на вирішення цілого спектру соціальних програм і проектів.

Соціальна відповідальність організації щодо власного персоналу передбачає створення якісних і безпечних умов праці, гідний рівень оплати праці, адекватну систему мотивів і стимулів до

¹ Сайт енциклопедії Вікіпедія: <http://uk.wikipedia.org/wiki/>