

УДК 331.108:316.6

ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ ЯК ОСНОВА ПІДВИЩЕННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ ПРАЦІ

Ю. О. Калошина, Донецький національний технічний університет

О. В. Чумаченко, к. е. н., доц., Донецький національний технічний університет

Актуальність проблеми. Управління будь-яким підприємством потребує чіткої координації й прагматизму, тому більшість вітчизняних працедавців використовують традиційні, перевірені часом, методи управління. Разом з тим, досягнення значного результату виробництва в сучасних умовах неможливе без застосування нових підходів в управлінні персоналом. В наслідок цього виникає потреба в розробці ефективних підходів та вдосконалення методів управління персоналом. Одним із таких підходів є забезпечення сприятливого соціально-психологічного клімату, емоційне управління, елементи якого так чи інакше були присутні в усі часи і у будь-якій компанії, однак економічними науками не виокремлювалися. Економічний інтерес до питань формування сприятливого соціально-психологічного клімату диктується, перш за все, збільшеними вимогами до рівня психологічного включення індивіда в його трудову діяльність, ускладненням психічної життєдіяльності людей, постійним зростанням їх особових намагань.

Соціально-психологічний клімат є показником рівня соціального розвитку колективу, його психологічних резервів. Розгортання соціального та психологічного потенціалу суспільства та індивідуума пов'язано з перспективою зростання соціальних чинників в структурі виробництва, вдосконаленням як організації, так і умов праці. Від стану соціально-психологічного клімату залежить не тільки розвиток окремого колективу, а й загальна соціально-політична, економічна, ідеологічна атмосфера суспільства, країни в цілому. Таким чином, вдосконалення соціально-психологічного клімату має бути одним з основних напрямів стратегії розвитку будь-якого колективу.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Проблеми соціально-психологічного клімату досліджували такі вчені як Л.П. Буєва, В.В. Косолапов, Е.С. Кузьмін, А.Н. Лутошкин, В.А. Покровський, А.А. Русалінова, В.М. Шепель, А.Н. Щербань. Проте, не дивлячись на значний науково-практичний інтерес до даних проблем, забезпечення сприятливого соціально-психологічного клімату трудового колективу остається одним із актуальних завдань сучасного менеджменту персоналу.

Мета статті. Метою даної статті є розробка рекомендацій з вдосконалення стану соціально-психологічного клімату в трудовому колективі.

Викладення основного матеріалу. Результати роботи колективу багато в чому залежать від ефективності міжособових взаємодій. Останні дослідження вчених показують, що продуктивність індивідуальної діяльності більшою мірою залежить від уміння встановлювати та підтримувати доброзичливі відносини з людьми, тобто від EQ (коефіцієнта емоційного інтелекту), ніж від знань й інтелектуальних здібностей людини, традиційно вимірюваних IQ (коефіцієнтом інтелекту) [1, с. 152]. Тому для забезпечення сприятливого соціально-психологічного клімату необхідно розвивати міжособові відносини між членами колективу. Уміння людини уживатися з іншими – якість, яку менеджер по персоналу повинен враховувати при відборі претендента на вакансію, при комплектації робочих груп, вирішенні виробничих конфліктів. Діагностика проблем людини в спілкуванні з іншими членами колективу може дати дуже корисну інформацію для гармонізації внутрішніх відносин в колективі [2, с. 47].

Сучасний науковий досвід має певні методики, що дозволяють оцінювати та передбачати поведінку людини в міжособових взаємодіях. Так, Американський психолог Уільям Шутц (William Schutz) розробив теорію міжособових відносин (FIRO

theory). У її основі лежить трьохфакторна модель міжособових потреб. Шутц розглядає людські взаємини на трьох основних рівнях: поведінка, відчуття та Я-концепція. У 1958 році Шутц розробив опитувальник Fundamental Interpersonal Relations Orientation-Behavior (FIRO-B), інструмент якого сфокусовано на вимірюванні проявів поведінки в трьох областях міжособових відносин: «Включення» – інтенсивність контактів, «Контроль» – ступінь залежності та «Афект» – ступінь готовності ділитися відчуттями. Сутність кожної області міжособових відносин наведено на рисунку 1.

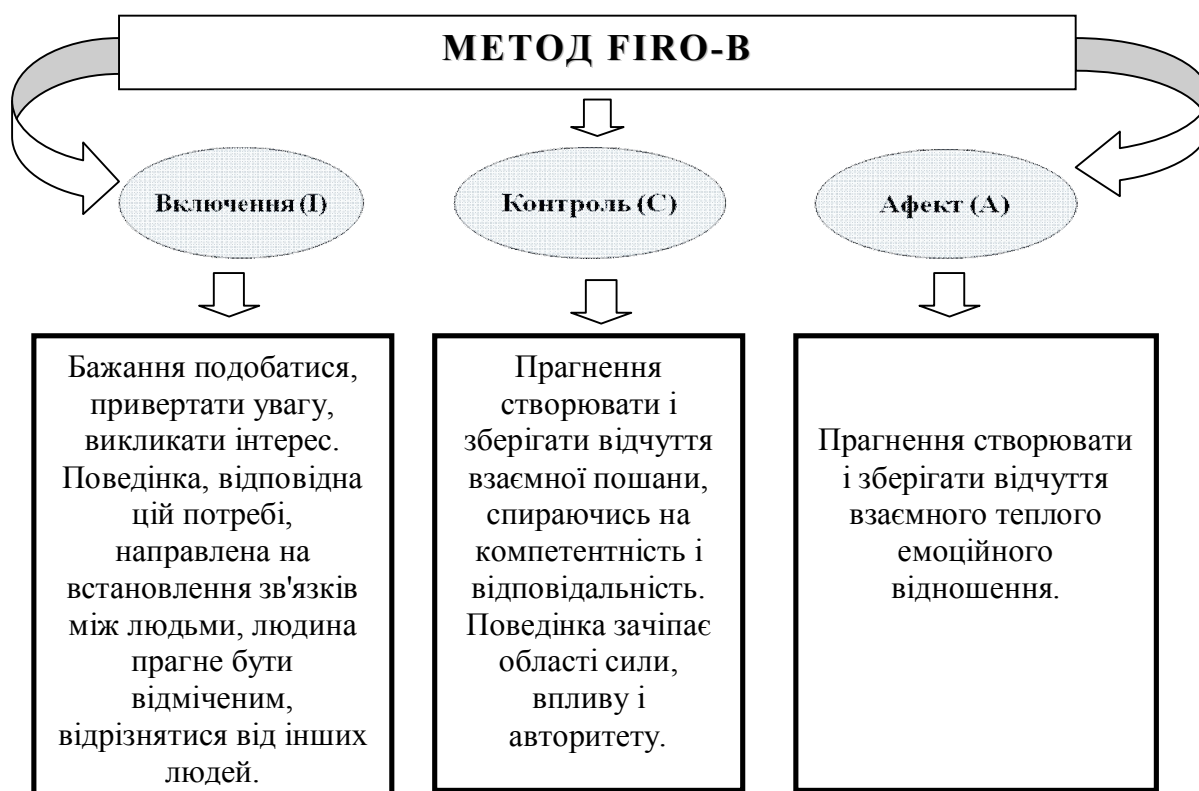


Рис. 1. Області міжособових відносин за методом FIRO-B

Українськомовний адаптований варіант FIRO-B відомий як опитувальник міжособових відносин (ОМВ). З його допомогою вимірюються особові характеристики та оцінюються відносини між людьми. Тип поведінки діагностується в трьох областях — включення (І), контроль (С), і афект (А), (табл. 1). Результати (у балах) підраховуються відповідно до ключа до опитувальника. Після цього результати інтерпретуються.

Отримана за допомогою опитувальника міжособових відносин інформація може допомогти підвищити задоволеність працівника роботою, збільшити результативність його діяльності. Краще розуміючи свої потреби в спілкуванні з іншими людьми, особливості своєї поведінки та поведінки інших людей, працівник зможе використовувати ефективніші способи комунікації, шукати альтернативні методи досягнення своїх цілей. Нестерпність самоти або схильність працювати автономно, підкорятися або активно приймати на себе відповідальність – ці та інші особливості поведінки людини, його взаємин з колегами дуже важливо враховувати при адаптації нових працівників, при підборі робочих груп, в профконсультуванні. Разом з тим дана методика не дозволяє прогнозувати поведінку індивіду в екстремальних умовах, ступінь його емоційної стійкості та схильності до асоціальної поведінки.

Прогноз поведінки індивіда за оцінками ОМВ

Області поведінки	Демонстрована поведінка самого індивіда (e)		Поведінка, очікувана індивідом від оточуючих (w)	
	низькі оцінки	високі оцінки	низькі оцінки	високі оцінки
Включення (В)	відчуває себе некомфортно серед людей, має схильність їх уникати	відчуває себе комфортно серед людей, матиме тенденцію шукати суспільства	має тенденцію спілкуватися з невеликою кількістю людей	має сильну потребу в приналежності до групи, прагне бути прийнятим людьми
Контроль (С)	уникає ухвалювати рішення і брати на себе відповідальність	прагне брати на себе відповідальність, грати в колективі провідну роль	не приймає контролю над собою	демонструє потребу в залежності, коливається при ухваленні рішень
Афект (А)	обережність при встановленні близьких, інтимних відносин з людьми, уникає таких відносин	демонструє велику схильність встановлювати близькі, інтимні відносини з людьми;	обережність при виборі осіб, з якими встановлює глибокі емоційні відносини	велика потреба в тому, щоб інші люди встановлювали з ним близькі емоційні відносини

У 1963 році Гансом та Сибіллою Айзенк було розроблено методику, яка включала чотири шкали: екстраверсія-інтроверсія, нейротизм-стабільність, психотизм та специфічну шкалу, що призначено для оцінки відвертості. Шкала, що відзначає екстраверсію та інтроверсію дозволяє розподілити людей на екстравертів – людей з такими якостями як активність, оптимізм, імпульсивність, самовпевненість, та інтровертів – людей пасивних, з низьким рівнем комунікативності, спокійних, вдумливих, розсудливих. Високий нейротизм присутній у людей схильних до надчуттєвих реакцій, напруженості, тривожності, незадоволеності собою та зовнішнім середовищем. Низький нейротизм навпаки відмічається у спокійних, безтурботних людей невимушених у спілкуванні та надійних. Шкала психотизму дозволяє визначити схильність до асоціальної поведінки, неадекватності емоційних реакцій, рівня конфліктності. Крім того методика визначає рівень відвертості відповідей. На базі отриманих результатів можна рекомендувати сфери національного господарства де можна, а де не слід працювати людині.

Поєднання вищезначених методик дозволяє визначити що являє собою працівник на даний момент часу та прогнозувати його поведінку у колективі, тобто виявляти його здатність адаптуватися до умов конкретного робочого місця та у тому числі до соціально-психологічного клімату. На базі наведених методів дослідження міжособових відносин було розроблено спеціальну методику вимірювання таких психічних якостей людини як нейропсихічна лабільність, психотизм, підвладність

контролю, включеність у колектив та емоційно-вольова стабільність для умов 3-го воєнізованого гірничорятувального загону (далі 3-й ВГРЗ).

3-й ВГРЗ є професійним підрозділом Державної воєнізованої гірничорятувальної служби у вугільній промисловості. Головним завданням даного загону є здійснення екстрених і невідкладних заходів на підприємствах вугільної промисловості для рятування людей, гасіння пожеж, ліквідації наслідків вибухів, раптових викидів та газу, обвалів гірських порід і виконання інших робіт, що потребують застосування засобів захисту органів дихання і спеціального оснащення.

Необхідність створення нового методу дослідження психологічних якостей працівників була обґрунтована специфікою діяльності 3-го ВГРЗ та пов'язаних з цим проблем: високою плинністю кадрів оперативного взводу, напруженим соціально-психологічним кліматом у колективі. Для ефективної роботи в оперативному взводі необхідний персонал з високою фізичною та психічно-емоційною витривалістю. Через неякісний відбір кадрів у взвод попадають працівники, що не витримують високого психічного навантаження та звільнюються, не встигнувши пройти навіть період адаптації. У результаті цього між працівниками не встигають встановлюватися дружні відносини, що мають складатися на основі довіри, упевненості один в одному та, як наслідок, працівники не можуть діяти злагоджено у екстремальних ситуаціях, тому що не знають емоційних здібностей один одного.

В запропонованій методиці за допомогою шкали «Включення» розкривається прагнення людини приймати чи не приймати інших людей, брати чи ні участь у різноманітних заходах. Шкала показує на скільки активно людина готова брати участь у житті загону.

Шкала «Контролю» допомагає виявити уміння контролювати інших та підкорятися. Для даної служби ця шкала є важливою в наслідок того, що від якості та чіткості надання приказів та від швидкості реагування на них залежить ефективність дій з рятування людей та майна.

Шкала «Нейротизму» характеризує емоційну стійкість або нестійкість (емоційна стабільність або нестабільність). Емоційна стійкість – риса, що виражає збереження організованої поведінки, ситуативної цілеспрямованості у звичайних та стресових ситуаціях, що є постійним супутником у роботі Третього воєнізованого гірничорятувального загону. Емоційно стійка людина характеризується зрілістю, відмінною адаптацією, відсутністю великої напруги, неспокою – якостями, що край необхідні для праці в умовах хронічного стресу. У осіб з високими показниками за шкалою нейротизму в несприятливих стресових ситуаціях може розвинути невроз.

Шкала «Психотизму» допомагає виявити схильність до асоціальної поведінки, високої конфліктності, неконтактності, егоцентричності, егоїстичності, байдужості. Необхідність використання цієї шкали обумовлена тим, що у стресових ситуаціях у людини, яка схильна до психотизму може спостерігатися неадекватність емоційних реакцій, що може привести до серйозних наслідків як для самої людини, так і для співробітників.

Розроблений опитувальник пропонується використовувати у 3-му ВГРЗ при прийомі на роботу працівників оперативного взводу. Виходячи з результатів досліджень було виділено чотири основних психотипи працівників 3-ого ВГРЗ (табл. 2). В таблиці 2 використовуються наступні позначення: Ве – включення від індивіда до інших людей; Вw – включення від інших людей до індивіда; Се – контроль від індивіда до інших людей; Sw – контроль від інших людей до індивіда. Н – нейротизм; П – психотизм. Для показників «Включеність» та «Контроль» оцінка має діапазон коливання від 0 до 9 балів. При екстремально низьких оцінках -0-1 бали та високих - 8-9 балів поведінка людини відповідатиме описаним тенденціям, і при цьому мати компульсивний характер. При низьких оцінках - 2-3 бали і високих - 6-7 балів

поведінка людини відповідатиме описаним тенденціям. Прикордонні оцінки (4-5 балів) свідчать, що людина може демонструвати обидві описані тенденції поведінки. Для показника нейротизм використовується наступна шкала: від 13 до 19 балів – дуже високий рівень нейротизму; від 0 до 9 низький рівень нейротизму. Аналогічні діапазони застосовуються для визначення рівня психотизму.

Таблиця 2

Характеристика працівників 3-ого ВГРЗ

Характеристика індивідуума	Оцінка області міжособових відносин	Рекомендації
1	2	3
Психотип 1		
Відчуває себе комфортно серед людей, має тенденцію шукати їх суспільства. Активно прагне належати до різних соціальних груп і як можна частіше бути серед людей. Має сильну потребу в приналежності до групи, прагне бути прийнятим людьми. Старається, щоб інші люди залучали її до своєї діяльності і прагнули бути у її суспільстві. Прагне брати на себе відповідальність, грати в колективі провідну роль. Намагається контролювати інших людей і впливати на них, прагне керувати та ухвалювати рішення. Не приймає контролю над собою, а якщо і дозволяє контролювати свої дії, то залишає за собою право на їх коректування, віддає перевагу можливості діяти за обставинами. Емоційно стійкий, що виражається у збереженні організованої поведінки, ситуативної цілеспрямованості у звичайних та стресових ситуаціях. Характеризується зрілістю, відмінною адаптацією, відсутністю великої напруженості, схвильованості, а також схильністю до лідерства, спілкування. Не має схильності до асоціальної поведінки, вичурності, неадекватності емоційних реакцій, високої конфліктності, егонцентричності, егоїстичності.	Ве - висока	Повністю задовольняє потребам підприємства.
	Bw - висока	
	Се - висока	
	Cw - низька	
	Н - низька	
П - низька		
Психотип 2		
Відчуває себе комфортно серед людей, має тенденцію шукати їх суспільства. Прагне приймати інших людей, підтримувати їх інтерес до себе та приймати участь у їх діяльності. Уникає ухвалювати рішення і брати на себе відповідальність, демонструє потребу в залежності, коливається при ухваленні рішень. Емоційний, імпульсивний, демонструє нерівність у контактах з людьми, мінливість інтересів, невпевненість у собі. У складних стресових ситуаціях може розвинути невроз. Не має схильності до асоціальної поведінки, вичурності, неадекватності емоційних реакцій, високої конфліктності, егонцентричності, егоїстичності.	Ве - висока	Розробка програми зняття психоемоційної напруги.
	Bw - висока	
	Се - низька	
	Cw - висока	
	Н - висока	
П - низька		

Продовження табл. 2

1	2	3
Психотип 3		
Відчуває себе некомфортно серед людей, швидше демонструє схильність їх уникати, демонструє тенденцію спілкуватися з невеликою кількістю людей.	Ве - низька	Не придатні для роботи в оперативному взводі внаслідок своїх психологічних особливостей.
	Вw - низька	
Уникає ухвалювати рішення і брати на себе відповідальність, демонструє потребу в залежності, коливається при ухваленні рішень.	Се - низька	
	Cw - висока	
Емоційний, імпульсивний, демонструє нерівність у контактах з людьми, мінливість інтересів, невпевненість у собі, виражена чуйність, вразливість, схильність до дратівливості. У складних стресових ситуаціях може розвинути невроз.	Н - висока	
Не має схильності до асоціальної поведінки, вичурності, неадекватності емоційних реакцій, високої конфліктності, егонцентричності, егоїстичності.	П - низька	
Психотип 4		
Відчуває себе некомфортно серед людей, швидше демонструє схильність їх уникати, але має сильну потребу приналежності до групи, прагне бути прийнятим людьми.	Ве - низька	Потребують допомогу в адаптації, в знаходженні спільної мови зі співпрацівниками.
	Вw - висока	
Прагне брати на себе відповідальність, грати в колективі провідну роль. Намагається контролювати інших людей і впливати на них, прагне керувати та ухвалювати рішення. Поведінка, викликана потребою в контролі, відноситься до процесу ухвалення рішення, а також зачіпає області сили, впливу і авторитету.	Се - висока	
	Cw - низька	
Емоційно стійкий, що виражається у збереженні організованої поведінки, ситуативної цілеспрямованості у звичайних та стресових ситуаціях. Характеризується зрілістю, відмінною адаптацією, відсутністю великої напруженості, схвильованості, а також схильністю до лідерства, спілкування.	Н - низька	
Не має схильності до асоціальної поведінки, вичурності, неадекватності емоційних реакцій, високої конфліктності, егонцентричності, егоїстичності.	П - низька	

Аналізуючи дані таблиці 2, можна зробити висновок, що найбільше підходять для роботи у складних умовах люди психотипу 1 та 4. Але для підтримання доброзичливого соціально-психологічного клімату перевагу необхідно віддати психотипам 1 та 2.

За результатами тестування працівників 3-го ВГРЗ було розподілено на психотипи. Виходячи з результатів роботи з персоналом 3-го ВГРЗ, до першого та другого психотипів відноситься основна частка працівників: 9 працівників (Макалус; Койнаш; Шевченко; Чумаков; Абрамов; Омельченко; Карін; Єфремов; Самойленко) являють собою перший психотип, 5 (Кожухов, Іванченко, Воробей, Немченко, Ткаченко) – другий. В загоні також працюють працівники, які відносяться до третього та четвертого психотипів – по два працівника (Беляєв, Бочкар та Махорін, Леонов, відповідно). Отримані результати свідчать, що для формування сприятливого

соціально-психологічного клімату необхідно розробити заходи з подальшого розвитку персоналу окремо для кожного психотипу.

На основі отриманих результатів було виведено наступні рекомендації по роботі з кожним із описаних психотипів:

1. Працівники, що відносяться до першого психотипу, найбільше підходять для роботи в оперативному взводі 3-го ВГРЗ. З таких людей складається «костяк», завдяки якому проводиться ефективна робота у будь-яких умовах, вони можуть прийняти рішення швидко та адекватно до ситуації. Також ці люди легко сходяться з іншими та достатньо швидко адаптуються до різних умов праці. Саме тому, при відборі кадрів на спеціальність респіраторників та командирів взводів, необхідно виділяти людей цього психотипу.

2. Особливість людей другого психотипу в тому, що вони можуть справлятися з роботою завдяки здатності знаходити спільну мову з іншими та отримувати від них допомогу. Працівники, що відносяться до другого психотипу, потребують розробки програми зняття психоемоційної напруги. Для цього можна найняти професіонала, який навчив би працівників навичкам саморегуляції в умовах стресових ситуацій. Перевагою даного курсу є те, що слухати курс лекцій може майже нічим необмежена кількість працівників.

3. Працівники, що відносяться до третього психотипу, не придатні для роботи в оперативному взводі внаслідок своїх психологічних особливостей. Цих людей необхідно перевести на роботу, де менш напружена психологічна ситуація.

4. Робітники четвертого психотипу потребують допомоги в адаптації, знаходженні спільної мови зі співпрацівниками.

Висновки. Сприятливий соціально-психологічний клімат є підсумком систематичної роботи з членами колективу, здійснення спеціальних заходів, направлених на організацію відносин між працівниками. Формування і вдосконалення соціально-психологічного клімату – це розуміння психології людей, їх емоційного стану, настрою, душевних переживань, хвилювань, відносин один з одним. Використання методів діагностики міжособових відносин дозволяє гармонізувати внутрішні відносини в колективі, що являється обов'язковою умовою підвищення продуктивності праці, задоволеності робітників працею та колективом.

РЕЗЮМЕ

В статті досліджено методи діагностики міжособових відносин членів колективу. Розроблено рекомендації з обґрунтування необхідних та визначення фактичних психотипів працюючих працівників і кандидатів на вакантні посади. Запропоновано заходи з розвитку у персоналу потрібних професійних якостей з метою підвищення результатів діяльності трудового колективу.

РЕЗЮМЕ

В статье исследованы методы диагностики межличностных отношений членов коллектива. Разработаны рекомендации по обоснованию необходимых и определению фактических психотипов работающих работников, а также кандидатов на вакантные должности. Предложены мероприятия по развитию у персонала необходимых профессиональных качеств.

SUMMARY

In article methods of diagnostics of interpersonal relations of members of collective are investigated. Recommendations about a substantiation necessary and to definition of actual psychotypes of working workers, and also candidates on vacant posts are developed. Actions for development in the personnel of necessary professional qualities are offered.

СПИСОК ДЖЕРЕЛ:

1. Робер М.-А. Психология индивида и группы / М.А. Робер, Ф. Тильман; Пер. с фр. Е.В. Машковой, Е.А. Соколова, Предисл. А.В. Толстых. — М.: Прогресс, 1988. — 255 с.
2. Потеряхин А., Мостовая И. Опросник межличностных отношений // Справочник кадровика. — 2006. — №2. — с. 54-61.

Калошина Ю.О., Чумаченко О. В. Емоційний інтелект як основа підвищення результатів праці

Калошина Ю. О., Чумаченко Е. В. Эмоциональный интеллект как основа повышения результатов труда

Kaloshina J. A., Chumachenko E. V. Emotional intelligence as the basis of increase of results of work