

2. Виханский О.С. Менеджмент: человек, стратегия, организация: процесс: учеб. Пособие/О.С. Виханский, А.И. Наумов. – М.: МГУ, 1995. – 438 с.
3. Добролюбов Е.А. Система материального и нематериального стимулирования (мотивации) персонала/ Е.А. Добролюбов//Банковские технологии. – 2002.-№3.

ЭМОЦИОНАЛЬНЫЕ УСТАНОВКИ КОЛЛЕКТИВА

М.В. Утропова

Научный руководитель – И.Е. Никулина

Каждый менеджер должен понять, что служит причиной неэффективности их совместной работы. Если он это поймет, то это открытие может оказать существенную силу воздействия на команду. Отрицательное отношение к конфликтам и особенности коллективного восприятия являются результатом тех эмоциональных установок, которые мешают работе коллектива.

В конце XX века треть американской рабочей силы составили «обработчики знаний», то есть люди, чья деятельность заключается в повышении ценности информации, будь то рыночные аналитики, теоретики или компьютерные программисты. Питер Друкер, известный знаток бизнеса, который изобрел термин «обработчик знаний», указывает, что их продуктивность зависит от того, насколько их усилия, как части организационной команды, скоординированы с работой остальных: теоретики не имеют отношения к издательствам, а компьютерные программисты не занимаются распространением программного обеспечения. Хотя люди всегда работали совместно, отмечает Друкер, при обработке знаний «команды, а не отдельный человек, становятся рабочей единицей». А это объясняет, почему в грядущие годы эмоциональный интеллект, способности, которые помогают людям жить в мире и согласии, будут все выше цениться как достоинство на рабочем месте.

Способ выражения рационального ума заключается в словах, ну, а эмоции всегда выражаются невербальными средствами [1]. Нельзя не согласиться с этим мнением, поскольку человеческие эмоции редко бывают облечены в слова; гораздо чаще они выражаются с помощью иных сигналов. Ключом к интуитивному постижению чувств другого человека служит способность расшифровывать информацию, передаваемую невербальными путями: интонацию голоса, жест, выражение лица.

Вообще мысль о существовании группового интеллекта принадлежит Роберту Стернбергу, психологу из Йельского университета, который пытался понять, почему одни группы добиваются гораздо более высоких результатов, чем другие. Дело в том, что когда люди собираются вместе, чтобы работать как одна группа, каждый привносит определенные таланты, например, творческий подход, эмпатию или техническую эрудицию. Несмотря на то, что группа может быть ничуть не «сообразительнее», чем равнодействующая всех этих частных сил, она может оказаться намного тупее, если ее внутренние дела не позволяют людям поделиться своими дарованиями. Эта истина со всей очевидностью обна-

ружилась, когда были проведены эксперименты, благодаря которым можно отследить необходимость настойки коллектива на общую цель именно на эмоциональном уровне.

Слабо владея навыками эмоционального интеллекта, коллективу грозят межличностные разногласия между специалистами, а также может довести до того, что необходимо будет провести анализ лидерских способностей руководителей.

Научиться работать в коллективе, необходимо знать самого себя и делать акцент на умение это осознать. Самоосознание принимает также форму осознания своих достоинств и недостатков и видения себя в позитивном, но реалистичном свете (и исключения, таким образом, широко распространенной ошибки в виде колебания самомнения). Другой акцент делается на умении справляться с эмоциями: осознании того, что скрывается за чувством (например, обида, которая запускает гнев), и научении способам избавляться от тревог, гнева и печали. Существует мнение, люди с высоким эмоциональным интеллектом в социальном отношении уравновешены, дружелюбны и пребывают в отличном настроении, не подвержены страху и не склонны к тревожным размышлениям. Они обязательны в отношении людей и начатых дел, охотно берут на себя ответственность и придерживаются этических принципов, в общении с другими они доброжелательны и заботливы.

Главной социальной способностью являются эмпатия, понимание чувств других людей и принятие их точки зрения, уважение различий в том, как люди относятся к обстоятельствам. В центре внимания пребывают взаимоотношения, что предполагает научение быть хорошим слушателем и уметь задавать вопросы.

Исследования последних десятилетий подтвердили преимущество группового принятия решений над единоличным, даже если эта личность — самый толковый специалист в коллективе [2]. Однако есть одно исключение из этого правила. Если группе недостает гармонии или члены группы не способны к совместной деятельности, от этого страдают качество работы и скорость принятия решений. Исследования, проводившиеся в Кембриджском университете, показали, что любая группа, даже та, в которой работают поистине выдающиеся профессионалы, будет принимать неадекватные решения, если она разобщена ссорами, личным соперничеством или амбициями [2].

Литература и источники:

1. Гоулмен Д. Эмоциональный интеллект. М: АСТ; Владимир, 2010.
2. Гоулмен Д., Бояцис Р. и Макки Э. Эмоциональное лидерство. Искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта. 2005
3. Ильин Е. П. Эмоции и чувства. СПб: Питер, 2001. - 752 с.