

# «Емоційний інтелект» як інновація у кадровому менеджменті

Лугова Тетяна<sup>1</sup>, Безсонова Вікторія<sup>2</sup>

1. Кафедра документознавства та інформаційної діяльності, Одеський національний політехнічний університет, УКРАЇНА, м. Одеса, пр. Шевченка, 1; e-mail: Ta1678@yandex.ru

2. Кафедра документознавства та інформаційної діяльності, Одеський національний політехнічний університет, УКРАЇНА, м. Одеса, пр. Шевченка, 1; e-mail: vdpobeda@mail.ru

***Paper objective: to substantiate the thesis that scientific and practical direction "Emotional intelligence" can be considered as an innovation in modern human resource management.***

Ключові слова – емоційний інтелект (англ. emotional intelligence), кадровий менеджмент, інновації, менеджмент знань (англ. knowledge management), неявні знання.

## I. Вступ

Пітер Друкер стверджував, що робота керівника полягає у його ефективності, яку не можуть забезпечити лише високий інтелектуальний рівень та творча уява керівника [3]. Ікудзіро Нонака вважав, що стратегічну перевагу компанії має становити використання нових явних (формалізованих, документованих) і неявних (неформалізованих) знань співробітників компанії [4]. На думку Деніела Гоулмана, автора бестселера «Емоційний інтелект», величезну роль у діяльності людей відіграють їхні емоційні стани, «здібності вловити і належним чином відреагувати на настрої, темперамент, спонукання й дії інших людей» [1; с. 70].

Пітер Сейлові (в іншій транскрипції Салоуей) і його співавтор Джон Майер визначали емоційний інтелект як "здатність сприймати і розуміти прояви особистості, що виражаються в емоціях, керувати емоціями на основі інтелектуальних процесів» [1; с. 83].

## II. Основна частина

Цей науковий теоретико-практичний напрямок є досить перспективним, оскільки комплексно поєднує не тільки новітні досягнення у галузі психології та соціології праці, а й управління знаннями, кадрами, якістю, документами, інноваціями тощо.

Саме в емоційному інтелекті яскраво проявляються і реалізуються неявні знання – продукт особистого досвіду людини, що відображає її переконання, моральні цінності та погляди. Ці знання не можна побачити прямо або задокументувати, а передати їх можна тільки за

допомогою особистого і безпосереднього спілкування [2]. Вони створюються і формуються залежно від особистісних особливостей людини і застосовуються у всіх сферах людської діяльності, де виступають у вигляді навичок, умінь та професійних автоматизмів.

Саме неявні знання виявляються у п'яти головних областях емоційного інтелекту, які виділив Пітер Сейлові, таких як знання своїх емоцій, управління емоціями, мотивація для самого себе, розпізнавання емоцій в інших людях і підтримка відносин.

## Висновок

На сучасному етапі розвитку інформаційного суспільства використання методів емоційного інтелекту є дуже важливим у кадровому менеджменті, адже у кожній людині є свої емоції, пристрасті, переваги, переконання, погляди, які проявляються у різних ситуаціях. І щоб досягти ефективного менеджменту, необхідно навчитися правильно управляти своїм внутрішнім станом, а для цього необхідно не тільки використовувати неявні знання, а й уміти керувати емоціями (своїми і чужими). Якщо у сучасній психологічній науці «розум перестав сприйматися як якась ідеальна субстанція» [1], то у сучасному кадровому менеджменті співробітники перестали сприйматися як кадрові одиниці. Тепер їхні знання, досвід, «моделі мислення», навички та емоції стають стратегічними ресурсами успішності компанії. Тому можна припустити, що об'єктами документування стануть не тільки формалізовані і неформалізовані знання компанії, але й емоції керівника та співробітників. Так, на нашу думку, проявляється тенденція до гуманізації сфери менеджменту в цілому.

## Література

1. Гоулман, Д. Эмоциональный интеллект / Дэниел Гоулман; пер. с англ. А.П. Исаевой. - М. : АСТ: АСТ МОСКВА; Владимир : ВКТ, 2009. – 478, [2] с.
2. Джанетто, К. Управление знаниями. Руководство по разработке и внедрению корпоративной стратегии управления знаниями / Карен Джанетто, Энн Уилер / Пер. с англ. Е.М.Пестеровой. – М. : Добрая книга, 2005. – 192 с., илл.
3. Друкер, П. Эффективный управляющий / Питер Ф. Друкер; пер. с англ. – М. : Book Chamber International, 1994. – 268 с. ISBN: 5-85020-153-X
4. Нонака, И. Компания – создатель знания / Икудзиро Нонака // Управление знаниями / Пер. с англ. – М. : Альпина Бизнес Букс, 2006. – С.27-49. – (Серия «Классика Harvard Business Review»). – ISBN 5-9614-0391-2