

Е. М. Воробьева

Институт бизнеса БГУ, Минск, Беларусь, vorobjova2109@mail.ru

ПОВЫШЕНИЕ РОЛИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА КАК ОСНОВЫ ФОРМИРОВАНИЯ ЛИЧНОСТНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ СПЕЦИАЛИСТОВ В УСЛОВИЯХ НЕОПРЕДЕЛЕННОСТИ

В статье анализируется значение формирования эмоционального интеллекта для становления и развития личностных компетенций современных специалистов, возрастание роли «soft skills» для успешного развития бизнеса, а также повышения его роли в условиях неопределенности.

Ключевые слова: эмоциональный интеллект, личностные компетенции, современные специалисты, неопределенность

E. Vorobyova

School of Business of BSU, Minsk, Belarus, vorobjova2109@mail.ru

INCREASING THE ROLE OF EMOTIONAL INTELLIGENCE AS A BASIS FOR FORMING PERSONAL COMPETENCES OF SPECIALISTS UNDER CONDITIONS OF UNCERTAINTY

The article analyzes the importance of the formation of emotional intelligence for the formation and development of personal competencies of modern specialists, the increasing role of «soft skills» for the successful development of business, as well as increasing its role in conditions of uncertainty.

Keywords: emotional intelligence, personal competencies, modern specialists, uncertainty

Проблема формирования эмоционального интеллекта специалистов не является новой, в XXI в. наступила эра EQ, в отличие от эры IQ XX в. Современные специалисты – это работники, обладающие не только необходимой степенью профессионализма («hard skills»), но и так называемыми мягкими, гибкими навыками («soft skills») или личностными компетенциями, которые во многом определяют эффективность современного бизнеса. Личностные компетенции – это сочетание характеристик (знания, умения и навыки, мотивы, ценности и отношения), обеспечивающих максимально полную реализацию своего личностного потенциала, успешное решение широкого круга жизненных и профессиональных задач, продуктивную жизнедеятельность в целом (в т. ч. и продуктивную профессиональную деятельность) [1].

Изменение структуры мировой экономики в сторону постоянного увеличения доли услуг, прежде всего, интерперсональных, с объективной необходимостью требует формирования устойчивой системы нематериальной, личностной мотивации, что естественно усиливает внимание к личностным компетенциям работников.

Всемирный Экономический Форум (Давос) в 2021 г. определил 10 качеств работника 2025 г. Среди них только две позиции занимают «hard skills», связанные с владением технологиями, а остальные 8 позиций занимают мягкие навыки – умение организовать работу команды, вести переговоры, активно обучаться. И что очень важно для современного работника, это наличие высокого эмоционального интеллекта [2].

В последние годы данная проблема получила новое ускорение. Это связано с вызовами современности, такими как пандемия, обострение политической обстановки в мире.

Профессор японского Университета Тама Хироши Тасака отмечает, что пандемия коронавируса и напряженность мировых процессов ускорили трансформацию общества. Это привело к росту бесконтактных технологий, онлайн сервисов, дополненной реальности, технологий искусственного интеллекта (ИИ). Поэтому необходимо развивать те навыки, с которыми ИИ не может конкурировать [3].

Это, прежде всего, умение коммуницировать невербально, т. е. развивать способность чувствовать, слышать клиентов, коллег, развивать эмпатию по отношению к ним. Эмпатия – это способность человека развивать коммуникации на более высоком уровне, включая два полушария мозга.

Кроме этого, важным становятся навыки коучинга, тьютерства, т. е. способности управлять профессиональным и личностным ростом сотрудников, а также умение поддерживать их в трудных жизненных ситуациях, как в момент личной трагедии, так и в условиях общего ухудшения внешней среды, связанного с различными кризисными проявлениями.

Еще одной уникальной способностью является умение создавать особую среду, атмосферу, в которой функционируют сотрудники – корпоративную культуру, другими словами, воздух, которым они дышат. Это позволит создать синергетический эффект от их совместного эффективного взаимодействия.

И, наконец, это способность не только генерировать идеи (с этим может справиться и ИИ), но и эффективно продвигать, презентовать их, убедить других в необходимости их реализации.

Очевидно, что эти навыки не что иное как составляющие эмоционального интеллекта.

Исследовательский центр портала Superjob.ru опубликовал социологический опрос, целью которого было определение критериев отбора молодых специалистов (65 % респондентов отметили личностные и деловые качества наиболее приоритетные) [4].

Ответами на данные вызовы современности должны стать, во-первых, формирование эмоционального интеллекта у студентов – будущих специалистов в процессе обучения, во-вторых, определение уровня эмоционального интеллекта в личностных компетенциях на стадии отбора персонала в организациях.

С целью выявления уровня развития эмоционального интеллекта студентов было проведено эмпирическое исследование. Для этого была создана экспериментальная выборка (в исследовании принимали участие студенты Института бизнеса БГУ специальности «Менеджмент» I, II и IV курсов). Для реализации поставленной цели был использован опросник эмоционального интеллекта «ЭмИн» (Д. В. Люсин) [5].

Данный опросник дает возможность определить различные аспекты эмоционального интеллекта: межличностный ЭИ (МЭИ) как способность понимания эмоций других людей и способность воздействовать на них, внутриличностный ЭИ (ВЭИ), как способность понимания и оценки своих эмоций, возможность их вербальной интерпретации, понимание эмоций (ПЭ) как способность осознавать как свои эмоции, так и эмоции других людей, оценивать их, управление эмоциями (УЭ) как способность воздействовать на свое эмоциональное состояние и эмоциональное состояние другого человека, способность управлять и воздействовать на поведение людей.

В ходе тестирования было проведено распределение по группам с низким, средним и высоким эмоциональным интеллектом.

По результатам тестирования студентов I курса (32 чел.) 12 студентов (37,5 %) обладают низким эмоциональным интеллектом, 20 чел. – средним (рис. 1). Необходимо отметить, что самые низкие результаты были получены по позиции ВЭИ (внутриличностный ЭИ) и ПЭ (понимание эмоций), т. е. это означает отсутствие способности понимать и рационализировать свои эмоции.

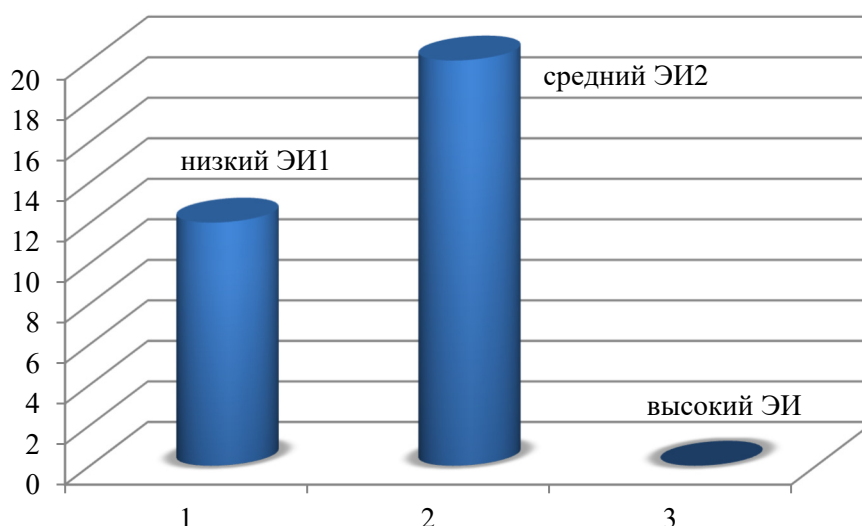


Рис. 1. Уровень эмоционального интеллекта студентов I курса специальности «Менеджмент»

По результатам тестирования студентов II курса (21 чел.) получены следующие данные: 19,2 % показали низкий уровень ЭИ, 57 % – средний уровень и 23,8 % высокий уровень эмоционального интеллекта (рис. 2). У студентов II курса лучшие результаты были выявлены по МЭИ (межличностный эмоциональный интеллект), определяющий способности взаимодействовать с другими людьми.

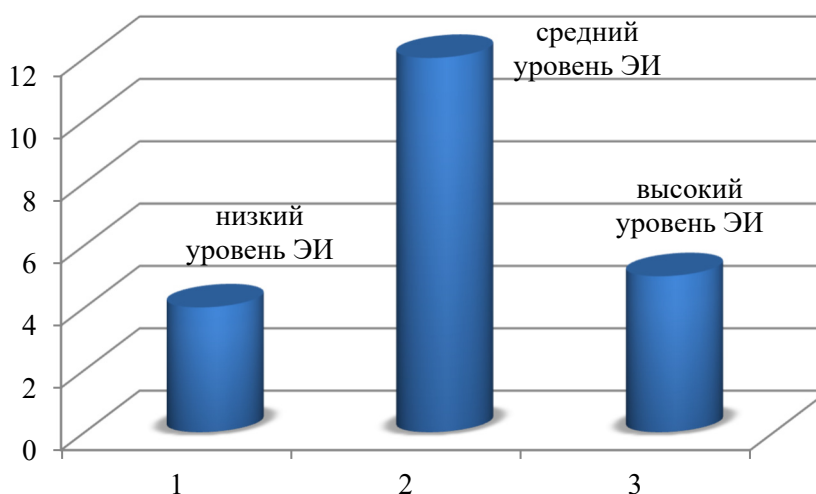


Рис. 2. Уровень эмоционального интеллекта студентов II курса специальности «Менеджмент»

Необходимо подчеркнуть, что студенты высказывали свое субъективное мнение о спрашиваемых ситуациях. Представляется, что, если бы ситуация пояснялась или просто проговаривалась, результаты были бы ниже.

Причиной такого положения у студентов I курса является крайне низкая направленность школьного образования на решение данной проблемы. У школьников не формируются такие способности как отстаивание своей точки зрения, высказывание позиции, отличающейся от позиции учителя (преподавателя), у них отсутствует понимание права на ошибку, как естественного права любого обучающегося. Отсюда нежелание отвечать, если не уверен на 100 % в своей правоте, неумение и нежелание отстаивать свою позицию и дискутировать с преподавателем.

Результаты студентов II курса значительно выше, поскольку многие из них уже вошли в академическую среду, корпоративную культуру Института Бизнеса, они уже освоили основы формирования эмоционального интеллекта через изучение ряда профессиональных дисциплин (Психология управления, Управление знаниями, Управление персоналом).

По результатам тестирования студентов IV курса (20 чел.) результаты следующие: низкий уровень ЭИ показал 1 человек (5 %), средний – 11 чел. (55 %), высокий уровень – 8 чел. (40 %) (рис. 3).

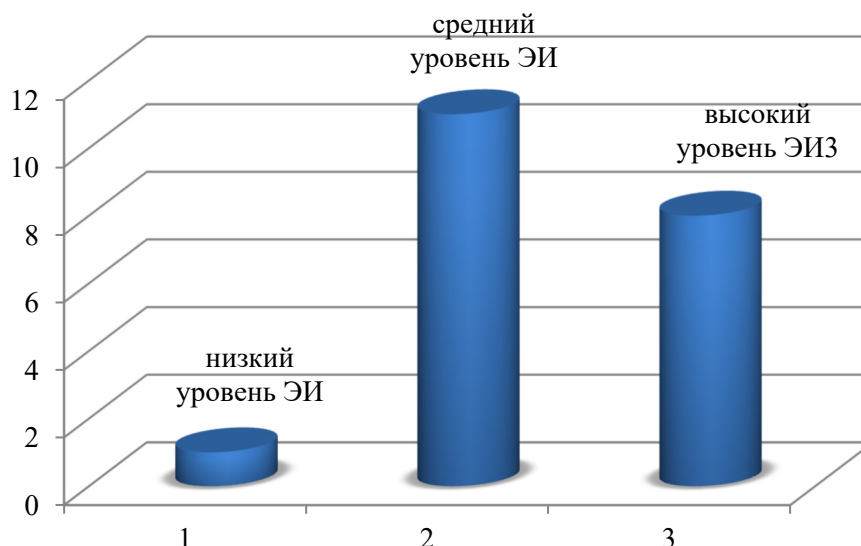


Рис. 3. Уровень эмоционального интеллекта студентов IV курса специальности «Менеджмент»

Студенты IV курса являются выпускниками, на момент тестирования они уже полностью освоили учебный план и изучили ряд ориентированных непосредственного на практику курсов («Экономическая психология», «Командообразование», «Основы лидерства», «Инновационные технологии HR-менеджмента» и др.). Более того, они имеют достаточно продолжительный период общения в благоприятной академической среде.

Для определения уровня эмоционального интеллекта в личностных компетенциях кандидатов на вакантные должности HR-специалистами используются различные методики.

К опросникам эмоциональных особенностей относятся [6]:

- опросник «Эмоциональное выгорание»: выявляется степень психологической защиты в форме «эмоционального выгорания» (данная методика особенно актуальна для работников, задействованных в сфере взаимодействия с людьми);
- шкала оценки значимости эмоций: методика, предложенная Б. И. Додоновым, направлена на выявление эмоциональных состояний человека, которые доставляют ему удовольствие.

Для оценки уже работающего персонала, целью которой является устранение проблем, связанных со сложностями коммуникации, работы в команде, используется метод оценки по решающей ситуации, метод рейтинговых поведенческих установок, используя который, можно определить эмоциональные компетенции, а также личные и деловые качества [7].

Достаточно эффективной является методика Disc insunrise (*Dominance* – доминирование, *Influence* – убеждение, влияние, *Steadiness* – стабильность, устойчивость, *Compliance* – соответствие установленным правилам и нормам).

С ее помощью поведение человека «оцифровывается», досконально изучаются эмоции. Измерение поведения раскрывает важные компетентностные параметры специалиста. Становится понятно, какими способами сотрудник достигает целей, какими мотивами он руководствуется,

выделяются его сильные и слабые стороны. Методика позволяет определить черты, над которыми в первую очередь следует работать для повышения работоспособности и эффективности человека [8].

Выявление проблем в результате оценки эмоциональных компетенций при отборе является основанием для принятия соответствующего решения HR-менеджером, а в случае оценки уже действующего персонала – сигналом для поиска путей повышения уровня эмоционального интеллекта сотрудников.

Итак, в условиях неопределенности и постоянного изменения ситуации в мире и стране возникает необходимость повышения адаптивности, стрессоустойчивости, коммуникабельности и других составляющих эмоционального интеллекта. Для этого необходимо:

- 1) на уровне системы образования – изучение дисциплин, формирующих эмоциональный интеллект, изменение формы подачи материала, геймификация образовательных процессов;
- 2) на уровне организации – формирование соответствующей корпоративной культуры компании.

Важным элементом корпоративной культуры является непрерывное обучение, в т. ч. и проведение мотивирующих тренингов, игр по развитию коммуникативных навыков и эмоциональной осведомленности. Необходимо сформировать систему ценностных ориентиров и донести ее до сведения работников.

Результатом должно стать активное понимание работниками своих эмоций, способов их выражения, связи эмоций и эффективности деятельности, выполнения своих должностных обязанностей, а также определения баланса между работой и семьей.

Список использованных источников

1. Понятия «личностная компетентность» и «личностные компетенции» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://studme.org/344038/pedagogika/ponyatiya_lichnostnaya_kompetentnost_lichnostnye_kompetentsii. – Дата доступа: 20.03.2022.
2. 10 скиллов, которые будут нужны в 2025 году [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://l-a-b-a.com/blog/1856-10-skillov-kotorye-budut-nuzhny-v-2025-godu>. – Дата доступа: 06.03.2022.
3. На Всемирном экономическом форуме назвали 6 навыков, которые нужно развивать, чтобы вас не заменил ИИ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://incruussia.ru/news/new-skills-wef/>. – Дата доступа: 21.03.2022.
4. Личностные компетенции молодого специалиста важнее наличия опыта работы [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.superjob.ru/research/articles/112422/lichnostnye-kompetencii-molodogo-specialista-vazhnee-nalichiya-opyta-raboty/>. – Дата доступа: 20.03.2022.
5. Тест эмоционального интеллекта ЭМИн (Люсин) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://psyttests.org/emotional/lusin.html>. – Дата доступа: 21.03.2022.
6. SOFT-компетенции и как их измерять [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://vc.ru/hr/129563-soft-kompetencii-i-kak-ih-izmeryat>. – Дата доступа: 08.02.2022.
7. Метод рейтинговых шкал поведенческих установок [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://stylopedia.ru/4xd6d5.html>. – Дата доступа: 03.02.2022.
8. Система ассессмента DISC INSUNRISE [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://galinov.ru/evaluation/more/>. – Дата доступа: 04.03.2022.