МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ

КУРСОВАЯ РАБОТА

«Эмоциональная компетентность как фактор успеха современного руководителя»

Выполнила В.В.Глоткина

Научный руководитель Т.В. Шарапова

Тюмень 2014

Содержание

Введение

. Теоретическое исследование эмоциональной компетентности руководителя

.1 Понятие и структура эмоциональной компетентности руководителя

.2 Эмоциональный интеллект как критерий успешности и эффективности

. Анализ методов исследования эмоциональной компетентности на примере сотрудников Администрации Тюменской области

.1 Эмоциональная компетентность - важное условие успешной работы

.2 Профессиональное совершенствование через систему самообразования

Заключение

Список литературы

Введение

В современном обществе проблема компетентности в понимании и выражении эмоций стоит достаточно остро, поскольку сейчас всё больше искусственно насаждается культ рационального отношения к жизни.

Психологам известно, что запрет на эмоции ведёт к их вытеснению из сознания.

В свою очередь, невозможность психологической переработки эмоций способствует разрастанию их физиологического компонента в виде болей и неприятных ощущений.

Исходя из сказанного выше, можно сказать, что актуальность выбранной темы в современном мире возрастает с каждым годом, ведь эмоциональная компетентность - открытость человека своим эмоциональным переживаниям - является показателем психологического здоровья человека и обеспечивает эффективное межличностное взаимодействие.

Следовательно, становление гуманистических ценностей в нашем обществе невозможно без развития эмоциональной компетентности. В ряде современных зарубежных и отечественных теорий эмоция рассматривается как особый тип знания.

В соответствии с данным подходом к пониманию эмоций выдвигается понятие «эмоциональный интеллект». В ряде современных зарубежных и отечественных теорий эмоция рассматривается как особый тип знания.

В соответствии с данным подходом к пониманию эмоций выдвигается понятие «эмоциональный интеллект».

Объект исследования - изучение свойств личности: эмоционального интеллекта и типов темперамента на примере госслужащих и влияние на профессиональную деятельность. Предмет исследование - определение эмоциональной компетентность на примере госслужащих Администрации Тюменской области, как мужчин так и женщин и влияние на рабочий процесс. Цель курсовой работы - выявление особенностей взаимовлияния и взаимосвязи эмоциональной компетентности и эмоционального интеллекта женщин и мужчин.

Для достижения цели исследования были определены следующие задачи:

) Изучение теоретико-методологической базы по данной теме;

) Анализ эмоциональной компетентности и эмоционального интеллекта на основе методик;

) Выявить влияние эмоциональной компетентности на профессиональную деятельность.

Исследование проводили на примере госслужащих Администрации Тюменской области, как мужчин так и женщин.

Диагностика проводилась преимущественно в индивидуальной форме, привычных для испытуемых условиях.

1. Теоретическое исследование эмоциональной компетентности руководителя

## .1 Понятие и структура эмоциональной компетентности руководителя

Достижение эмоциональной компетентности является необходимой задачей в условиях построения эффективного взаимодействия, и это ответ на запрос рынка, а не предложение модных тенденций.

Традиционное представление об управлении как о процессе воздействия предполагает априори существование определенного сопротивления сотрудников, вызванного неготовностью, безответственностью, несамостоятельностью персонала.

Особенность использования коучинга в управлении заключается в том, что процесс управления направлен не столько на воздействие, сколько на организацию взаимодействия между сотрудниками, создание партнерских отношений, которые и побуждают к развитию ответственности работников. Для реализации такого взаимодействия необходим определенный уровень профессиональной компетентности, важной составляющей которой является эмоциональная компетентность.

Совокупность знаний, умений, навыков, способностей, позволяющая адекватно решать задачи эмоциональной регуляции в процессе субъект-субъектного взаимодействия, определяется как эмоциональная компетентность.

Основу эмоциональной компетентности составляет эмоциональный интеллект (ЭИ) как способность человека к осознанию, принятию и регуляции эмоциональных состояний и чувств других людей и себя самого.

В структуре эмоционального интеллекта существует два аспекта: внутриличностный и межличностный, или социальный (иными словами, способность управлять собой и способность управлять отношениями с людьми).

Таким образом, можно описать эмоциональный интеллект как регуляцию внутренней и внешней психической деятельности человека.

Популяризатором данной теории считается психолог, журналист Дэниэл Гоулмен, который развил идеи ученых и изложил их более доступным языком. В 1995 году вышла первая книга Дэниэла Гоулмена «Emotional Intelligence», посвященная эмоциональному интеллекту, которая сразу стала бестселлером.

Таким образом, идея о решающей роли EQ в успехе человека пришла в массы. Основная идея работ Дэниэла Гоулмена достаточно проста: существуют различные виды интеллекта, в том числе интеллект эмоциональный, который может помочь человеку в различных сферах жизни. С точки зрения ученого, эмоциональный интеллект - это иной путь быть умным.

Многочисленные исследования показывают, что лучшими сотрудниками являются не те, у кого самый высокий IQ или диплом самого престижного университета. Преуспевают те, кто имеет более высокие показатели EQ. Модель Д. Гоулмена позволяет научиться предугадывать появление эмоций и направлять их в нужное русло, прежде чем вы окажетесь полностью в их власти.

Понятие «социальный интеллект» (СИ) впервые употребил Э. Торндайк в 1920 году, охарактеризовав им дальновидность в межличностных отношениях и сопоставив его со способностью мудро поступать в человеческих отношениях.

По мнению американского ученого Д. Гоулмана, социальный интеллект - это способность понимать собственные чувства и чувства других людей, самому себя мотивировать, полностью управлять эмоциями по поводу отношения к себе или своим взаимоотношениям.

Если человек постоянно не обращает внимания на собственные чувства, он не заметит и чувства окружающих. Значительную часть социальной компетентности составляет компетентность коммуникативная, так как именно она отвечает за эффективное и успешное взаимодействие между людьми. Поэтому на кафедре социального менеджмента (факультет управления РГПУ им. А. И. Герцена), где готовят будущих руководителей социальной сферы, широко используются разнообразные интенсивные и интерактивные технологии их профессиональной подготовки.

Ведь за способности менеджера выстраивать и сохранять оптимальные взаимоотношения со всеми участниками профессиональной деятельности отвечает его социальная компетентность.

Под социальной компетентностью В. Н. Куницына, например, понимает систему знаний о социальной действительности и о себе.

В эту систему входит комплекс сложных социальных умений и навыков взаимодействия, сценариев поведения в типичных социальных ситуациях, позволяющих быстро и адекватно адаптироваться, принимать решения со знанием дела, учитывая сложившуюся конъюнктуру; способность действовать по принципу «здесь, сейчас и наилучшим образом», извлекать максимум возможного из сложившихся обстоятельств.

Последние исследования в области психологии лидерства подтверждают, что эмоциональная компетентность - фактор намного более важный для достижения успешных результатов при работе с людьми, чем технические знания и умения.

Таким образом, понимание своих эмоций, умение их контролировать, способность развивать у себя высокую мотивацию, правильно распознавать эмоции других людей и грамотно выстраивать с ними систему взаимодействия определяют успешность развития партнерских отношений.

эмоциональный компетентность интеллект руководитель

## 1.2 Эмоциональный интеллект как критерий успешности и эффективности

Хорошие взаимоотношения и сотрудничество являются ключом к успеху в каждой области человеческой деятельности, от развития взаимной привязанности между родителями и детьми до умения менеджера раскрыть лучшие способности своих работников.

Одни из нас, наделенные высочайшими интеллектуальными способностями, терпят в жизни неудачи, в то время как другие, более скромно интеллектуально одаренные, преуспевают.

Между коэффициентом интеллекта человека и его успехами нет никакой связи. Успех человека напрямую зависит от его эмоционального интеллекта (EQ). Впервые эту идею озвучил Дэниэл Гоулман в одноименной книге.

Эмоциональный интеллект (EQ) определяют как способность осознавать, понимать, доносить, использовать эмоции и управлять ими, а также на основе этих умений эффективно взаимодействовать с другими людьми.

Неопровержимые данные показали связь между этой способностью, которая относительно мало общего имеет с интеллектом как таковым, и долговременным успехом. Чем полнее вы обладаете эмоциональным и социальным пониманием и мышлением, тем легче идти по жизни эффективно и продуктивно.

Настоящий прорыв в исследовании эмоционального интеллекта произошел после разработки Реувеном Бар-Оном, израильским психологом американского происхождения (он же автор термина «коэффициент эмоционального развития»), инструмента, известного в последствии как EQ-i, что означает - перечень вопросов для определения коэффициента эмоциональности. Позже этот инструмент стал известен как «Модель эмоционального интеллекта Бар-Она».

На сегодняшний день существует четыре основных модели эмоционального интеллекта, разработанные и описанные в работах ведущих западных исследователей (R. Bar-On, D. Goleman, R. Cooper и J. Mayer, D. Caruso, P. Salovey). Модель EQ-i Реувена Бар-Она считается наиболее полной и научно обоснованной методической концепцией. Она включает 15 компетенций, которые можно сгруппировать в пять общих по тематике сфер эмоционального интеллекта, разработанные и описанные в работах ведущих западных исследователей (R. Bar-On, D. Goleman, R. Cooper и J. Mayer, D. Caruso, P. Salovey).

Модель EQ-i Реувена Бар-Она считается наиболее полной и научно обоснованной методической концепцией. Она включает 15 компетенций, которые можно сгруппировать в пять общих по тематике сфер.

В России на протяжении последнего десятилетия был предпринят ряд попыток построения модели эмоционального интеллекта, адаптированной к российской культуре моделям межличностного взаимодействия и создания диагностического инструментария, «работающего» на отечественной выборке.

К числу успешных с разработок можно отнести модель эмоционального интеллекта и методику, разработанные М.А. Манойловой на базе кафедры психологии и социологии Псковского Вольного института.

Модель эмоционального интеллекта М.А. Манойловой включает два аспекта - межличностного и внутриличностного взаимодействия. При этом внутриличностный аспект эмоционального интеллекта включает в себя два параметра:

) Осознание своих чувств и эмоций;

) Управление чувствами и эмоциями.

Межличностный аспект включает следующие параметры:

) Осознание чувств и эмоций других людей;

) Управление чувствами и эмоциями других.

В модели эмоционального интеллекта нет иерархической зависимости, все его параметры интегративно проявляются на всех уровнях деятельности в неразрывном слиянии и взаимодействии.

Эмоциональный интеллект считается высоко развитым при условии, что все параметры представлены качественными характеристиками и реализуются во взаимодействии, поведении и деятельности.

Методика М.А. Манойловой представляет собой опросник, состоящий из 40 вопросов-утверждений. Обследуемому предлагается оценить степень своего согласия с каждым утверждением по 5-балльной шкале.

Опросник содержит 4 субшкалы и 3 интегральных индекса:

) Общего уровня эмоционального интеллекта;

) Выраженности внутриличностного аспекта эмоционального интеллекта;

) Выраженности межличностного аспекта эмоционального интеллекта.

Эмоциональный интеллект - это явление, которое объединяет в себе умение различать и понимать эмоции, управлять собственными эмоциональными состояниями и эмоциями своих партнеров по общению.

Область изучения эмоционального интеллекта является сравнительно молодой и насчитывает чуть больше одного десятилетия, поэтому данная тема представляет особый интерес для исследования. В том числе, интерес исследователей привлекают факторы, способствующие развитию высокого уровня эмоционального интеллекта.

2. Анализ методов исследования эмоциональной компетентности на примере сотрудников Администрации Тюменской области

## .1 Эмоциональная компетентность - важное условие успешной работы

Проблема профессионального становления, в том числе и управленцев, деятельность которых связана с экстремальными ситуациями, актуальна, так как от уровня их профессионализма зависит укрепление общественного порядка и безопасности граждан.

Более того, управление экстремальными ситуациями усиливает персональную ответственность руководителя за процесс и результат исполнения задач и их последствий для жизни и безопасности граждан, а также сотрудников силовых структур, реализующих приказы руководителя.

Поэтому трудно переоценить значимость изучаемой проблемы как с позиций теории, так и практических задач психологического сопровождения управленческой деятельности, включающей возможность ситуаций риска и экстремальных ситуаций.

В современной психодиагностике и тестологии существуют различные технологии выявления и изучения эмоциональной сферы. Трудно переоценить значение всего накопленного опыта, тем не менее нам представляется обоснованной попытка создания методики, которая позволила бы максимально нивелировать стремление респондентов в ответах давать социально одобряемые варианты ответов.

В основу необходимости создания такой методики легла идея о важности выявления и изучения эмоциональной детерминации поведения человека в ситуациях, характеризующихся дефицитом времени, различными помехами, неожиданностью и т.п.

Очевидно, что детерминация поведения человека, и в частности, принятия решения связано не только с когнитивной сферой. Эмоции можно рассматривать как фактор, предопределяющий «сбои» в исполнительской части деятельности. Например, понимание и знание, как надо поступать в той или иной ситуации, в реальной действительности не происходит в соответствии с планируемым, в силу того, что эмоциональное состояние вносит существенные коррективы в решение или поведение субъекта профессиональной деятельности.

Перейдем непосредственно к описанию процедуры валидизации и ее результатов по создаваемой методике.

Анализ психометрических данных по методике был получен на пилотажной выборке специалистов в возрасте от 25 до 45 лет включительно.

В инструкции было обращено внимание испытуемых на анализ своих чувств, состояний и побуждений что-либо сделать в описываемых ситуациях и их оценки по десятибалльной шкале степень каждого из них.

. Эмоциональная компетентность в отношениях с руководством - чем более человек контролирует проявление эмоций и чувств, тем более он будет адекватно реагировать во взаимоотношениях с руководством. Под адекватностью понимается умение отстоять свою обоснованную позицию, не нарушая этические и субординационные правила во взаимоотношениях с руководством.

. Эмоциональная автономия - способность эмоционально автономизироваться, дистанцироваться, быть проактивным, в определенной мере не заражаться характеристиками эмоциональности окружающих, но следовать своим чувствам, состояниям и побуждениям, а также функциональным обязанностям.

. Эмоциональная лабильность - способность в ситуациях дефицита времени, сложных и неожиданных обстоятельствах испытывать чувства собранности и организованности.

. Эмоциональная ответственность - способность не растеряться и чувствовать позитивные чувства, помогающие собраться и быть эффективным в своих функциональных обязанностях. 5. Эмоциональная устойчивость - способность, несмотря на различные помехи и сложности в профессиональной ситуации, быть в форме, т. е. эффективно справляться с ситуацией.

При проверке разработанной методики ставится две основные задачи: методическую (психометрическая адаптация методики) и исследовательскую (анализ полученных данных). Первая задача включает три основных этапа: стандартизацию, проверку надежности и валидности.

Анализ полученных результатов исследования (общие данные по выборке) по методике диагностики "Эмоционального интеллекта" (Д.В. Люсин) наглядно представлены на гистограмме.

Дополнительно была построена гистограмма достоверности средних значений по общей выборке 54 испытуемых (35 женщин и19 мужчин ).

Как видно из рисунка 1, наибольшее значение имеет шкала (ВЭИ) внутриличностый эмоциональный интеллект (41,35±6,23) следовательно, у испытуемых в данной группе более развит внутриличностный эмоциональный интеллект (понимание и управление своими эмоциями).

Более выражен аспект ВЭИ по субшкале (ВП) понимание своих эмоций (18,75± 3,46) - это способность осознания своих эмоций: их распознавание и идентификация, понимание причин, способность к вербальному описанию.



Рис. 1. Гистограмма достоверности общих значений по методике «Эмоционального интеллекта» Д.В.Люсин.

Также отметим низкие значения показателей «управление своими эмоциями» (ВУ) и «контроль экспрессии»(ВЕ), что свидетельствует о том, что у испытуемых данной выборки занижен уровень управления своими эмоциями, вызывать и поддерживать желательные эмоции и держать под контролем нежелательные. Как мы видим показатель «контроль экспрессии» - способность контролировать внешние проявления своих эмоций, также имеет низкие значения у испытуемых.

Интегративный показатель по выборке общего эмоционального интеллекта (ОЭИ) составляет 73,52± 10,58, что свидетельствует о высоком уровне эмоционального интеллекта испытуемых

Анализ полученных результатов исследования (общие данные исследуемой выборки) по методике диагностики «Эмоционального интеллекта» Н.Холла.

Средние значения показателей методики диагностики «эмоционального интеллекта» по Н.Холлу наглядно представлены на гистограмме.

Дополнительно была построена гистограмма достоверности средних значений по общей выборке 54 испытуемых (35женщин и 19 мужчин).



Рис. 2 Гистограмма достоверности общих значений по методике «Эмоционального интеллекта» Н. Холла.

Выявленные средние значения показывают нам, что показатели методики «Эмоциональная осведомлённость» (ЕО), «Эмпатия» (Emр), «Самомотивация» (Sm) и «Распознавание эмоций других людей» (REDL) имееют средний уровень у испытуемых.

Основываясь на полученных данных, отметим, что как и в предыдущей методике «ЭмИн» (Д.В.Люсин) показатель «управление своими эмоциями» (USE) имеет очень низкие значения.

Интегративный показатель «уровень эмоционального интеллекта» (SB) представляет высокие значение, он является собирательным и свидетельствует о высоком уровне ЭИ.

Результаты по проведенной процедуре валидизации методики убеждают нас в необходимости продолжения работы над созданием метода, позволяющего вскрыть не только эмоциональную составляющую человека в ситуациях риска, но и те побуждения к действиям, которые соответствуют этому эмоциональному состоянию.

Результаты нашего исследования подтверждают о необходимости адекватности эмоционального фона субъекта деятельности задачам этой деятельности, о важности преобладания положительных эмоций в этой ситуации. Именно положительные (адекватные) эмоции, являются детерминантами эмоциональной устойчивости, которые в свою очередь определяют возможности регуляции эмоциональными состояниями в экстремальных ситуациях.

Таким образом, можно констатировать, во-первых, необходимость продолжения процедуры валидизации методики и, во-вторых, возможность приведения ее к инструменту, который можно использовать не только в исследовательских целях, но и при консультативной работе психолога-практика, в том числе при психологическом сопровождении управления экстремальными ситуациями.

Анализ результатов исследования показал, что экстраверсия может трактоваться как предпосылка межличностного, но не внутриличностного эмоционального интеллекта. Это означает, что данное личностное свойство способствует пониманию эмоций других людей (но не своих) и управлению чужими (но не собственными) эмоциями. Так, выявлено, что у мужчин повышение уровня экстраверсии приводит к снижению способности контролировать внешние проявления своих эмоций.

## 2.2 Профессиональное совершенствование через систему самообразования

Вопросы профессионального совершенствования персонала являются составляющими кадровой политики. Кадровая политика - система знаний, взглядов, принципов, методов и практических мероприятий основного звена управления, направленных на установление целей, задач, форм и методов работы с персоналом. Кадровая политика становится той программной средой, в которую инсталлируются конкретные программы оптимизации и развития человеческих ресурсов (обучение, аттестация и т.д.).

Подготовку специалистов можно представить в виде процесса, состоящего из трех составляющих.

Каждая составляющая представляет собой группу однородных процессов: пребывание в учебных заведениях, дающих специальное образование; самообучение; обучение через систему повышения квалификации на производстве.

Для повышения эффективности технологического процесса подготовки рабочей силы в целом необходимо, чтобы каждый этап этого процесса адаптировался под другие этапы и под условия внешней среды.

Особый интерес представляют второй и третий этапы процесса подготовки специалиста, поскольку доказано, что как бы хорошо ни был налажен учебный процесс в любом учебном заведении, 10-15% знаний, полученных в этих заведениях, претерпевает быстрое моральное старение из-за высоких темпов научно-технического процесса.

Вторым этапом является самообучение, или самообразование, представляющее собой процесс приобретения знаний путем самостоятельных занятий вне учебного заведения, без помощи преподавателя.

Причем этот этап является постоянно действующим в жизни любого человека на протяжении всего времени, пока он реализуется как специалист.

Этап самообразования возник из-за необходимости постоянной адаптации реальных и потенциальных работников под изменяющиеся условия производства.

Эффективным процесс самообразования может быть только при хорошо продуманной и методически организованной системе, которая напрямую связана с подготовкой печатных изданий, специально ориентированных на самообразование: популярные брошюры, справочники для специалистов, научные и научно-производственные журналы и др., а также с выпуском аудио- и видеокассет с циклами лекций высококвалифицированных преподавателей.

Прогресс в информационных технологиях и телекоммуникациях значительно облегчают задачу создания эффективной системы самообразования за счет повышения доступности средств для дистанционного обучения.

Такие достижения телекоммуникации, как электронная почта и Интернет, дают новые возможности для совместного использования информации. К основным формам самообразования относятся:

1) изучение литературы, составление конспекта для более глубокого осмысления прочитанного;

) анализ научных и практических данных, например статистических;

) посещение тематических выставок;

) стажировки в организациях, являющихся передовыми по тем направлениям, по которым обучающийся хочет повысить квалификацию;

) активное использование возможностей для изучения производственных и других процессов других организаций во время командировок;

) инициативное участие в работе семинаров по интересующим вопросам;

) инициативное изучение эффективных методов работы других работников;

) подготовка к выступлениям и участие в работе научно-практических и производственных конференций;

) подготовка к занятиям по профессиональному обучению как в качестве слушателя, так и преподавателя (лектора);

) систематическая работа по составлению и выполнению индивидуального плана работы по самообразованию.

Третьим этапом процесса подготовки специалиста является обучение через систему повышения квалификации, которая должна существовать на любом производстве, в любом учреждении, учебном заведении, научно-исследовательской и проектной организации, конструкторском бюро.

Целью профессионального обучения является развитие навыков и умений.

Первый шаг к желаемому результату состоит в разработке в соответствии с кадровой политикой ключевых моделей компетенций сотрудников. Компетенция - набор взаимосвязанных знаний, умений и способностей, необходимых для выполнения основной работы, которые могут быть оценены с точки зрения эффективности, сравниваться с предварительно разработанными стандартами и совершенствоваться путем обучения. Это позволяет выяснить, насколько эффективно может работать человек в зависимости от занимаемой должности.

Второй шаг заключается в создании четкого представления о человеческом капитале, определении возможностей развития кадрового потенциала и ключевых принципов управления персоналом. По существу речь идет о выявлении несоответствия между профессиональными знаниями и навыками, которыми должен обладать персонал для реализации целей (сегодня и в будущем), и теми знаниями и навыками, которыми обладает в действительности. Необходимо учитывать физиологические, психические возможности, особенности характера и личностные ценности человека. Набор этих качеств всегда индивидуален. Задача руководителя - создать такие условия, при которых каждый сотрудник будет чувствовать себя на своем месте.

Вся последующая работа по повышению профессионального уровня работников может оказаться бесполезной и даже нанести вред, если ошибиться в оценке человеческого потенциала.

Полученная информация дает возможность понять, что необходимо сделать для повышения эффективности работы каждого сотрудника и как перестроить процесс управления, чтобы поднять производительность труда. Возможно, одних сотрудников нужно отправить на курсы повышения квалификации, вторых - перевести на другой участок, третьих - повысить в должности и так далее. Все зависит от возможностей каждого конкретного человека.

Важно правильно определить, что движет человеком: желание трудиться, жажда успеха или стремление служить людям.

От мотивации в первую очередь зависит то, какую работу сотрудник будет выполнять с максимальным вложением собственных сил.

Планирование обучения персонала позволяет использовать собственные производственные ресурсы работающих без поиска новых высококвалифицированных кадров на внешнем рынке труда.

Кроме того, такое планирование создает условия для мобильности, мотивации и саморегуляции работника.

Оно ускоряет процесс адаптации работника к изменяющимся условиям производства на том же самом рабочем месте.

Обучение и повышение квалификации в любых формах и видах является важным объектом внутриорганизационного планирования. В его рамках, во-первых, определяется долгосрочная (до пяти) лет потребность в повышении квалификации и разрабатываются необходимые планы и программы; во-вторых, осуществляется оперативное (до года) планирование конкретных мероприятий с учетом направлений деятельности фирмы и личных потребностей людей.

Обучение персонала требуется в случаях, когда работник приходит на работу, назначают на новую должность или поручают новую работу, когда у работника не хватает навыков для выполнения своей работы, а также когда происходят серьезные изменения в экономике организации или ее внешней среде.

Основными направлениями профессионального обучения и повышения квалификации персонала считаются первичное обучение в соответствии с задачами подразделения, а также обучение с целью ликвидации разрыва между требованиями должности и личными качествами, повышения общей квалификации, работы по новым направлениям развития, усвоения новых приемов и методов трудовых операций.

Основные формы обучения новых работников на производстве: индивидуальная и групповая подготовка, наставничество, инструктаж, ротация, т.е. последовательная работа на разных должностях, в том числе и в других подразделениях. Считается, что ротация оказывает положительное воздействие на работников, но требует высоких издержек и связана с временным снижением производительности.

Существуют две основные формы профессионального обучения: на рабочем месте и с отрывом от производства - в учебных заведениях.

При достаточном запасе теоретических знаний, полученных в учебном заведении, вариант обучения на рабочем месте более предпочтителен, чем на различных специальных курсах, поскольку позволяет входить в работу сразу же в процессе ее выполнения, требует меньших затрат, обеспечивает связь с практикой. Однако такое обучение требует тщательного отбора инструкторов, их близости к обучаемым по социальному положению и личным качествам.

Обучение является одним из важнейших элементов функции развития персонала, которая представляет собой систему взаимосвязанных действий. Помимо обучения, эта система включает выработку стратегии, прогнозирование и планирование потребности в кадрах той или иной квалификации, управление карьерой и профессиональным ростом, организацию процесса адаптации, формирование организационной культуры.

Развитие персонала может быть общим и профессиональным.

Профессиональное развитие - это процесс подготовки сотрудников к выполнению новых производственных функций, занятию должностей, решению новых задач, направленный на преодоление расхождения между требованиями к работнику и его личных качеств.

На потребность в профессиональном развитии работников влияет динамика внешней среды, появление новых образцов техники и технологии, изменение стратегии и структуры организации, необходимость освоения новых видов деятельности.

Современному производству необходимы специалисты, которые учились не менее 10-12 лет, но и после окончания вуза их знания нередко отстают на 5-6 лет от реальной жизни, а через 10 лет полностью устаревают, поэтому их необходимо обновлять.

Общее развитие персонала шире, чем профессиональное, так как происходит в процессе ежедневной деятельности, а не сводится только к проведению учебных семинаров и мероприятий.

Большое значение в развитии персонала играет внутрифирменное, или корпоративное, развитие, под которым понимается процесс приобретения новых знаний, способностей, ценностей и мотиваций, нацеленный на развитие человеческих ресурсов, преобразование их знаний и способностей в практические навыки и компетенции для повышения эффективности и реализации стратегий.

Корпоративное обучение, в отличие от традиционного профессионального обучения, имеет свои характерные черты и приоритеты, отражая систему совместно принятых ценностей, норм поведения, которые понимаются, одобряются, формируются всеми членами как сообщества.

Отличительные черты корпоративного обучения:

1) Вовлечение в процесс обучения всех сотрудников;

) Опережающий характер обучения по отношению к структурным, технологическим и другим изменениям, что позволяет персоналу адаптироваться к ним до их наступления и, следовательно, положительно сказывается на результатах деятельности в целом;

) Ориентация не только на обновление профессиональных знаний и навыков, но и на социальное развитие, формирование ценностей, активизацию творческого и нравственного потенциала сотрудников в соответствии с принципами корпоративной культуры и целями бизнес-стратегий;

) В качестве приоритета выдвигается не получение большого объема «самых лучших знаний», а повышение эффективности деятельности;

) Формирование не только профессиональных навыков и умений, а также навыков межличностного общения как в рамках организационной структуры, так и вне ее;

) Возрастание значимости саморазвития и самообразования;

) Приоритетное использование активных методов обучения, которые предполагают, что обучающийся является творцом знаний, информации и решений, а не пассивным слушателем и исполнителем. Корпоративное обучение - это обучение действием;

) Акцент на мотивации необходимости обучения. Каждый работник должен знать, что станет лучше лично для него, если он будет совершенствоваться по тому или иному направлению. Мотивами могут быть желание освоить новую работу, сохранить прежнюю или получить более высокую должность, обеспечить гарантию стабильности или роста доходов, приобрести знания, расширить контакты, стать более независимым от работодателей и конкурентов и др.;

) Инновационный и креативный характер обучения. В настоящее время в технологии образования выделяют поддерживающий и инновационный подходы.

Первый направлен на поддержание, воспроизводство существующего опыта, культуры и является традиционным не только для средних и высших учебных заведений, но и для ряда организаций, которые еще не осознали роль человеческих ресурсов для успешного функционирования организации в современных условиях.

Второй подход представляет собой процесс образовательной деятельности, который стимулирует инновационные изменения в существующей производственной и социально-культурной среде. Инновационное обучение связано с творческим поиском на основе имеющегося опыта, с активным откликом на возникающие как перед отдельным человеком, так и перед организацией проблемные ситуации.

В целях совершенствования системы корпоративного развития персонала целесообразно иметь общую методику формирования единых ориентиров и решений по реализации проектов профессионального обучения. В зарубежной практике подобную методику давно считают унифицированной. Во Франции ее называют «кайе-де-шарж», дословного перевода этого термина в русском языке нет, как нет и подобной методики, поэтому в отечественной литературе принято говорить о модели выявления потребностей, корректировки, реализации и оценки проекта профессионального обучения.

В общем виде в эту модель включают составляющие, указанные в табл. 1. Применение этого подхода помогает достижению уровня удовлетворения потребностей в обучении за счет сбалансированности между спросом и предложением, т.е. каждая из позиций «спрос» в табл. 1 требует проведения ряда локальных действий («предложение»), которые направлены на детальное выявление всей имеющейся информации по данному вопросу и ее корректировке с течением времени при реализации и оценке проекта.

Таблица 1 Модель выявления потребностей, корректировки, реализации и оценки проекта профессионального обучения.

|  |  |
| --- | --- |
| Спрос | Предложение |
| Выработка стратегии проекта (дерево целей предприятия) | Разработка мероприятий (тактики) по реализации проекта |
| Идентификация участников проекта | Определение слушателей, преподавателей и организаторов обучения |
| Имеющиеся ресурсы для реализации проекта | Учебно-материальная и учебно-методическая база, составление сметы расходов |
| Ожидаемые практические результаты | Учебные мероприятия, оценка качества обучения и реализации проекта, достигнутый уровень квалификации работников |

Вместе с тем в последнее время все острее встает вопрос о том, что необходимо оценивать результативность подготовки персонала. Различные задачи проекта повышения квалификации и профессиональной переподготовки предполагают различные оценки. Оценка должна проводиться с учетом отзывов руководителя подразделения, группы, отдельных работников, преподавателей курса, менеджеров по персоналу по таким критериям, как достижение уровня поставленных задач, показатели результатов обучения и т.п. Поэтапная и общая оценка проекта является очень важной функцией реализации и своевременной корректировки проекта. Она замыкает цикл работ и создает основу для формирования аналогичного нового проекта по профессиональному обучению очередной группы работников.

Таблица 2 Критерии оценки профессионального обучения

|  |  |
| --- | --- |
| Субъект, оценивающий результаты обучения | Критерии оценки |
| Руководитель подразделения | Общая оценка проекта; результаты профессионального обучения работника |
| Обучаемый | Результаты профессионального обучения; степень применения полученных знаний на практике |
| Преподаватель | Практические навыки и умения слушателей по результатам обучения; педагогические разработки, приемы и методы обучения |
| Менеджер по персоналу | Общая оценка проекта; результаты профессионального обучения слушателей; оценка организации проекта; качественная оценка преподавательского состава; оценка методического и технического обеспечения обучения |

Конечно, справиться со сложными и объемными задачами, о которых речь шла в данном разделе, одному руководителю трудно, нужны специальные знания и соответствующий опыт. Поэтому в организациях возрастает роль руководителей и специалистов системы управления персоналом и, в частности, обучения персонала.

Заключение

Необходимым условием формирования профессиональной направленности в системе отношений «человек - человек» является способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми. Нормы поведения задаются той социальной ролью, которую выполняет участник взаимодействия.

Для того, чтобы возник диалог, необходимо в образ конкретной социальной роли включать модель коммуникативного поведения, которая включает значимость получаемой информации для собеседника, его психическое состояние, установку и т. д.

Высокая степень включенности в процесс общения эмоциональной сферы, умение управлять своим восприятием, смотреть на личность как на ценность, «считывать» изменения в лице, голосе, жесте, умение прогнозировать ход общения невозможно без самопознания, саморефлексии и саморегуляции - способности сравнивать, сопоставлять свое видение себя с оценками других участников взаимодействия.

Эмоциональная компетентность как интегральная характеристика позволяет прогнозировать успешность профессиональной карьеры личности в коммуникативной и социально-управленческой деятельности.

В сегодняшней ситуации это особенно актуально, так как во всех сферах деятельности присутствует компетентностный подход.

Структура эмоционального интеллекта и эмоциональной компетентности успешных сотрудников представляет собой единое, динамично функционирующее и гибкое, взаимосвязанное целое.

Структура эмоционального интеллекта неуспешных сотрудников является негибкой и взаимосвязи между отдельными параметрами эмоциональной компетентности у них недостаточно сформированы.

Эмоциональная компетентность и другие рассматриваемые в исследовании ресурсы личности, и в особенности степень их взаимосвязанности, можно рассматривать как личностный фактор эффективности профессиональной деятельности и, более того, как один из предикторов успешности освоения учебного материала.

Исследовательский дизайн, использованный в данной работе, не позволяет однозначно судить о том, являются ли нарушения в структуре эмоционального интеллекта причиной или следствием дезадаптации неуспешных сотрудников.

Однако полученные данные дают все основания утверждать, что они существенно снижают результативность профессиональной деятельности.

На основе полученных в ходе исследования данных, были предложены рекомендации по профессиональному самообразованию по психолого-педагогическому сопровождению сотрудников, испытывающих трудности в профессиональной деятельности, связанные с недостатками развития эмоционального интеллекта и саморегуляции.

Список литературы

1. Бабаева Ю.Д. и др. Эмоции и проблемы классификации видов мышления // Вестн. МГУ. Сер. 14. Психология. 2009. - № 2. - с. 91-96.

. Вайсбах X., Дакс У. Эмоциональный интеллект. М., 2008. - с. 101.

. Волоковицкий Г.А. Мотивация военно-профессионального самосовершенствования. М.: В А. им. Ф.Э. Дзержинского, 2010. - с. 74.

. Выготский Л.С. О двух направлениях в понимании природы эмоций в зарубежной психологии в начале ХХ века // Вопр. психол. - 2008. - № 2. - с.157-159.

. Завалишина Н.Д. Профессионализация в контексте жизни человека. // Психологическая наука: традиции, современное состояние и перспективы; тезисы докл. Научной конференции института психологии РАН. Москва, 2007.

. Зазыкин В.Г., Чернышев А.П. Акмеологические проблемы профессионализма. М., 2011. - с. 29.

. Климов Е.А. Образ мира в разнотипных профессиях. М.: МГУ, 2010. - с. 114.

. Кравцов Г.Г. Единство аффекта и интеллекта в теории и на практике // Л.С. Выготский и современность / Под ред. Минск, 2008. Т. 1, с. 25-29.

. Кричевский P.JI. Если Вы руководитель . Элементы психологии и менеджмента в повседневной работе. М.: Дело, 2011. - с. 162.

. Маркова А.К. Психология профессионализма. М., 2008, с. 308.

. Орме Г. Эмоциональное мышление как инструмент достижения успеха. М: КСП+, 2008. - с.150.

. Рейковский Я. Экспериментальная психология эмоций. М.: Прогресс, 2009. - с. 133-179.

. Спасибенко С.Г. Эмоциональное и рациональное в социальной структуре человека // Соц.-гуманитарные знания. 2012. - № 2. - с. 109-125.

. Тхостов А.Ш., Колымба И.Г. Феноменология эмоциональных явлений // Вестн. Моск. ун-та. Сер. 14. Психология. - 2009. - № 2. - с. 3-14.

. Холмогорова А.Б., Гаранян Н.Г. Культура, эмоции и психическое здоровье // Вопр. психол. - 2009. - № 2. - с. 61-74.