

УДК 331.44

М.Е. Добрусина, К.В. Бауэр

**ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ И ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ:
ПРОТИВОСТОЯНИЕ ИЛИ СОЧЕТАНИЕ**

Статья носит постановочный характер. В ней сделана попытка рассмотреть соотношение эмоционального и интеллектуального менеджмента, выявить их влияние на эффективность труда. Социально-экономический аспект изучения данных направлений менеджмента позволяет утверждать, что интеллектуальный менеджмент – это стратегический ресурс развития организации и общества в целом. В его основе лежит интеллект как «специфическое» средство труда. Для эмоционального менеджмента необходимо раскрыть эмоциональную среду организации и эмоции персонала. В свою очередь, эффективность работы организации предполагает оптимизацию интеллекта и эмоций.

Ключевые слова: эмоциональный менеджмент, интеллектуальный менеджмент, эмоции, интеллект, эмоциональная среда организации.

В теории менеджмента в современных условиях возросло внимание к новым его направлениям, таким как эмоциональный и интеллектуальный менеджмент. Это продиктовано глобализацией общества, состоянием и развитием экономики. Как известно, переход от трудоемких к информационным и наукоемким производствам и процессам поменял приоритеты в деятельности организации. Теперь на первый план выдвигается личность с гибким мышлением, способная создавать интеллектуальные продукты. Именно она является носителем знаний, интеллектуальным капиталом организации.

По нашему мнению, интеллектуальный менеджмент – это стратегический ресурс развития организации как экономической системы и общества в целом. При его изучении правомерно выделять социально-экономический аспект интеллектуальной собственности.

Термин «интеллектуальная собственность» появился в конце XVIII в. и по-прежнему используется в законодательных актах разных стран мира. Интеллектуальная собственность – совокупность исключительных прав, относящихся к конкретным результатам интеллектуальной, творческой деятельности человека в производственной, научной и художественной областях [1. С. 3].

Основой интеллектуальной деятельности является интеллект. Интеллект – слово латинского происхождения и дословно означает ум, рассудок, мыслительную способность человека. Сегодня мы вправе рассматривать интеллект как «специфическое» средство труда, призванное получать и интегрировать информацию в знания, которыми необходимо умело управлять. Именно интеллект индивида предполагает успешность усвоения знаний, переработки информации.

Успех вхождения человека в деятельность определяется прежде всего уровнем его индивидуального интеллекта и сложностью деятельности. При этом важную роль играет мотивация его труда. Теория мотивации труда, рассмотренная с позиций системного анализа всесторонне и комплексно, подводит нас к пониманию эмоционального менеджмента. В основе эмоционально-

го менеджмента лежит управление эмоциями. Эмоция – это специфическое состояние психической сферы, вызванное определенным внешним или внутренним раздражителем [2. С. 26].

В процессе жизнедеятельности у человека возникают определенные эмоции, как положительные, так и отрицательные. Особенно важна и ярко проявляется эмоциональная сторона в производственной деятельности любой организации. Именно благодаря эмоциям, переживаемым персоналом, возникают эмоциональные отношения, которые оказывают значительное влияние на эффективность его работы. Как следствие, создается эмоциональная среда организации.

Эмоциональная среда организации – это те эмоциональные отношения, которые и возникают у людей в процессе работы. Эти отношения имеют несколько важных значений:

- 1) энергетическое – эмоции дают человеку энергию;
- 2) ценностное – эмоциональные отношения представляют определенную ценность. С некоторыми эмоциями работнику трудно расстаться, ему бы хотелось всегда их испытывать;
- 3) информационное – эмоции раскрывают человека, дают представление о его личностных качествах;
- 4) мотивирующее – эмоции являются побудителями к действию.

И именно поэтому эмоциональные отношения можно и нужно рассматривать как трудоактивные ресурсы. Для того чтобы данные ресурсы работали, возникает необходимость управления ими.

Не секрет, что для более продуктивной работы человеку необходима определенная доля давления. Однако довольно часто в организациях к давлению приравнивается такое понятие, как стресс. Безусловно, «эвстресс», или положительный стресс, сотруднику необходим, в результате такого давления трудовые обязанности выполняются качественно и в более короткие сроки. Но граница между «эвстрессом» и «дистрессом» (стрессом, несущим отрицательное влияние) очень шаткая, поэтому, оказывая давление на работника, легко можно ее перешагнуть. В результате чего достигается противоположный эффект – сотрудник подавлен и его производительность резко падает.

Внедрение эмоционального менеджмента в организации также способствует выстраиванию рациональных отношений между руководителями и их подчиненными. Управляя эмоциями персонала, менеджер может добиться поразительных эффектов. Однако менеджеру необходимо в первую очередь уметь разбираться в своих эмоциях, контролировать их и в кратчайшие сроки уметь найти причину их возникновения. И уже когда решена эта задача, стоит подходить ко второму этапу – отслеживать эмоции в трудовом коллективе. Важно помнить о том, что современное лидерство – это в первую очередь именно эмоциональный аспект, который играет очень важную роль в любой организации.

Таким образом, на наш взгляд, при исследовании эмоционального менеджмента представителями разных областей знаний необходимо рассматривать целый блок вопросов:

- эмоциональную среду и поведенческие функции персонала и руководителя;

- взаимоотношения в коллективе;
- возможность нивелирования конфликтных ситуаций;
- влияние эмоций на работу и здоровье членов коллектива, способность эффективной деятельности организации в целом.

В этой связи мы подходим к необходимости формирования интеллектуального менеджмента.

Главными задачами интеллектуального менеджмента являются [3]:

- сохранение знаний работников организаций и передача профессионального опыта;
- объединение персонала с целью создания сообщества для выявления экспертного мнения;
- стремление к значительному сокращению времени, которое затрачивается на поиск информации;
- стандартизация и унификация процедур и технологий организации.

Стоит отметить тот факт, что в экономической литературе, посвященной данной проблеме, интеллектуальный менеджмент чаще всего приравнивают к управлению знаниями. Однако С.В. Силков в своей работе отмечает, что такая трактовка нуждается в корректировке, и дает следующее определение интеллектуальному менеджменту: «Knowledge Management – это целенаправленная организация деятельности всего предприятия, в котором знания рассматриваются в качестве стратегического фактора успеха» [3]. Авторы данной статьи считают, что, затрагивая тему интеллектуального менеджмента, в первую очередь целесообразно говорить именно об «управлении интеллектом человека». Соответственно основным понятием для интеллектуального менеджмента становится термин «интеллект».

Для эффективного функционирования любой организации нужно стремиться к развитию интеллекта ее работников. Но для этого необходимо определить уровень интеллекта персонала, и тут менеджер может столкнуться с серьезной проблемой.

Во всем мире принято считать одним из показателей интеллекта Intelligence Quotient (IQ). Однако при всех положительных результатах его применения нельзя забывать о том, что IQ дает возможность провести только количественную оценку одного человека относительно другого благодаря прохождению определенных тестов. Следовательно, на основании одного только IQ затруднительно говорить об уровне интеллекта конкретного работника, так как интеллект – это способность человека к пониманию происходящей ситуации, осознанию ее, а также к нахождению эффективных решений возникших проблем. Психологи все больше склоняются к такому выводу, что сам по себе интеллект и интеллектуальные способности слишком сложны для того, чтобы их можно было рассматривать как «единое для всех».

В таком случае возникает вопрос: а как можно управлять интеллектом, если даже само по себе понятие настолько многогранное, что ученые до сих пор не пришли к единому пониманию трактовки данного термина? Ответ достаточно прост – работник должен в первую очередь сам стремиться к саморазвитию, повышению качества своих знаний в той или иной области. Без

желания работника управление интеллектом человека в организации невозможно. Менеджер может только направить это стремление.

А значит, необходимо развивать в персонале и стремление, которое приведет к возникновению потребности в самосовершенствовании. В таком случае речь идет уже о воздействии на эмоции человека и, как следствие, об эмоциональном менеджменте. Более того, правомерно рассматривать взаимное влияние эмоционального и интеллектуального менеджмента друг на друга.

К такому предположению близка структура интеллекта, выдвинутая американским психологом Г. Гарднером. В своих исследованиях ученый выдвигает теорию множественного интеллекта, согласно которой у человека наблюдается несколько видов интеллектуального потенциала [4]:

- лингвистический;
- музыкальный;
- логико-математический;
- пространственный;
- телесно-кинестетический;
- внутриличностный;
- межличностный.

Индивидуумы склонны проявлять в определенной мере все разновидности интеллекта, но каждый из них в силу каких-либо причин развивает у себя конкретные виды потенциала в большей степени, чем другие. Именно этим и объясняется отличие одного человека от другого.

Если рассмотреть данную теорию более подробно, то можно заметить, что Г. Гарднер в числе прочих видов интеллектуального потенциала выделяет внутриличностный и межличностный потенциалы, понимая под внутриличностным способность понимать свои чувства и эмоции, а под межличностным – способность распознавать эмоции посторонних людей, и эти два понятия не могут рассматриваться отдельно друг от друга.

Возможно три варианта при рассмотрении соотношения эмоций и интеллекта:

1. Эмоции берут верх над интеллектом. В таком коллективе царит непредсказуемая обстановка. Все зависит от настроения руководителя, что негативно влияет на трудоотдачу.

2. Интеллект превалирует над эмоциями. Такая ситуация более положительно сказывается на работе всего коллектива, чем описанная выше. Однако в таком коллективе может царить излишняя расчетливость, что приводит к непростой обстановке, сложным межличностным отношениям.

3. Лучшим вариантом для эффективной работы всей организации является оптимизация эмоций и интеллекта. Безусловно, в первую очередь действия должны определяться разумом, но забывать о большом значении эмоциональной составляющей также нельзя.

В связи с этим, по мнению авторов данной статьи, интеллектуальный и эмоциональный менеджмент необходимо рассматривать во взаимосвязи, так как они, являясь частью единого целого, дополняют друг друга. Сторонникам интеллектуального менеджмента следует корректировать применение его основ с учетом того факта, что каждый работник в той или иной мере скло-

нен испытывать эмоции, а эти эмоции несут в себе положительный или отрицательный заряд, который в конечном итоге сказывается на производительности персонала. Менеджерам, склонным к управлению эмоциями персонала, необходимо помнить о том, что сосредоточение только на эмоциях персонала может помешать работнику развиваться, если у него будет недостаточно мотивации к самореализации.

В случае грамотного применения руководителем организации основ интеллектуального и эмоционального менеджмента такой подход будет способствовать зарождению в работнике стремления к самовыражению через повышение своего интеллектуального уровня. Самовыражение порождает желание выделиться из «толпы», в результате чего человек пытается развивать свой интеллект, добиваясь поставленных перед ним задач, что в конечном итоге будет способствовать повышению эффективности функционирования любой организации.

Литература

1. Добрусина М.Е., Эльмурзаева Р.А. Становление и развитие интеллектуальной собственности в России: социально-экономический аспект. Томск: Том. гос. ун-т, 2002. 170 с.
2. Гага В.А., Козлова С.А., Тютюшев А.П. и др. Российские системы распознавания и сопровождения лидера. Томск: Изд-во Том. ун-та, 2011. 196 с.
3. Силков С.В. KNOWLEDGE MANAGEMENT как современный этап развития документационного обеспечения управления [Электронный ресурс]. URL: <http://www.pravo.by/leginform/pdf/0206/20-24.pdf> (дата обращения: 14.01.2011).
4. Акимова М.К. Представления о структуре интеллекта [Электронный ресурс] // Psyarticles.ru – Статьи по психологии. URL: http://www.psyarticles.ru/view_post.php?id=247 (дата обращения: 16.01.2011).