УДК 005.32

Доронин А. В.

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИССЛЕДОВАНИЯ И ФОРМИРОВАНИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО КАПИТАЛА ЛИЧНОСТИ И ОРГАНИЗАЦИИ

Scientific — practical problems of development of a personand organization emotional capital are considered, hypotheses of its research are formulated

Можно с уверенностью сказать, что характерной особенностью деятельности современной производственной организации является увеличение скорости изменений ее внешней и внутренней среды и уникальность ситуаций, в которые она попадает. По этому поводу очень образно выразился П. Вейл: "Перед нами не просто встают проблемы. Они развиваются в совершенно новых условиях. Двадцать лет назад Эмери и Трист писали, что в изменяющейся окружающей среде "сама почва движется". В этом образе схвачена сама суть изменчивости окружающего мира, неустойчивого до такой степени, что мы не можем рассчитывать на его стабильность даже на период реализации принятых решений". Безусловно, это сказывается на работе менеджеров, состояние их психики приближается к своего рода красной отметке, когда уже они становятся неспособными овладеть ситуацией [1, с. 3 – 4]. Ученые пока не готовы дать рекомендации практикам, как решать эту проблему. Но можно согласиться с мнением Р. Акоффа, который определил, что причиной отставания науки от требований практики является непонимание природы изменений, сосредоточение внимания на объективных, а не на субъективных причинах изменчивости [2, с. 13]. То есть, если эту проблему перенести на уровень производственной организации, следует обратить внимание на тот факт, что коренным образом меняется не материальная, а человеческая составляющая ее потенциала. Именно к ее изменению пока что не готовы ни наука, ни практика. Другой, не менее известный ученый, Кетс Манфред уточняет суть проблемы: "Хорошо продуманные и полезные планы ежедневно рушатся в офисах по всему свету из-за влияния на поведение человека неизвестных нам сил. Кипящий котел разнообразных мотиваций, который представляет собой человеческое подсознание, находит разные выходы, – это даже может привести к срыву презентации или продвижения по службе или долго вынашиваемого плана глобализации" [3, с. 23]. Подводя итог вышесказанному, можно сказать, что в настоящий момент существенно усиливается необходимость поведенческого аспекта рассмотрения человека в организации, неотделимого от его психической жизни, в которой поведение тесно связывается с познанием и эмоциями. Однако эмоции в менеджменте как важнейший источник формирования жизнедеятельности производственной организации пока что не стали традиционным предметом исследования.

Целью данной статьи является обобщение имеющихся работ и формулирование первоначальных гипотез и рекомендаций по развитию эмоционального капитала производственной организации.

Источником идей данного исследования явились обобщения и выводы А. Гапоненко, Т. Орловой [4], а также известного консультанта Л. Грэттон [5]. Последняя достаточно глубоко обосновала актуальность демократизации менеджмента современной производственной организации и, не сосредотачивая внимания на необходимости психологизации менеджмента, все же представила человеческий капитал личности как триединую систему интеллектуального, эмоционального и социального. Предполагая, что все разновидности капитала не могут быть развиты одинаково в одном человеке, она охарактеризовала преимущества для организации разных в этом отношении людей следующим образом: "Люди с сильным интеллектуальным капиталом развивают базу явного и скрытого знания компании. Тесные связи-отношения (социальный капитал) гарантируют, что идеи стремительно распространяются по компании. … Люди с сильным эмоциональным капиталом помогают создать организацию, обладающую видением и достаточной энергией для противостояния силам инерции" [5, с. 123].

Практически это не противоречит утверждению Кетс Манфред, который в своей монографии "Мистика лидерства. Развитие эмоционального интеллекта" написал: "Познание (та часть нашего разума, которая отвечает за мышление, аргументацию и интеллект) чрезвычайно важно, но не менее значителен и аффект, эмоциональные оттенки которого и делают нас уникальными. Познание и аффект вместе определяют поведение и действие" [3, с. 24]. Украинские ученые поддерживая эту идею, определили характер взаимосвязи познания и эмоций: "Отображая возможные события, эмоция является важным компонентом любого обучения. Она закрепляет жизненно важные знания и "отсеивает" те, которые не представляют для человека особенного значения" [6, с. 171]. То есть эмоции как особенные психические процессы представляют собой деятельность по оцениванию информации, накапливаемой познавательными процесами. Это чрезвычайно важно в насыщающейся информацией экономической среде. Оценка действительности в особенных эталонах представляет главную функцию эмоций. Практика свидетельствует, что если в жизни человека появляется какое-нибудь существенное событие, изменяется ее эмоциональный фон, растет или уменьшается интенсивность и скорость психических процессов, что отражается на работоспособности человека. Вот тогда и приобретает особую актуальность наличие у него эмоционального капитала. Поскольку трудовая жизнь человека сегодня переполняется такими существенными событиями, следует обратить внимание на слова Л. Грэттон: "Индивиды, развившие эмоциональный капитал и способные действовать на основе самооценки и цельности, исключительно выгодны для организации… Люди, эмоционально устойчивые и способные проявлять свою волю, создают организационную энергию. Альтернатива заключается в том, что люди недостаточно эмоционально развиты, с ограниченным самосознанием и сопротивляемостью, коллективно создают в организациях сообщества, в которых энергия стремительно иссякает" [5, с. 118].

В связи с этим становится понятным, почему механическая (иерархическая) модель современной производственной организации, ориентированная больше на упорядочение производства товаров и услуг, проектирование и реализацию бизнес-процессов, теряет свою актуальность. Усиление роли эмоционального капитала человека сегодня требует построения модели организации в социально-психологических координатах, как организованной совокупности людей, имеющих ценности, нравственную основу, культуру, систему отношений и взаимоотношений. Представляя разницу между этими моделями, К. Клок и Дж. Голдемит пишут: "В иерархических организациях предполагается, что персонал, приступая к работе, должен оставлять свои эмоции за дверью. Тем не менее это невозможно сделать, не нанося вреда себе и другим … В демократической организации эмоции, проявляемые по существу, конструктивно и ответственно, напротив, принимаются и признаются. Применение навыка эмоционального мышления на практике позволяет лидеру совершить в организации коренные преобразования, придав институту лидерства черты человечности и подлинности, даже внося в трудовую деятельность такие понятия, как сострадание, сочувствие" [7, с. 231].

Таким образом, в изменчивом мире бизнеса понимание чувств и эмоций сотрудников организации, клиентов и деловых партнеров существенно повышает вероятность принятия правильных решений и выбора правильных стратегий. В. Янчевский объясняет, почему именно практическое овладение технологиями управления эмоциями обеспечивает такие преимущества человеку: "Лимбическая система мозга, отвечающая за эмоциональную сферу, намного сильнее, чем кора головного мозга, отвечающая за интеллект. … Эмоции ведут к действиям, а разум – к выводам". Ссылаясь на Манфреда Кетса, В. Янчевский пишет: "Унция эмоций может быть более эффективной, чем тонна фактов … И все же много организаций и менеджеров во всем мире являются эмоциональными банкротами" [8, с. 224]. Здесь возникает вопрос – насколько отечественные менеджеры способны обеспечить целесообразность активизированных эмоциями действий.

© Доронин А. В., 2007

В связи с такой значимостью эмоций имеет смысл выполнить анализ мнений представителей современных теорий, связанных с их исследованиями. Многие из них отражают информационный и обучающий аспект этого явления, что немаловажно для менеджмента. Так, Ю. Платонов пишет: "Чувства не только отражают отношение человека к объектам, но и несут некоторую информацию о них. В этом смысле отражение объекта является познавательным компонентом эмоций, а отражение состояния человека в этот момент – ее субъективным компонентом. Чувства тесно связаны с потребностями личности" [9, с. 78]. Таким образом получается, что не потребности сами по себе определяют поведение человека, а чувства, эмоции, связанные с ними. Функциональность роли для человека эмоций объясняет П. Анохин, который утверждает, что эмоции закрепились в эволюции как механизм, удерживающий жизненные процессы в оптимальных границах и предупреждающий разрушительный характер недостатка или избытка каких-либо факторов жизни данного организма…. Неоднократное удовлетворение потребностей, окрашенное положительной эмоцией, способствует обучению соответствующей деятельности, а повторные неудачи в получении запрограммированного результата вызывают торможение неэффективной деятельности и поиски новых, более успешных способов достижения цели". Другой представитель информационной теории эмоций, – П. Симонов считает, что эмоция – отражение мозгом высших животных и человека величины потребности и вероятности ее удовлетворения в данный момент. Этот автор считает, что отношение между эмоцией (Э), потребностью (П), информацией, прогностически необходимой для организации действий по удовлетворению данной потребности, (Н) и наличной информацией, которая может быть использована для целенаправленного поведения (С), можно выразить формулой:

$$Э = П (Н – С).$$

Из нее следует, во-первых, что эмоция не возникает, если потребность отсутствует или удовлетворена. При наличии потребности эмоция не возникает, если система полностью информирована. Во-вторых, при дефиците наличной информации появляется отрицательная эмоция, достигающая максимума в случае полного отсутствия информации. В-третьих, положительная эмоция возникает тогда, когда наличная информация превышает информацию, прогностически необходимую для организации удовлетворения данной потребности [10, с. 149]. Не противоречит высказанным мыслям и теория когнитивного диссонанса Фестингера, согласно которой положительные эмоции являются результатом совпадения или превышения полученной информации по сравнению ожидаемой, а отрицательные эмоции – результат недостатка, несовпадения полученной информации с исходной. Подводя итог, можно сказать, что эмоцию можно рассматривать как обобщенную информационную оценку ситуации.

Понимая, что эмоции воздействуют на состояние человека через информационный обмен, следует не упускать из виду тот факт, что эмоциональное отношение к работе и людям неоднозначно влияет на производительность труда. С одной стороны, насыщенное позитивными эмоциями отношение к работе повышает ее эффективность, с другой, – чрезмерное позитивное эмоциональное возбуждение, как и негативное эмоциональное состояние, формирует тревожность и снижают потенциальные способности человека. Отсюда напрашивается вывод о том, что для достижения оптимального эффекта трудовой деятельности человека желательно управлять проявлениями его эмоций [10, с. 154]. Для создания оптимального эмоционального состояния человеку необходимо, во-первых, научиться правильно оценивать события, во-вторых, обеспечивать достаточную (разноплановую) информированность о сложных ситуациях; в-третьих, иметь заранее подготовленный вариант выхода из таких ситуаций.

Практика дает много свидетельств перенасыщения современной жизни человека эмоциями и стрессами. По этому поводу Й. Ридделстрале и А. Нордстрем, например, пишут: "В Швеции люди используют почти 4000 лекарственных препаратов. Более ста из них предназначены для уменьшения тревожности и стресса" [11, с. 85]. С одной стороны, это вызывает тревогу. Но, с другой стороны, необходимо обратить внимание и на выводы ученых, которые утверждают, что эмоциональные ресурсы формируют повышенную инновационность некоторых организаций или одной части предприятия по сравнению с другой [12, с. 37 – 38]. Исследуя эти процессы, Д. Гоулмен делает заключение: "Сам по себе рабочий климат еще не определяет производительность. Общеизвестно, что факторы, благодаря которым в каждом секторе появляются сильнейшие компании, весьма многочисленны. Но наши исследования показывают, что в целом организационный климат, эмоционально окрашенное отношение людей к работе в данной компании – способен объяснить 20 – 30% различий в производительности труда. Умение пробудить в людях лучшее окупается вполне материально" [13, с. 32]. Хорошее настроение на работе помогает людям эффективнее воспринимать информацию, оперировать логическими правилами при принятии сложных решений или мыслить нетривиально, используя интуицию.

Исходя из этого, процессы накопления и развития эмоций уподобляются процессам накопления и развития капитала, составляющего основу производственной организации. Правомерность их отождествления можно аргументировать тем, что представление о природе капитала постоянно развивается. В исходном своем понимании он связывался с материльными или финансовыми благами, введенными в воспроизводственный процесс. Но изменение роли человека, возрастание влияния его познавательной, социальной, духовной сущности на обеспечение жизнедеятельности организации, способствовали выделению новых разновидностей редких уникальных благ, обеспечивающих надежность существования их собственника, в составе которых эмоции начинают занимать достойное, если не главное место.

Для того, чтобы в полной мере реализовать позитивные эмоциональные предпосылки интенсификации инновационного поведения организаций, необходимо обратить внимание на феномен харизматического лидерства, определяющего успехи творческой коллективной работы. Много публикаций посвящено исследованию его эффекта. Так, М. Битянова объясняет таким образом развитие эмоционально устойчивой группы с позиций неофрейдизма: "Группа обретает свое психологическое содержание благодаря межличностной "любви", связывающей между собой рядовых членов группы; она возникает только благодаря тому, что каждый член группы устанавливает особые по содержанию связи с лидером (вожаком)" [14, с. 36]. Кетс Манфред, посвятивший свое исследование мистике лидерства, пишет: "Каждому, кто хочет создать или возглавить эффективную организацию, необходимо понимать динамику лидерства. Это не означает преуменьшения влияния таких факторов, как экономия за счет масштабов производства, позиция компании на рынке и ее технологические возможности. Данные факторы, безусловно, важны, но не так, как руководство" [3, с. 21]. Природные предпосылки эмоционального лидерства этот автор объясняет разным развитием полушарий человеческого мозга. В целом, люди с более развитым левым полушарием, более склонны к познавательному стилю мышления, а те, у кого лучше функционирует правое полушарие, – к более эмоциональному стилю. Последние, руководя коллективом, более склонны использовать и эффективно используют социально-психологические методы управления его поведением, которые воздействуют на сознание, чувства, настроение, убеждения, привычки людей и формируют отношения сотрудничества в трудовых коллективах [15, с. 194].

Поскольку в литературе выделяют два противоположных типа лидерства: инструментальный и эмоциональный, имеет смысл уточнить их функциональное различие. Инструментальный (деловой) лидер – это член группы, который принимает на себя инициативу при решении проблемных ситуаций, владеет соответствующими знаниями, информацией, навыками, методами. Это чаще всего официальный руководитель коллектива. Эмоциональный лидер выполняет в группе функцию регулирования в проблемных ситуациях эмоционального климата. Безусловно, лучше всего, если официальный руководитель коллектива является и его эмоциональным лидером [16, с. 178]. Потенциал такого лидерства может быть заложен в человеке природой, но его можно и развивать в процессе приобретения человеком жизненного опыта. Для эффективного выполнения функций эмоционального лидера, руководитель должен научиться понимать собственные желания и установки, секреты желаний и глубоких чувств подчиненных, контролировать их эмоциональное состояние, то есть сформировать

свой эмоциональный потенциал или интеллект, содержание которого Д. Гоулмен определяет следующим образом: "Эмоциональный интеллект – это способность человека толковать собственные эмоции и эмоции окружающих для того, чтобы использовать полученную информацию для реализации собственных целей" [17, с. 86]. Уровень его развития определяет то, как человек умеет понимать себя и других, взаимодействовать с людьми, принимать решения. Роль эмоционального потенциала для лидера хорошо охарактеризовал Кетс Манфред. Он в частности определил, что при существующей важности внутреннего театра каждого человека, состоящего из познания, аффекта и поведения, в вопросе лидерства эмоциональный потенциал (чувствительность) играет главную роль. Именно люди с более развитой эмоциональной чувствительностью гораздо чаще становятся эффективными лидерами. Эмоциональной чувствительности, как уже указывалось, можно научиться опытным путем. Чтобы правильно воспринимать особенности эмоционального склада других людей, мало знать эти особенности, нужно еще и уметь владеть собой, сохранять уравновешенность независимо от того, насколько интенсивны собственные эмоциональные реакции. Такая возможность появляется в том случае, если от попыток воздействия непосредственно на интенсивность эмоций человек переходит к управлению ситуациями, в которых возникают и проявляются эмоции [3, с. 24]. Развитие этих навыков приводит к тому, что лидеры, научившиеся управлять собой и отношениями с другими людьми, направляют эмоции своих подчиненных в нужное русло. Решению этой же задачи во многом способствует и учет соционических типов членов коллектива.

Согласно созданной К. Юнгом теоретической основе соционических типов важнейшей информационной и творческой базой человека является бессознательная часть его психики. Бессознательное связывает человека с миром, с природой, с космосом и содержит значительно больше информации, чем сознание. В свое время этот ученый указывал, что именно в бессознательное поступает та информация из внешнего мира, которая изначально обладает малой интенсивностью или иными параметрами, делающими ее недоступной для сознания человека. Современные исследования подтвердили правомерность этого утверждения. Оказывается, каждую секунду человек получает из внешнего мира и космоса около миллиарда бит информации, но ощутить и осознать он может лишь 16 бит информации в секунду. Остальная информация поступает в бессознательную часть психики. Таким образом, она несравненно больше насыщена информацией, чем сознание, и более тесно связана с миром, природой, людьми, космосом. Только при создании определенных эмоциональных условий возникает возможность актуализировать эту информацию [10, с. 307].

Следует обратить внимание и на тот факт, что хотя для лидера-руководителя важнейшей характеристикой является его интеллект, при выборе претендента на его роль не следует ориентироваться исключительно на диагностику интеллекта при помощи традиционных тестов IQ, измеряющих способность человека к логико-математическим рассуждениям. Во-первых, в соответствии с классификацией гарвардского психолога Говарда Гарднера человеческий интеллект представлен семью вариантами (пространственный, телесно-кинестетический, музыкальный, лингвистический, логико-математический, межличностный и внутриличностный). Во-вторых, некоторые исследователи развития человека утверждают, что высокий IQ определяет только 20% его успеха в жизни. Поскольку существует много других факторов, влияющих на успех (например, удача, интуитивная прозорливость и другие формы интеллекта), IQ не гарантирует его, особенно в лидерстве. Во-первых, потому что люди с высоким IQ не обязательно принимают правильные решения. … Во-вторых, и это самое главное, сегодня в мире бизнеса эмоциональный интеллект (EQ) – смесь межличностного и внутриличностного интеллекта по классификации Гарднера – не менее важен, чем логико-математический. Высокий IQ (коэффициент умственного развития) может быть побит высоким EQ (коэффициентом эмоционального развития) [3, с. 42 – 46]. Немаловажным обстоятельством их сравнения является тот факт, что если IQ человека практически не меняется на протяжении всей жизни, EQ может накапливаться при создании определенных условий. Для этого только необходимо развивать те вспомогательные навыки, которые его составляют. Учиться активно слушать и понимать полностью значение того, что человек говорит, и значение того, о чем он предпочитает молчать. Для развития эмоционального интеллекта очень важно накапливать опыт чтения языка жестов, учитывая, что в словах отражается мысль, а в жестах – отношение к сказанному. Поскольку жесты, как источник информации, древнее речи, в них точнее проявляется подлинная сущность отношения человека к событиям. Кроме того, в процессе общения необходимо постоянно адаптироваться к спектру своих и чужих эмоций. При этом следует помнить, что у каждого эмоционального состояния есть и положительная, и отрицательная сторона. Приобретение опыта распознавания чувств и умения бегло и конструктивно их выражать увеличивает положительный и сокращает отрицательный эффект эмоций.

Для того, чтобы обеспечить развитие эмоционального капитала человека и организации, необходимо учитывать, что эмоциональный интеллект человека, представляющий ресурс эмоционального капитала, достаточно сложен по своей структуре. В его составе можно выделить два комплексных компонента: личностные характеристики и навыки (способность управлять собой) и социальные навыки (способность управлять отношениями с людьми). Причем первый компонент содержит в себе оценку самосознания и самоконтроля, а второй – оценки социальной чуткости и управления отношениями (рисунок).

Представленные на рисунке четыре составляющие эмоционального интеллекта тесно переплетаются, между ними существуют динамичные отношения. То есть, например, лидер не может достаточно хорошо управлять собственными эмоциями, если он почти или совсем их не осознает. А если эти эмоции выходят из-под контроля, то страдает и его способность управлять отношениями с другими людьми. Исследования Д. Гоулмена позволили выявить механизм, лежащий в основе этой динамики. Вкратце его содержание можно охарактеризовать таким образом: самосознание как компонент эмоционального интеллекта способствует как сопереживанию, так и самоконтролю, а сочетание последних двух качеств делает возможным эффективное управление отношениями. Таким образом, успешное эмоционально интеллектуальное лидерство основано на самосознании. Самосознание – вещь, нередко упускаемая бизнесменами из виду, – начало всех других навыков. Не осознав характер собственных эмоций, они плохо ими управляют и распознают чувства других [13, с. 45].

Рис. **Структура эмоционального интеллекта личности**

С накоплением эмоционального капитала организации тесно связана чрезвычайно актуальная и одновременно сложная задача объединения руководителем усилий талантливых починенных. Дело в том, что сегодня один человек, даже очень талантливый, не в состоянии переработать быстро то количество разноплановой информации, которая необходима для принятия сложного решения. Накопление же рационального группового интеллекта ("группового IQ"), как суммы максимально выраженных талантов каждого члена группы, зависит от сплоченности коллектива, отражающей ее эмоциональный интеллект ("групповой EQ"). Лидер, опытный в вопросах сотрудничества, способствует развитию последнего, поддерживая в команде товарищеский дух на высоком уровне. Такие лидеры находят верный баланс между сосредоточенностью группы на текущих задачах и ее вниманием к характеру межличностных отношений внутри коллектива. Они естественным образом создают на рабочем месте атмосферу дружелюбия, взаимоподдержки, которая поднимает дух каждого [13, с. 30].

Поскольку эмоции заражают группу, руководитель должен держать их на контроле, давать этому процессу импульс, формирующий оптимизм и развивающий ее эмоциональный интеллект, который в структуре содержит те же компоненты, что и индивидуальный (самосознание, самоконтроль, навыки социальной чуткости и управления отношениями). Важность такого импульса определяется еще и тем, что эмоциональный интеллект позитивно влияет на интуицию. Кетс Манфред пишет по этому поводу: "Как бы странно это не звучало, мы не контролируем полностью процесс нашего восприятия. Когда мы на что-то смотрим, действуют определенные правила подсознательного познания, и эти правила влияют на то, что мы воспринимаем, зачастую приводя нас к неверным заключениям относительно реальности. Втянутые в процесс воображения, мы воспринимаем вещи неправильно. Сейчас мы говорим только о когнитивном искажении. Если мы добавим еще и эмоциональное искажение, мы получим смесь, которая опровергает фразу "рациональное принятие решений", отдавая первое место интуиции" [3, с. 27–28].

Сегодня для руководителя коллектива, работающего в информационно насыщенном пространстве, очень важно ввести в действие интуицию подчиненных и направить ее на созидательную деятельность. Здесь возникает, с одной стороны, проблема делегирования полномочий и ответственности работникам, владеющим оригинальными знаниями, с другой – развития у них приверженности организации, без которой их потенциал не будет полностью инвестирован в ее капитал. Но руководитель не может не учитывать тот факт, что эмоции – это ресурс, в целом определяющий производительность интеллектуального творческого труда, без которого уже не может существовать экономическая система любого уровня. Однако сознательная мотивация со стороны руководства влияет на сознательное (осознанное) поведение подчиненного. Бессознательные же импульсы психики не всегда подвержены влиянию со стороны, управляют поведением человека в целом. И только он сам может научиться распознавать их и реализовать на свое благо и на благо организации.

Однако пока что проблема личностных механизмов результативности и производительности профессиональной деятельности в сложных социально-психологических условиях, хотя и является актуальной, остается мало решенной в научном, и в практическом плане. Но работа критических сотрудников современных производственных организаций, определяющих ее жизнедеятельность (так называемых "золотых воротничков"), генерирующих и инвестирующих оригинальные идеи в ее работу, связана с нервно-эмоциональным и интеллектуальным напряжением, повышением нагрузки на их психику. Пребывание длительное время в условиях повышенной ответственности может негативно сказаться не только на работе отдельных сотрудников, но и на психологическом микроклимате группы, которая, получая полномочия для принятия ответственных нетривиальных решений, одновременно должна взять на себя и повышенные обязательства ответственности за их качество. В этих условиях одним из главных факторов, определяющих целесообразность поведения и производительность творческих сотрудников, является их эмоциональная устойчивость, позволяющая накапливать и производительно использовать уникальные знания. То есть успешность решения ими сложных профессиональных задач зависит, с одной стороны, от уровня развития их интеллектуальных и коммуникативных способностей, с другой – от способности регулировать эмоциональное состояние.

Решение этой непростой задачи обеспечивает необычайно важные результаты для современной производственной организации, которые охарактеризовал Кетс Манфред: "Люди с высоким эмоциональным потенциалом: строят более устойчивые межличностные отношения; лучше могут мотивировать себя и других; более активные, новаторские и творческие; более эффективные лидеры; лучше работают в условиях стресса; лучше справляются с переменами; находятся в большей гармонии сами с собой [3, с. 53].

Управление формированием личностного и организационного эмоционального капитала находится на стадии накопления опыта и исходных гипотез, которые формулируются на основе изучения рекомендаций наук о социально-психологической стороне жизнедеятельности человеке. Адаптация их рекомендаций к условиям работы производственной организации позволит найти для снятия эмоционально-психологического напряжения способы поддержания высокой производительности человека в условиях возрастающей усталости, обеспечить насыщение работы необходимой и достаточной информацией для принятия обоснованных решений, обучить сотрудников приемам саморегуляции эмоционального состояния и оптимального использования собственных нервно-психических резервов. Эти рекомендации тем более важны для развития эмоционального интеллекта и эмоциональной устойчивости человека, чем выше он находится на карьерной лестнице компании. Кетс Манфред пишет по этому поводу: "Крушения вблизи от вершины организации чаще всего бывают вызваны недостатком эмоционального развития. Сопереживание и самоанализ – важнейшие факторы, двигающие карьеру" [3, с. 53].

Выполненный В. Подляшаник логико-семантический анализ статей и словарей позволил установить, что большинство исследователей под эмоциональной устойчивостью понимают системное качество личности, обеспечивающую высокоэффективную деятельность и целенаправленное поведение человека в сложных напряженных условиях. Этот же автор считает, что эмоциональная устойчивость состоит из четырех компонентов. Первый – мотивационный. Изменяя мотивацию, можна увеличить или ослабить эмоциональную устойчивость. Второй – личный опыт, накопленный в процессе преодоления негативных влияний экстремальных ситуаций. Третий – волевой, отражающийся в сознательном регулировании действий. Четвертый – интеллектуальный – оценка и определение требований ситуации, прогнозирование ее возможного изменения, принятие решений о способах действий. Все четыре компонента связаны между собой, усиливая друг друга, но вместе с тем, один из них может стать доминирующим [18, с. 144].

Таким образом, эмоциональный капитал человека и организации зависит не столько от владения приемами саморегуляции, сколько от способности использовать их для воздействия на активизацию такого поведения в рабочей среде, которое соответствует гуманистическим нормам и не разрушает творческий потенциал сотрудников. Существует несколько приемов розумного управления эмоциями. Первый – распределение эмоций. Суть его заключается в снижении интенсивности эмоций за счет расширения круга эмоциогенных ситуаций. Так, информация о новых объектах, получаемая человеком, формирует у него новые интересы, новые эмоции. Снижению интенсивности эмоций способствует и расширение круга общения. Второй способ управления эмоциями – сосредоточение. Его целесообразно использовать в случае, когда возникает необходимость полной концентрации эмоций на чем-то, имеющем решающее значение в определенный период жизни. В этом случае человек сознательно исключает из сферы своей активности. Содержанием третьего способа управления эмоциями является перенос переживаний с эмоциогенных ситуаций на нейтральные. Применение этих способов управления эмоциями требует тренировок, проявления изобретательности. Но осваивать их необходимо, поскольку сегодня работа над повышением эмоциональной

устойчивости позволяет человеку достигать совершенства и развивать независимость.

По изложенному в данной статье материалу можно сформулировать следующие гипотезы, подлежащие эмпирической проверке:

1. Эффективность внедрения поведенческой модели производственной организации зависит от владения ее менеджерами технологиями накопления и развития эмоционального капитала сотрудников и коллектива.

2. В составе человеческого капитала личности эмоциональный капитал во многом определяет качество ее информационного контакта с социальной средой и интенсивность накопления интеллектуального капитала.

3. Эмоциональный интеллект лидера коллектива во многом определяет развитие эмоционального и интеллектуального капитала руководимого им коллектива.

Для развития эмоционального капитала организации целесообразно выполнить его структурную и факторную операционализацию, обосновать способы сбора информации, проведения эксперимента и выполнить внедрение результатов, ориентируясь на рекомендации программно-целевого подхода.

Литература: 1. Вейл П. Искусство менеджмента // В кн. Райгородский Д. Я. Психология руководства. Учебное пособие для факультетов: психологических, экономических и менеджмента. – Самара: Изд. Дом "Бахрах-М", 2005.– 768с. 2. Акофф Р. Акофф о менеджменте: Пер. с англ.; [Под ред. Л. А. Волковой.– СПб.: Питер, 2002.– 448с. 3. Кетс де Врис Манфред. Мистика лидерства. Развитие эмоционального интеллекта/ Пер. с англ. – 2-е изд. – М.: Альпина Бизес Букс, 2005.– 312 с. 4. Интеллектуальный капитал – стратегический потенциал организации: Учебное пособие / Под ред. д. э. н., проф. Гапоненко А. Л., д. э. н. Орловой Т. М. – М.: Изд. дом "Социальные отношения", 2003.– 184 с. 5. Грэттон Л. Демократическое предприятие. Раскрепощение бизнеса благодаря свободе, гибкости, приверженности. – СПб.: Стокгольмская школа экономики, 2005.– 282с. 6. Психологія: Навч. посібник / О. В. Винославська, О. А. Бреусенко-Кузнєцов, В. Л. Зливков; [За наук. ред. О. В. Винославської.– К.: Фірма "ІНКОС", 2005.– 352 с. 7. Клок К. Конец менеджмента / К. Клок, Дж. Голдемит. – СПб.: Питер, 2004.– 368 с. 8. Янчевский В. О национальной управленческой концепции, качестве персонала и модели управления в начале XXI века // Проблемы теории и практики управления. – №3. – 2000.– С. 110–113. 9. Платонов Ю. А. Социальная психология поведения: Учебное пособие.– СПб.: Питер, 2006.– 464с. 10. Столяренко Л. Д. Психология и педагогика для технических вузов. Серия "Учебники для технических вузов" / Л. Д. Столяренко, В. Е. Столяренко. – Ростов н/Д: "Фенікс", 2001.– 512 с. 11. Ридделстралє Й. Караоке-капіталізм: Пер. з англ. / Й. Ридделстралє, А. Нордстрем. – Дніпропетровськ: Баланс Бізнес Букс, 2004.– 312с. 12. Хэмел Г. Стратегическая гибкость: Пер. с англ. / Г. Хэмел, К. Прахалад, Г. Томас, О Нил Д. – СПб.:Питер, 2005.–384с. 13. Гоулман Д. Эмоциональное лидерство: Искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта / Дэниел Гоулман, Ричард Бояцис, Энни Макки; [Пер. с англ.– М.: Альпина Бизес Букс, 2005.– 304с. 14. Битянова М. Р. Социальная психология: наука, практика, образ мыслей. Учебное пособие. – М.: Изд. ЭКСМО-Пресс, 2001.– 576с. 15. Социальный менеджмент: Учебник / Под ред. Д. В. Валового.– М.: ЗАО "Бизнес-школа "Интел-Синтез"", Академия труда и социальных отношений, 2000. – 392 с. 16. Русинов Ф. М. Менеджмент и самоменеджмент в системе рыночных отношений: Учеб. пособие. / Ф. М. Русинов, Л. Ф. Никулин, Л. В. Фаткин. – М.: ИНФРА-М, 1996. – 352 с. 17. Ушкальов В. В. Суб'єктно-орієнтований підхід до забезпечення організаційного розвитку // Управління розвитком. – №4. – 2006.– С. 85 – 87 18. Подляшаник В. В. Фактори емоційної стійкості співробітників митної служби// Вісник національного університету України "Київський політехнічний інститут". Серія "Філософія, психологія, педагогіка". №1(10)/2004. – К.: "Політехніка", 2004.– С. 143 – 146.

Стаття надійшла до редакції 28.02.2007 р.

УДК 303.4:338.448

Леонтьева Ю. Ю.

СТРАТЕГИЧЕСКИЕ НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ ТУРИЗМА В УКРАИНЕ

In the article statistical data on tourism industry in Ukrainie are systematized. The strategic perspectives for the regional tourism development are outlined.

Растущее благосостояние страны определяется во многом степенью удовлетворения потребностей её жителей, одной из предметных форм которых являются туристические услуги. Изучение этих услуг невозможно без глубокого осмысления проблем, наблюдающихся в сфере туристического бизнеса.

Вопросам развития туризма посвящены многие работы отечественных и зарубежных авторов, а именно: Дж. Уокера, Ф. Котлера, Дж. Боуэна, Д. Мейкенза, В. А. Квартальнова, Ю. А. Веденина.

В большинстве из них авторы опираются на опыт решения проблемы в странах с развитой инфраструктурой и уже сформировавшимся туристическим бизнесом, тогда как в Украине туристический бизнес как вид деятельности находится на этапе становления.

Анализ подходов к исследованию вопросов развития туризма в Украине свидетельствует о низком информационном обеспечении управленческих решений в этой области. Цель данной статьи – проанализировать статистическую информацию государственной службы туризма и курортов Украины и определить стратегический вектор деятельности в этой области.

Туризм – динамичное, развивающееся, ориентированное на потребителя, явление. Это крупнейшая индустрия мира, которую можно определить как науку, искусство и бизнес привлечения туристов и организации их перевозки и проживания, а также создания условий для лучшего удовлетворения их потребностей и запросов. Одним из важнейших факторов развития туризма является государственная политика туризма [1]. Туристическая деятельность прямо затрагивает интересы государства, поскольку связана с пересечением государственных границ. Правительство контролирует перемещения иностранных туристов, а также культурные и социальные аспекты туризма. Туризм считается послом мира, способствует развитию инициатив доброй воли и лучшего межкультурного взаимопонимания [2].

Рассмотрим основные показатели развития рынка туристических услуг в Украине за 2004 – 2005 годы, отраженные в отчетах Государственной службы туризма и курортов (форма №1-ТУР, табл. 1) [3].

Размеры организованного туризма (то есть путешествия лиц, воспользовавшихся услугами туристических фирм – туроператоров и турагентов) отражают масштаб деятельности туристических фирм, которые по определению являются одной из составляющих туристической индустрии. На конец 2005 года в Украине действовало 2 828 туристических фирм, что на 12,27% больше, чем в 2004 году. При этом наблюдалось сокращение по числу занятых (среднее число работников, занятых туристической деятельностью, в расчете на одну турфирму уменьшилось с 9 до 7 человек в 2005 году). Такая тенденция идет вразрез с мировым опытом развития туристических услуг. В 1960-е годы в Европе произошел переход от многочисленных мелких и средних фирм к олигопольной структуре рынка, при которой крупнейшие туроператоры контролируют 40 – 60% рынка.

Приоритетными видами туристической деятельности в 2005 году остался выездной и внутренний туризм. В целом по Украине на внутренний туризм приходится 51% туристов, на выездной – 31% и только 18% на въездной. В 2002 – 2003 годах турфирмы отдавали предпочтение въездному туризму.

В 2005 году продолжились позитивные тенденции развития въездного туризма: Украину посетили 17,6 млн. иностранных туристов, что на 13% (3,1 млн. чел.) больше, чем в 2004 году. Увеличение объема въездного потока обеспечила активизация частного (приватного) туризма (табл. 2)

© Леонтьева Ю. Ю., 2007