

## ЕМОЦІЙНИЙ КАПІТАЛ ЯК ІНСТРУМЕНТ ДОСЯГНЕННЯ ТРУДОВОГО СИНЕРГІЗМУ НА ПІДПРИЄМСТВІ

**Анотація.** Розкрито сутність економічної категорії «емоційний інтелект». Розглянуто складові емоційного капіталу людини та їхній вплив на формування емоційної культури персоналу підприємства. Досліджено вплив емоційного капіталу на формування ефективних взаємозв'язків у групі, результатом яких виступає підвищення ефекту трудового синергізму.

**Ключові слова:** емоційний інтелект, емоційний капітал, емоційна культура, синергізм, трудовий синергізм.

**Summary.** In this work, the essence of the economic category «emotional intelligence». Considered components of emotional human capital and their influence on the formation of emotional culture the personnel of the enterprise. The influence of emotional capital in the formation of effective interrelations in the group, as which result enhancement of effect labour synergies.

**Key words:** emotional intelligence, emotional capital, emotional culture, synergies, labour synergies.

**Постановка проблеми.** Глибокі соціально-економічні зрушення сприяють утвердженню людини як найвищої організаційної цінності, найповнішому розвитку її здібностей, задоволенню широких потреб, забезпеченню гармонізації міжособистісних стосунків. Практична реалізація цих завдань багато в чому залежить від самої особистості, її здатності вільно орієнтуватися в соціальному просторі, розуміти особливості та значення розвитку та самореалізації, оволодіння науковою інформацією. Складність та багатогранність сучасного суспільства як динамічного соціального механізму, зростання його системних змін обумовлюють гостру потребу розвитку емоційного інтелекту людини задля її успішної соціальної адаптації та самореалізації. Емоційний інтелект є однією з головних складових у досягненні максимальної успішності функціонування організації.

Зростання ролі людини в системі соціально-економічних відносин, виокремлення та популяризація «емоційного інтелекту» — це вимога сучасності, цілком закономірна внаслідок розвитку уявлення про людський капітал та формування нового підходу до управління ним на організаційному рівні.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** Найбільш помітний внесок до формування теорії емоційного інтелекту мали праці таких дослідників, як Р. Бароне, М. Бонда, Г. Горської, Д. Гоулмана, Д. Карузо, Д. Люсіна, Р. Д. Льюїса, Дж. Мейєр, С. Накату, П. Саловей, Ф. Тромпенаарс, Р. Хілла, Р. Хофстеда.

**Мета статті** — дослідити вплив емоційного капіталу на досягнення трудового синергізму, що надасть можливість виходу на новий рівень управління персоналом підприємства.

**Виклад основного матеріалу.** Стівен Дж. Стейн та Говард І. Бук в книзі «Переваги EQ: Емоційний інтелект та ваші успіхи» вказують, що існують величезні відмінності між шкільними знаннями і кміт-

ливістю на вулиці, між ерудованістю та загальною винахідливістю. Віддаючи належне знанням, автори вказують, що, незважаючи на свою незбагненність, остання якість викликає більший інтерес, оскільки це є здатність жити в гармонії зі світом, орієнтуватися в ситуаціях, вміти спілкуватися з людьми, брати на себе відповідальність за власне життя [1, с. 4].

Реувен Бар-Он назвав емоційний інтелект сукупністю некогнитивних здібностей (емоційних і соціальних), знань та вмінь, які впливають на можливості індивіда успішно відповідати вимогам навколишнього середовища і протистояти його опору [2].

Пітер Саловей і Джек Майєр описують емоційний інтелект як здібність усвідомлювати емоції, досягати і генерувати їх так, щоб сприяти мисленню, розуміти емоції і те, що вони означають, і, відповідно, управляти ними таким чином, щоб сприяти своєму емоційному та інтелектуальному росту [3].

Стівен Дж. Стейн та Говард І. Бук вважають, що це є набір навичок, які дозволяють нам прокладати свій шлях в складному світі, — особисті, соціальні і ті, що відповідають за життєзабезпечення, аспекти розумових здібностей в цілому, слабо вловимий здоровий глузд і сприймання, які є досить необхідними для ефективного повсякденного функціонування. Підводячи підсумок, вони говорять, що емоційний інтелект — це те, що ми зазвичай називаємо практичною кмітливостю, чи та рідка якість, котру називають здоровим глуздом. Це відноситься до здібності правильно тлумачити політичні й соціальні обставини та впливати на них, інтуїтивно вловлюючи те, чого хочуть і чого потребують інші люди, знати їх слабкі і сильні сторони, не піддаватися стресу і бути привабливим, тобто такою людиною, з якою намагаються спілкуватися інші [4, с. 6]. Емоційний інтелект не дається людині при народженні, це набута властивість і така, що потребує щоденного

вдосконалення. Набуття ж емоційного інтелекту потребує відповідних інвестицій, з одного боку, а з іншого — в майбутньому наявність емоційного інтелекту дозволяє отримувати більші доходи. Отже, наявність емоційного інтелекту — це не щось інше як емоційний капітал людини [5, с. 296].

Використовуючи модель емоційного інтелекту Бар-Она [6, с. 14], можна визначити складові емоційного капіталу. Емоційний капітал має чітко виокремлені п'ять сфер: внутрішньоособистісну, міжособистісну, управління стресом, адаптивності та сферу загального настрою (табл. 1).

Таблиця 1

## Складові емоційного капіталу персоналу підприємства

Внутрішньо-особистісна	самоаналіз	— здібність усвідомлювати, що ви відчуваєте, чому ви це відчуваєте, і розуміти, як ваша поведінка впливає на оточення;
	асертивність	— здібність ясно виражати свої думки і почуття, проявляти твердість і захищати свою точку зору;
	незалежність	— здібність самостійно приймати рішення і контролювати себе, твердо стояти на ногах;
	самоповага	— здібність розпізнавати свої сильні і слабкі сторони і бути у згоді із самим з собою, не дивлячись на свої слабості;
	самоактуалізація	— здібність реалізувати свій потенціал і бути задоволеним своїми досягненнями на роботі, в бізнесі, в особистому житті.
Міжособистісна	емпатія	— здібність розуміти, що відчувають і думають інші люди, дивитися на світ очима іншої людини;
	соціальна відповідальність	— здібність до взаємовигідного співробітництва всередині вашої соціальної групи;
	міжособистісні відносини	— здатність встановлювати і підтримувати взаємовигідні відносини, які будуються на взаємних поступках і почутті емоційної близькості.
Адаптивність	оцінка дійсності	— здібність бачити світ таким, яким він є, а не таким, яким би ви хотіли його бачити, або таким, яким ви його собі уявляєте;
	гнучкість	— здібність погоджувати свої почуття, думки і дії відносно змін обставин;
	уміння вирішувати проблеми	— здібність виявляти проблеми і знаходити шляхи їх ефективного й оптимального вирішення.
Управління стресом	толерантність до стресу	— здібність залишатися спокійним та зосередженим, конструктивно переносити небажані події й суперечливі емоції, не піддаватися їм;
	контроль імпульсивності	— здібність протистояти імпульсу діяти або вміти відкласти порив до цієї дії.
Загальний настрій	оптимізм	— здібність зберігати позитивну і реалістичну позицію, особливо за очевидних несприятливих обставин;
	задоволеність життям	— здібність бути щасливим, радувати себе та інших, із зацікавленням та ентузіазмом займатися різними видами діяльності.
Самопрезентація	невербальна	зовнішній вигляд, одяг, манера триматися, постава тощо.
	вербальна	самоописи через особистісні і соціорольові характеристики

Джерело: складено та доповнено автором на основі [7, с. 135–136; 8, с. 14].

На нашу думку, до вищезазначеного переліку сфер емоційного капіталу людини слід віднести самопрезентацію як управління враженням про себе за допомогою своєї поведінки. Морально-етичні установки суспільства визначають необхідність дослідження способів поведінки, які сьогодні обирає для себе людина. Сферою дії емоційного інтелекту людини виступають також уміння правильно демонструвати власну точку зору, сподобатись соціальному середовищу, заслужити повагу і визнання значимого оточення. Це ті уміння, які визначають успішність людини, слугують засобами досягнення професійного та кар'єрного росту.

Самопрезентацію визначають як процес формування уявлення або враження про себе у навколишньому соціальному середовищі, уміння продемонструвати свої особистісні та професійні якості, справити позитивне враження на інших людей. Формування правильного іміджу, розвиток риторичних здібностей і навичок стає запорукою отримання відповідного робочого місця та впевненого підняття кар'єрними сходами.

Найголовнішим аспектом реалізації емоційного капіталу у трудовій діяльності виступає проектування умов зовнішнього середовища, у тому числі соціальних, в інтересах суб'єкта управління. У цьому контексті емоційний інтелект слід розуміти як

мистецтво управління емоціями з метою раціональної організації праці і міжособових відносин.

Від рівня реалізації емоційного інтелекту залежить впровадження системи цінностей та установок, які поділяються працівниками організації в цілому. Зміна емоційних станів відбивається насамперед на корпоративній культурі [9, с. 154]. Настрої задають емоційний тонус організації, який суттєво позначається на результативності трудової діяльності. Високий емоційний тонус спонукає працівників виконувати свої функції на максимально можливому рівні.

У контексті дослідження емоційного капіталу доцільним було б виділення окремої складової корпоративної культури, такої як емоційна культура персоналу підприємства. Це поняття складається із домінування в колективі моральних норм і цінностей, кодексу поведінки, взаємодопомоги, що формують відчуття єдності колективу, усвідомлення людиною себе як частини єдиної організаційної системи, що визначають спосіб об'єднання окремих особистостей і груп в організацію для досягнення поставлених перед нею цілей.

Емоційна культура персоналу підприємства дає змогу отримати ефективність функціонування організації за рахунок підвищення продуктивності використання людського капіталу на основі самоорганізації людини та синергетичного ефекту від взаємодії людей у цій організації. Такий ефект буде одержано через ефективну роботу підрозділів, узгодження цілей організації, налагодження міжособистісних зв'язків членів колективу.

Економічним ефектом синергізму в межах підприємства більшість науковців вважає взаємодію складових інтелектуального капіталу [10, с. 45].

Основною умовою синергізму є взаємодія елементів системи, тому синергетичний ефект можна спостерігати лише в процесі трудової діяльності. На основі синергізму в процесі спільної праці відбувається розвиток емоційного капіталу людини, удосконалення навичок взаємодії працівників між собою, що у свою чергу позитивно відбивається на емоційній культурі персоналу підприємства та підвищує продуктивність праці. Все це зумовлює виявлення праці нової якості, більш ефективної, націленої на спільний результат, на реалізацію єдиної мети (рис. 1).

У трудовій сфері використовується чимало визначень, що характеризують поняття синергізму, зокрема: «принцип позитивного підбору сил» — це таке поєднання зусиль працівників, коли вони підкріплюють, доповнюють один одного; «закон накопичення вправ» — можливість за незмінного витрачання зусиль отримати більший результат [11, с. 27–28]. На основі цих принципів засобом самовдосконалення працівника стає його емоційний інтелект як основоположна складова синергетичної діяльності.

Завдяки використанню такого унікального ресурсу, як здатність людини до праці інноваційного змісту стає можливим збільшення обсягу продукції за умов зниження витрат робочого часу, екстенсивності та інтенсивності праці, тобто досягнення синергетичного ефекту.

Поділяючи думку В. Марченко [12, с. 27–28], що потенціал синергізму компанії визначається потенціалом самоорганізації працівників як носіїв соціальних та біологічних характеристик, звертаємо особливу увагу на аспект взаємодії працівників у процесі спільної діяльності, що позначається терміном «трудовий (кадровий) синергізм». Основними факторами трудового (кадрового) синергізму є: чисельність працівників, освіта, стаж роботи, соціальні характеристики індивіда, моделі, методи та стилі управління, заробітна плата [13, с. 83].

Тобто трудовий синергізм виступає спільною діяльністю учасників групи, у результаті якої створюються якісно нові групові зв'язки, якісно новий вид праці, результати якої перевищують суму окремо взятих результатів. Ефект трудового синергізму відбувається на основі емоційного капіталу працівників, який виступає основною передумовою формування ефективних взаємозв'язків у групі (рис. 2).

**Висновки та перспективи подальших досліджень.** Результат самоорганізації людини та взаємодії людей в колективній діяльності складає емоційну культуру персоналу підприємства, дія якої спрямована на досягнення синергетичного ефекту взаємодії працівників між собою, підрозділів організації та, як результат, організаційної системи в цілому.

Реалізація емоційного інтелекту персоналу відбувається лише в процесі трудової діяльності, що стає породженням кадрового синергізму, на основі якого спостерігається підвищення продуктивності використання людського капіталу, яке можна назвати ефектом синергізму.

Це дає можливість стверджувати, що пошук нових шляхів та інструментів збільшення синергетичного ефекту на основі емоційного капіталу як основного фактора вдосконалення взаємозв'язку між учасниками трудового процесу дозволить підвищити продуктивність праці персоналу та ефективність діяльності організації в цілому.

### Література

1. Стейн С. Дж. Переваги EQ: Емоційний інтелект та ваші успіхи / С. Дж. Стейн, Г. І. Бук ; [пер. з англ.] // Баланс Бізнес Букс. — 2007. — 384 с.
2. Bar-On R. The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI) / R. Bar-On // Psicothema. — 2006. — Vol. 18, suppl. — P. 13–25.
3. Mauer J. D. What is emotional intelligence? / J. D. Mauer, P. Salovey // Emotional development and emotional Intelligence: Educational Implications /

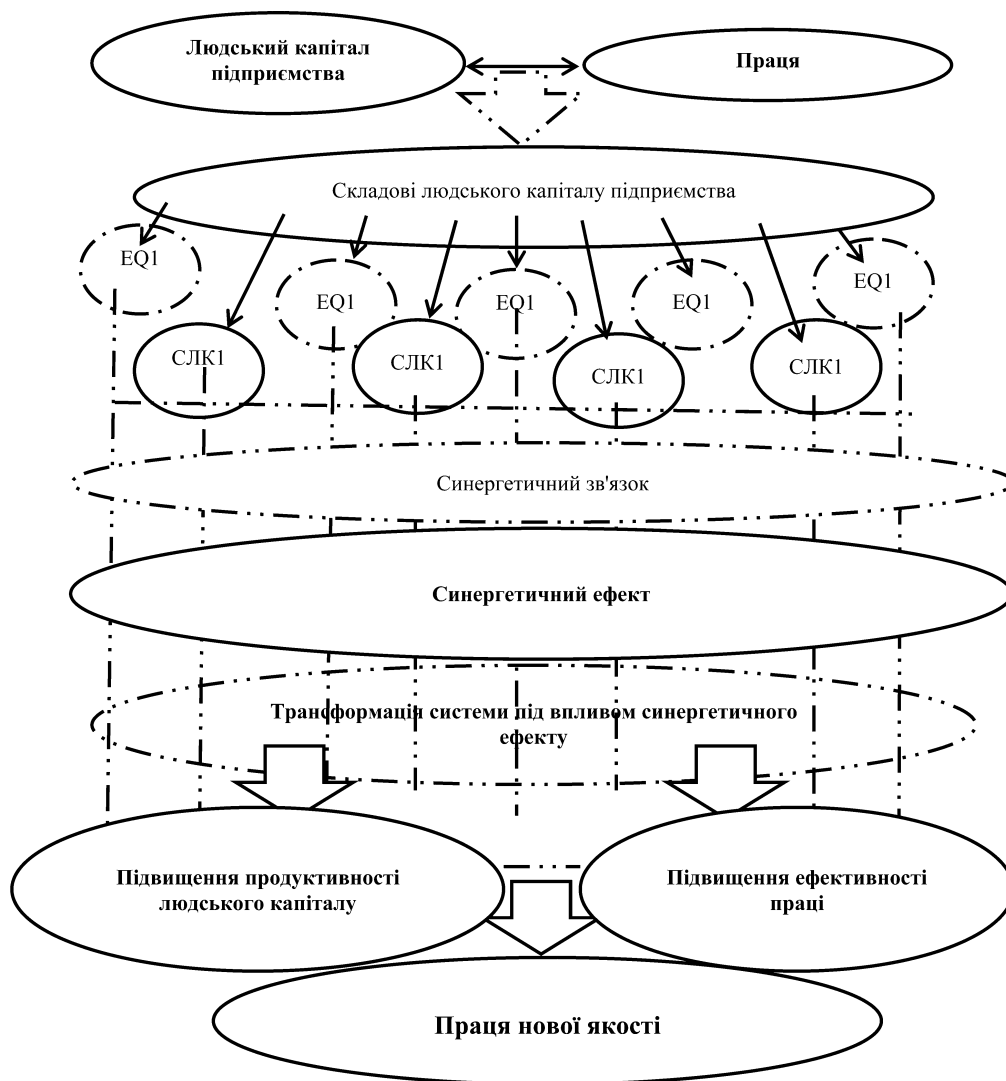


Рис. 1. Синергетичне значення праці у процесі підвищення продуктивності людського капіталу у взаємозв'язку з емоційним інтелектом (джерело: авторська розробка)

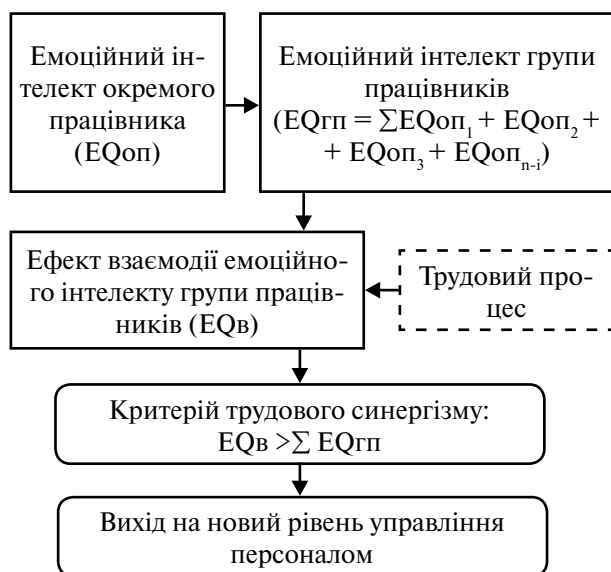


Рис. 2. Ланцюг реалізації кадрового синергізму на основі емоційного інтелекту персоналу (джерело: авторська розробка)

eds. P. Salovey, D. Sluyter. — N. V. : Perseus Books Group, 1997. — P. 3–31.

4. Стейн С. Дж. Переваги EQ: Емоційний інтелект та ваші успіхи / С. Дж. Стейн, Г. І. Бук ; [пер. з англ.] // Баланс Бізнес Букс. — 2007. — 384 с.

5. Кулаковський Т. Ю Психологічна складова капіталу підприємства / Т. Ю. Кулаковський // Вісник ЖДТУ. Економічні науки. — 2011 — № 3 (57) — С. 295–297

6. Стейн С. Дж. Переваги EQ: Емоційний інтелект та ваші успіхи / С. Дж. Стейн, Г. І. Бук ; [пер. з англ.] // Баланс Бізнес Букс. — 2007. — 384 с.

7. Соколова-Бауш Е. А. Самопрезентация как фактор формирования впечатления о коммуникаторе и реципиенте / Е. А. Соколова-Бауш // Мир психологии. — 1999 — № 3. — С. 132–139.

8. Стейн С. Дж. Переваги EQ: Емоційний інтелект та ваші успіхи / С. Дж. Стейн, Г. І. Бук ; [пер. з англ.] // Баланс Бізнес Букс. — 2007. — 384 с.

9. Пригожин А. И. Методы развития организаций / А. И. Пригожин. — М. : МЦФЭР, 2003. — 293 с.

10. Кожушко І. Ціннісна синергетика природно-економічної взаємодії в цивілізаційному контексті / І. Кожушко // Економіст. — 2008 — № 3. — С. 45–47

11. Ляхов А. В. Понятия и виды синергизма / А. В. Ляхов, М. В. Крачулова // Економіка промисловості. — 2009. — № 4. — С. 25–30.

12. Марченко В. М. Кадровий синергізм процесів злиття та поглинання / В. М. Марченко // Агроінком. — 2009. — № 9–12. — С. 37–40.

13. Хитра О. В. Перспективи досягнення кадрового синергізму на підприємстві / О. В. Хитра // Теоретичні і практичні аспекти економіки та інтелектуальної власності. Випуск 1, том 1. — 2012. — С. 80–85.