

ЧЕРНІКОВА О.О.

ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ЕМОЦІЙ В ПРОЦЕСІ УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Динамічний розвиток соціальних систем і суспільства в цілому робить надзвичайно актуальним питання управління та всебічного розвитку соціальних систем, питання управління персоналом та підвищення ефективності праці. Управління розглядається як процес, що потребує не тільки раціонального компоненту, але й психологічного, сучасне лідерство визначається як мистецтво управління людьми на основі емоційного інтелекту, тобто вміння використовувати емоційні ресурси, спрямовувати енергію емоцій у потрібне русло.

Метою даної роботи є розробка системи тренінгів, спрямованих з одного боку на розвиток емоційного інтелекту, емпатії та інтуїції керівників, а з іншого боку, на ознайомлення та практичне оволодіння основними прийомами управління емоціями в організаціях.

В роботі перш за все розглядаються основні підходи до визначення емоційного лідерства та емоційних ресурсів організації [1, 3, 4], джерел виникнення емоцій в організаціях [2].

Лідерство розглядається в одного боку як постановка цілей, моніторинг, контроль виконання – що потребує володіння техніками об'єктивної оцінки виконання, а з іншого боку – розвиток підлеглого, формування правильної мотивації, заохочення та підвищення задоволеності працею, створення сприятливого емоційного клімату в колективі тощо, що в свою чергу потребує не тільки вміння оцінити виконання задачі, але й вміння донести цю оцінку до підлеглого таким чином, щоб заохотити, покращити виконання в майбутньому, що може буди непросто якщо виконання незадовільне.

Інформаційний блок системи тренінгів детально розглядає такі джерела виникнення емоцій як міжособистісні та міжгрупові конфлікти, природа яких визначається особистісними протистояннями, неузгодженістю цілей і цінностей або особливостями поставлених задач, нестачею інформації тощо. Конфлікти в організаціях розглядаються з точки зору їх значення та можливого впливу (як негативного так і позитивного) на ефективність та задоволеність працею як керівників так і власно робітників.

Також розглядаються можливі методи врегулювання конфліктів залежно від їх природи. Особлива увага приділяється методам мотивації підлеглих з урахуванням емоційного компоненту. Розглядаються як системи грошового так і системи негрошового заохочення до праці, їх позитивні та негативні риси, особлива увага приділяється значенню зворотного зв'язку, у якому керівник оцінює роботу підлеглих та спрямовує їх до кращого виконання поставлених задач.

Окремо розглядається процес оцінки праці та можливі зсуви та неточності такої оцінки, викликані особливостями сприйняття та емоційним станом керівника.

Важливим аспектом управління емоціями є створення та розвиток корпоративної культури та соціально-психологічного клімату в колективі, інформаційний блок тренінгу розглядає різноманітні ритуали, церемонії, легенди та історії та їх роль у формуванні емоційного клімату, емоційне залучення до колективу тощо.

Практичний блок тренінгу являє собою систему вправ, що направлені з одного боку на розвиток емоційного інтелекту керівників, а з іншого на оволодіння прийомами управління емоціями – власними та емоціями колективу, спрямовувати силу емоцій для досягнення мети та підвищення задоволеності працею, для розвитку особистості підлеглого. Під час тренінгу керівники ознайомлюються з основними правилами об'єктивної оцінки виконання завдань а також вчаться надавати зворотній зв'язок підлеглим, пояснювати недоліки у виконанні та разом з підлеглими ставити цілі майбутньої роботи та визначати критерії успішності виконання. Система рольових ігор та вправ, розроблених на основі спостережень та наукових досліджень, спрямована на оволодіння техніками та прийомами спрямовування емоцій та конструктивного виходу з конфліктних ситуацій.

Окремий блок програми присвячено питанню емоцій та безпеки в організаціях. Основна задача цього блоку – сформулювати уявлення про те, що емоції в організації мають велике значення і є потенційно небезпечними, тому їх потрібно враховувати та тримати під контролем.

Список літератури: 1. *Jex S.M. & Britt T.W.* (2008). *Organizational Psychology: A Scientists-Practitioner Approach* (2nd.E.). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons, Inc. 2. *Robbins & Judge* 2007 *Organizational behavior* Ch. 5 & 8 3. <http://management.web-standart.net/issues/rubric/271> 4. <http://www.fast-education.ru/biblio/massmedia/17.htm>