

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

*Посвящается 135-летию ТГУ
50-летию экономического факультета
45-летию кафедры
системного менеджмента
и экономики предпринимательства
экономического факультета ТГУ*

МЕНЕДЖМЕНТ XXI ВЕКА: ПАРАДИГМЫ, КОНЦЕПЦИИ, МЕТАФОРЫ

Материалы
III Всероссийской научно-практической конференции
с международным участием

Томск
2013

УПРАВЛЕНИЕ ЧЕЛОВЕЧЕСКИМИ РЕСУРСАМИ

ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ КАК ОСНОВА ЭФФЕКТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ

С.С. Боднар

Томский государственный университет

Не имеет смысла нанимать толковых людей,
а затем указывать, что им делать.
Мы нанимаем толковых людей,
чтобы они говорили, что делать нам.
Стив Джобс

В наше время достаточно часто можно услышать словосочетание «эмоциональный менеджмент», или управление эмоциональными потоками организации. Слово «emotion» происходит от латинского «motere», что означает «двигать». По мнению Ка де Ври, тема эмоций попадает на первые страницы деловых изданий именно благодаря рассказам о том, как эмоции «продвинули» людей, стали ведущим фактором успеха [1].

В то же время мало кто реально понимает истинное значение этого понятия. Как показала российская практика, молодые менеджеры пытающиеся внести нововведения в «устоявшийся со временем» коллектив чаще всего терпят неудачу. Причин обычно несколько, но все они сводятся к одному. Работники зачастую просто не понимают, чего от них хочет руководитель.

В настоящий момент многие предприятия переживают кризис, что негативно влияет на «настроение» работников организации. Как правило, именно от этих настроений и зависит продуктивность работы персонала. В период кризиса в организации возникает состояние подобное панике при чрезвычайных ситуациях. Умный руководитель не допустит распространения паники, а мудрый не допустит ее возникновения.

Как же сделать так, чтоб работники ощущали себя комфортно? Как правильно управлять настроением коллектива и предприятия в целом?

В настоящее время эти и подобные вопросы все чаще возникают у руководителей. На многие из них имеет ответ эмоциональный менеджмент. Так как это направление малоразвито в наше время, мы можем только предполагать о правильности своих действий.

Одной из главных задач руководителя – оставаться в любой ситуации спокойным и уверенным в себе. Сотрудникам необходимо видеть, что руководитель спокоен и уверен в себе – это принесет спокойствие в коллектив и они смогут сосредоточиться на работе.

В этом им поможет эмоциональный менеджмент. В первую очередь он определяется, как управление эмоциональными ресурсами организации с целью повышения

ее эффективности. Эмоциональный менеджмент необходим, чтобы извлечь информацию из эмоциональных сигналов, использовать энергию и мотивирующую силу эмоций, повысить надежность организации как системы, усилить ценность организации за счет ценности эмоций. Для эффективного управления персоналом в период нестабильности руководителю требуется развитый эмоциональный интеллект – способность понимать собственные и чужие эмоции и управлять ими. Эмоции персонала – это ресурс для повышения эффективности бизнес-организации [2].

Главной ошибкой руководителей, на мой взгляд, становится решение управлять жестко. Экономить на премиях, повышать размеры штрафов за провинности. По их мнению, сотрудники сильнее держаться за свое место. Но с точки зрения эмоционального менеджмента высокий уровень тревожности не помогает повысить результативность труда, а лишь демотивирует работников. Из страха быть уволенными со готовы терпеть многое. Однако вести организацию вперед они не смогут, поскольку будут работать даже хуже, чем до кризиса.

Чаще всего этот выбор принимают руководители с недостаточной управленческой подготовкой, не имеющих специальных навыков антикризисного управления персоналом. Без обучения здесь не обойтись. Руководители должны быть обучены поддерживать подчиненных, грамотно ставить цели, мотивировать с учетом экономической нестабильности, давать конструктивную обратную связь, управлять своими эмоциями и эмоциями персонала и др., то есть управлять по-новому. Очевидно, что требования к профессиональной компетентности руководителей в условиях кризиса возросли. От уровня их квалификации сегодня зависит гораздо больше, чем до кризиса [2].

Планируя шаги по управлению персоналом в кризис, целесообразно помнить, что позитивное организационное настроение складывается из двух составляющих:

1. Деловой оптимизм – уверенность коллектива в успехе планируемых действий, доверие руководству и коллегам. Оптимизм достигается через видение, вдохновляющее сотрудников, достижения в бизнесе, прямо или косвенно улучшающие положение персонала.

2. Радостные события – неофициальные мероприятия с коллективным участием (юбилеи, торжества, пикники), публичная высокая оценка достижений работников, подразделений.

В наше время уже нет сомнений, что бизнес станет таким, каким был до экономического кризиса. Критическим фактором выживания сегодня и успеха завтра являются результативные сотрудники и грамотное управление ими с учетом не только логической, но и эмоциональной сферы.

Именно за это и отвечает эмоциональный менеджмент, хотя его понятие гораздо шире. Постоянно изучая и привнося свой опыт в мировую практику руководители смогут найти наиболее подходящий способ взаимодействия и управления персоналом, получая при этом максимальную отдачу от работников.

ЛИТЕРАТУРА

1. По материала сайта <http://www.kobzeva.ru/art/11/> (дата обращения 04.12.2012).
2. Гоулман Д. Эмоциональное лидерство: Искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта. М., Альпина, 2005.
3. Бакингам М., Кофман К. Сначала надо нарушить все правила! Что лучшие в мире менеджеры делают по-другому? М., МЦНМО, 2005.
4. Пригожин А.И. Методы развития организаций. М., МЦФЭР, 2003.