УДК 658.5 ГРНТИ 82.17.25 DOI 10.24412/2409-3203-2021-26-81-86

ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ: ОСОБЕННОСТИ РАЗВИТИЯ HR-СПЕЦИАЛИСТА

Шендель Татьяна Владимировна

доцент, к. пед. н., доцент кафедры экономики труда и управления персоналом ФГБОУ ВО «Сибирский государственный университет науки и технологий имени академика М. Ф. Решетнёва»

Россия, Красноярск

Балабошкина Ольга Владимировна

бакалавр кафедры управления персоналом Красноярский институт железнодорожного транспорта филиал ФГБОУ ВО «Иркутский государственный университет путей сообщения» Россия, Красноярск

Аннотация. В статье определена актуальность Soft Skills как гибких компетенций, раскрыто сущностное значение эмоционального интеллекта, выявлена его роль в профессиональной деятельности HR-специалиста. Предметной областью исследования явилось предприятие железнодорожного транспорта. В результате исследования эмоционального интеллекта HR-специалиста выявлен его низкий уровень. В качестве направлений развития определены обучение по программе «Развитие эмоционального интеллекта», использование техники – ведение Дневника эмоций, Well-being программа.

Ключевые слова: HR-специалист, Soft Skills, Hard Skills, эмоциональный интеллект, развитие эмоционального интеллекта, предприятие железнодорожного транспорта.

EMOTIONAL INTELLIGENCE: FEATURES OF HR SPECIALIST DEVELOPMENT

SHendel' Tatyana V.

associate Professor, candidate of pedagogical Sciences, associate Professor of the Department of labor economics and personnel management

Reshetnev Siberian State University of Science and Technology Russia, the city of Krasnovarsk

Balaboshkina Ol'ga V.

bachelor of the Department of personnel management
Krasnoyarsk Institute of railway transport – branch of Irkutsk state University of railway
transport
the city of Krasnoyarsk

Annotation: the article defines the relevance of Soft Skills as flexible competencies, reveals the essential value of emotional intelligence, and reveals its role in the professional activity of an HR specialist. The subject area of the study was the railway transport enterprise. As a result of the study of the emotional intelligence of an HR specialist, its low level was revealed. The directions of development are defined as training under the program "Development of emotional intelligence", the use of technology - keeping a Diary of emotions, Well-being program.

Keywords: HR specialist, Soft Skills, Hard Skills, emotional intelligence, emotional intelligence development, railway transport company.

Начало XXI века характеризуется координальными изменениями представлений о профессионализме, что связывается с цифровизацией и автоматизацией, глобализацией, ростом требований к экологичности, развитием сетевой организации общества, ростом скорости изменений и сложности систем управления. Как следствие, динамично изменяются технологии, появляются альтернативные виды занятости, что является предпосылкой для генерации новых компетенций. В этой связи особую актуальность приобретают Soft Skills как «мягкие» или «гибкие» компетенции, позволяющие специалистам быть эффективными и востребованными на рынке труда независимо от специфики и направления деятельности в различных отраслях народного хозяйства [3, С. 105].

В Атласе новых профессий в качестве наиболее важных для успеха в будущем определены такие Soft Skills, как мультиязычность и мультикультурность, навыки межотраслевой коммуникации, клиентоориентированность, умение управлять проектами и процессами, работа в режиме высокой неопределенности и быстрой смены условий задач, способность к художественному творчеству, умений работать с людьми, работа с искусственным интеллектом, системное мышление, навыки бережливого производства, экологическое мышление, управление вниманием, критическое мышление, осознанность, эмоциональный интеллект [1, C. 23 – 25].

Понятие «эмоциональный интеллект» введено в научный оборот в 1990 г. П. Сэловеем, Дж. Мэйером и с тех пор находится в центре внимания исследователей и практиков в области психологии и кадрового менеджмента. Это внимание вызвано тем, что, по мнению приверженцев данного концепта, эмоциональный интеллект обладает потенциалом практического применения при решении вопросов личностного развития, карьерного роста и эффективного управления персоналом предприятия.

Эмоциональный интеллект определяется как сумма навыков и способностей распознавать эмоции, понимать намерения, мотивацию, желания других и свои собственные, способность управлять своими эмоциями и эмоциями других в целях решения практических задач [4]. Данное определение контекстно отражает структуру эмоционального интеллекта, представленную на рисунке 1.

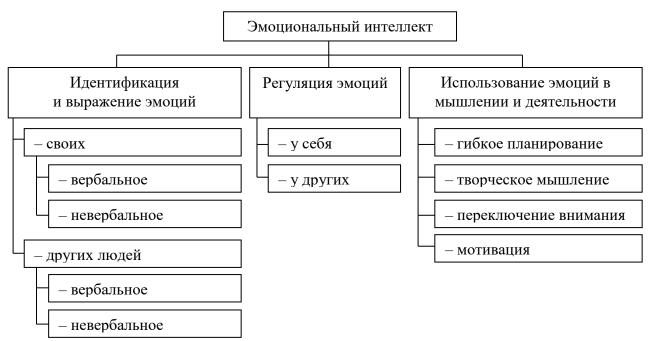


Рисунок 1 – Структура эмоционального интеллекта

Основным итогом исследований эмоционального интеллекта стало включение его в перечень гибких навыков сотрудника будущего. Отметим, что оценка эмоционального

Soft Skill выводит его исследование за пределы конкретной интеллекта как профессиональной деятельности. При этом, очевидно, что роль этого навыка зависит и от содержания профессиональной деятельности. Например, в профессиях социономического типа, требующих активного общения и взаимодействия с окружающими, эмоциональный или интеллект может выступать В качестве Hard Skill, контекстного И (специализированного) навыка. В этой связи рассмотрим особенности профессиональной деятельности HR-специалиста посредством анализа профессионального стандарта специалиста по управлению персоналом [6], представленного на рисунке 2. Отметим, что представленный функциональный анализ не предполагает выделения Hard Skills и Soft Skills HR-специалиста.

HR-специалист осуществляет:

Деятельность по обеспечению персоналом:

необходимые знания, умения, трудовые действия (фрагмент)

Знания: технологии и методики поиска, привлечения, подбора и отбора персонала; основы психологии и социологии труда.

Умения: определять критерии поиска, привлечения, подбора и отбора персонала; применять технологии и методики поиска, привлечения, подбора и отбора кандидатов на вакантные должности в соответствии с их спецификой.

Действия: проведение собеседований и встреч с кандидатами на вакантные должности (профессии, специальности) с обеспечением обратной связи, оценка

Деятельность по оценке и аттестации персонала:

необходимые знания, умения, трудовые действия (фрагмент)

Знания: технологии и методы определения профессиональных знаний, умений и компетенций, оценки личностных качеств и характеристик; основы общей и социальной психологии, социологии и психологии труда.

Умения: определять мотивационные факторы проведения оценки персонала. Действия: проведение оценки и аттестации персонала в соответствии с

Деятельность по развитию персонала:

необходимые знания, умения, трудовые действия (фрагмент)

Знания: система, способы, методы, инструменты построения профессиональной карьеры; методы определения и оценки личностных и профессиональных компетенций; основы профессиональной ориентации.

Умения: определять краткосрочные и долгосрочные потребности развития персонала и построения его профессиональной карьеры; определять критерии формирования кадрового резерва организации; составлять индивидуальные планы карьерного развития персонала; применять технологии и методы развития персонала и построения профессиональной карьеры.

Действия: разработка планов профессиональной карьеры работников;

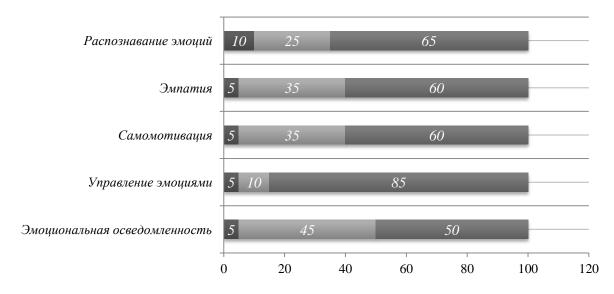
Рисунок 2 – Особенности профессиональной деятельности HR-специалиста

Таким образом, реализация выделенных функций предполагает активное общение и взаимодействие с действующими и потенциальными сотрудниками предприятия. Это

позволяет отнести профессиональную деятельность HR-специалиста к социономическим профессиям и предположить, что одним из важных навыков является эмоциональный интеллект.

Далее представлены результаты исследования уровня развития эмоционального интеллекта HR-специалистов предприятия железнодорожного транспорта, основная задача которого — обеспечение постоянной готовности и своевременная организация работы восстановительных и пожарных поездов по ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций на железнодорожном транспорте.

Итак, исследование уровня развития эмоционального интеллекта HR-специалистов проводилось методом анкетирования по опроснику H. Холла. На рисунке 3 представлены результаты исследования.



■Высокий уровень проявления ■Средний уровень проявления ■Низкий уровень проявления

Рисунок 3 — Результаты исследования эмоционального интеллекта HR-специалиста по методике Н. Холла

Анализируя рисунок 3, отметим, что интегративный уровень эмоционального интеллекта HR-специалистов предприятия железнодорожного транспорта низкий. Изучение эмоционального интеллекта по шкалам позволяет конкретизировать выводы:

- по шкале эмоциональной осведомленности низкий уровень характерен для 50 % респондентов. Следовательно, HR-специалисты не способны различать и интерпретировать собственные настроения, эмоции, порывы, их влияние на окружающих;
- по шкале управления эмоциями низкий уровень характерен для 85 % респондентов. Это свидетельствует о слабо выраженной способности контролировать и направлять собственные импульсы и порывы. Для таких HR-специалистов свойственно подавление своих эмоций;
- по шкале самомотивации низкий уровень характерен для 60 % респондентов. Таким HR-специалистам сложно без внешних стимулов и контроля, особенно в профессионально-сложных и ответственных ситуациях;
- по шкале эмпатии низкий уровень характерен для 60 % респондентов. Такие HR-специалисты, как правило, «слепы» к чувствам и мыслям других, их интересуют собственные переживания, они плохо воспринимают внутренний мир другого, его скрытые эмоции и смысловые оттенки;
- по шкале распознавания эмоций низкий уровень характерен для 65 % респондентов. Это объясняется опасением со стороны HR-специалистов получить ярлык

«неэффективного». Стремясь скрыть свою эмоциональную чувствительность, «сохранить дистанцию», они часто применяют «маску хладнокровия» или сдержанной эмоциональности. Следовательно, неспособны определять эмоциональное состояние другого.

Таким образом, подтверждена необходимость развития эмоционального интеллекта HR-специалистов предприятия железнодорожного транспорта. Основные направления развития представлены на рисунке 4.

Обучение по программе "Развитие эмоционального интеллекта"

Использование техники ведение

Дневника эмоций

Well-being программа

Рисунок 4 — Направления развития эмоционального интеллекта HR-специалиста

Далее кратко охарактеризованы предложенные направления.

Обучение по программе «Развитие эмоционального интеллекта» способствует формированию таких компетенций, как:

- высокий уровень личной эффективности;
- навык управления собственным эмоциональным состоянием;
- рационализация эмоций, конструктивное использование эмоциональных состояний;
 - навыки управления отношениями;
 - результативная деловая и личностная коммуникация;
 - лидерские качества.

Техника развития эмоционального интеллекта — это простая техника, позволяющая развивать эмоциональный интеллект HR-специалиста с помощью ежедневника эмоций, в котором отмечаются эмоции, испытываемые в течение рабочего дня, что позволяет анализировать реакции на окружающих и события. Главное — это возможность пользователя ежедневника оценить влияние эмоций на рост личной эффективности или, напротив, ее снижение.

Well-being программа на предприятии — это современное направление в области удержания персонала, призванное повысить уровень благополучия сотрудников, их вовлеченность в рабочий процесс. Пример Wellbeing-программа для развития эмоционального интеллекта HR-специалиста представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Well-being программа развития эмоционального интеллекта HR-специалиста		
Блок	Активность	Польза для HR-специалиста
Здоровье	1. Тренинг по управлению эмоциями 2. Корпоративная weekend-встреча «Горы, баня, кросс»	 слышать свое тело, предотвращать болезни; наслаждаться радостями жизни; находить баланс между рабочими нагрузками и биологическими ритмами организма.
Работа	1. Акция «Рабочий день в смежном подразделении» 2. Акция «Получи вторую профессию»	 принимать правильные бизнес – решения; понимать мотивацию персонала; предотвращать эмоциональное выгорание.
Общение и социальные связи	1. Участие персонала в городской программе «Благоустрой свой город» 2. Онлайн-игра «Услышать друг друга»	 не поддаваться на манипуляции со стороны других; правильно выходить из конфликтных ситуаций.

По нашему мнению, предложенные направления позволят повысить уровень развития эмоционального интеллекта HR-специалиста, что способствует более эффективной реализации его трудовых функций.

Список литература:

- 1. Атлас новых профессий 3.0. / под ред. Д. Варламовой, Д. Судакова. М.: Интеллектуальная Литература, 2020. 456 с. Режим доступа: https://atlas100.ru/upload/pdf_files/atlas.pdf
- 2. Барисо Д. EQ. Эмоциональный интеллект на практике. Как управлять своими эмоциями и не позволять им управлять вами. М.: Эксмо, 2020. 240 с.
- 3. Демидова Е. В. Гибкие навыки в системе личностных компетенций менеджера // Новое в психолого-педагогических исследованиях. 2019. № 3(55). С. 100 108.
- 4. Кетс де Врис Манфред. Мистика лидерства. Развитие эмоционального интеллекта. М.: Альпина Паблишер, 2017. 686 с.
- 5. Мокин Ю. И. Роль социальной креативности в профессиональной деятельности специалиста по управлению персоналом // Молодежная наука : Труды XXIV Всероссийской студенческой научно-практической конференции. В 4-х томах, Красноярск, 17 апреля 2020 года / Редколлегия: В.С. Ратушняк (отв. ред.) [и др.]. Красноярск: Красноярский институт железнодорожного транспорта филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования "Иркутский государственный университет путей сообщения", 2020. С. 147 152.
- 6. Пермякова С. А. Изменение системы обучения административноуправленческого персонала компании // Управление человеческими ресурсами — основа развития инновационной экономики. 2017. № 7. С. 392 — 400.
- 7. Профессиональный стандарт специалиста по управлению персоналом, утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 06.10.2015 г. № 691н. Режим доступа: https://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/reestr-professionalnykh standartov/index.php?ELEMENT_ID=45674

