

## Эмоциональный интеллект как фактор повышения внутреннего маркетинга компании

Научный руководитель – Окунева Татьяна Владимировна

*Алышева Александра Юрьевна*

*Студент (бакалавр)*

Уральский государственный университет путей сообщения, Факультет экономики и управления, Свердловская область, Россия

*E-mail: sashaalysheva99@mail.ru*

В настоящее время руководство компаний уверено в том, что люди — самый ценный ресурс любого предприятия, так как именно человеческие возможности и усилия являются важным фактором эффективной работы. Внутренний маркетинг входит в число основных вопросов всех HR-менеджеров, так как только вовлечённые сотрудники готовы максимально задействовать свои способности и ресурсы на достижение целей компании. Руководители должны понимать, что в современной действительности стоит уделять внимание развитию эмоционального интеллекта, который можно считать одним из инструментов внутреннего маркетинга. Для этого руководителям подразделений просто необходимо определить своё место в компании и подразделении, управлять своими эмоциями, грамотно выстраивать отношения с подчинёнными, научиться разрешать конфликты, ведь совмещая эмоции и интеллект в управлении можно достичь великолепных результатов. Многие привыкли считать, что эмоциям нет места в управлении компанией и бизнесе, но это лишь тормозит потенциальное развитие самого бизнеса. Эмоциональной составляющей в работе современных компаний уделяется гораздо большее внимание, чем раньше. Некомфортный социально-психологический климат оказывает негативное влияние на сотрудников, на их самооощущение и работу в целом, характеризуется высокой напряжённостью, нежеланием вкладывать усилия в совместный продукт, тратой времени впустую, а как известно, время-самый ценный не восполняемый ресурс. Руководителю очень важно следить за тем, чтобы социально-психологическая составляющая оставалась в позитивном ключе и оказывала благоприятное влияние на работоспособность персонала. Ведь постоянная эмоциональная нагрузка может привести людей к профессиональному выгоранию, ненависти к тому, чем и в какой компании они занимаются, что может привести к потере ценных кадров и снижению прибыли.

Эмоциональный интеллект (EQ) — способности человека осознавать свои эмоции и распознавать эмоции других людей, с целью управления ими для достижения поставленных задач. Эмоциональный интеллект — это компетенция из области soft skills, которой должен обладать современный руководитель. Эмоциональная компетентность включает в себя такие навыки как: умение понять посыл своих эмоций, умение распознавать и понимать эмоции других людей, умение управлять своими эмоциями и эмоциями других людей. Именно, эмоциональный менеджмент — это управленческий процесс, который требует серьёзного планирования и достаточно глобальных изменений в плане управления компанией[1]. Если руководитель будет применять навыки и составляющие системы EQ, то персонал будет понимать свое место и роль в компании, у него появится стимул работать лучше, тем самым повысится вовлечённость в работу и уровень внутреннего маркетинга персонала.

В 2011 году компанией интернет-рекрутмента HeadHunter был проведен опрос на тему «Как Ваше начальство влияет на эмоциональный климат в коллективе?». По его итогам меньше 3% опрошенных отзываются о своем руководителе замечательно, 22% считают,

что руководитель негативно влияет на их взаимоотношения с коллегами и внутренний климат, 8% уверены, что руководитель оказывает негативное влияние, вносит разлад в коллектив, не понимает ни себя, ни подчиненных. На основе данного исследования можно сделать вывод, что в Российской практике к 2011 году большинство руководителей подразделений неправильно выстраивают взаимоотношения в коллективе, не умеют правильно мотивировать подчиненных, не осознают и не умеют управлять эмоциями коллектива в целом[1].

К эмоциональному интеллекту относят такие качества как: эмпатия или сочувствие, самопознание, самоконтроль, распознавание невербальных сигналов и мотивация. Попробуем подробнее разобрать эти унифицированные навыки руководителя для достижения наибольшей вовлеченности персонала в работу с целью повышения внутреннего маркетинга персонала и удовлетворенности трудом. Эмпатия — это по сути и есть умение сочувствовать, умение выстраивать доверительные отношения с людьми, вдохновлять и направлять их на путь успеха. Если наш руководитель будет ставить исключительно свои интересы и потребности выше всего остального, и не будет учитывать потребности своих подчиненных, то эти потребности, вероятнее всего, будут ущемлены, что доставит дискомфорт подчиненным, у них появится апатия к работе, они не будут понимать куда и как им двигаться, чтобы руководитель был доволен проделанной работой.

Самопознание руководителя заключается в том, что он осознает «природу» своих эмоций, может их контролировать и выдавать «нужные» по отношению к своим подчиненным. Он осознает свои положительные и отрицательные стороны, работает над ними, чтобы показывать пример коллегам. Умение распознать невербальные сигналы нужно для того, чтобы ясно понимать чего не хватает сотрудникам, чем вызван этот недостаток, разрешать конфликты между коллегами на начальных стадиях. Таким образом, руководитель сможет давать вовремя дельный совет, поддержку, тем самым направляя подчиненного на успешный путь и удовлетворение от результата.

Мотивация—один из ключевых моментов в работе с персоналом. Немотивированный сотрудник, значит, не заряженный на личный успех и успех компании. Только правильный подход к мотивации определенного сотрудника приведет к полному пониманию того, как достичь вершины.

Успех, вовлеченность, высокомотивированность— это все составляющие внутреннего маркетинга персонала. И наибольшего успеха подразделение может достигнуть только с руководителем, который обладает эмоциональным интеллектом, который способен вовремя оказывать нужную поддержку своим сотрудникам, который будет для них учителем, психологом, и наконец другом. Западная практика доказывает, что обладая такой современной компетенцией, как эмоциональный интеллект, руководитель как подразделений, так и руководитель компании сможет оказывать положительное влияние на продуктивность своих работников, социально-психологический климат в коллективе, на свои взаимоотношения с каждым членом коллектива. Всё перечисленное является неотъемлемой частью успешной, конкурентоспособной компании, в которую будут стремиться высококвалифицированные специалисты. Учитывая все факторы, условия и составляющие эмоционального интеллекта, компания обретет узнаваемость, высокий уровень внутреннего маркетинга персонала, высокий уровень прибыли и станет ведущей в своей отрасли.

### Источники и литература

- 1) 1.Сергей Шабанов, Алена Алешина «Эмоциональный интеллект. Российская практика» 2015.-20с