

УДК 338

Л.И. Егорова

Санкт-Петербургский государственный архитектурно-строительный университет,
Санкт-Петербург, email: liubovigorevna@yandex.ru

РЕЧЕВОЙ ИНТЕЛЛЕКТ КАК НЕОБХОДИМЫЙ НАВЫК В УПРАВЛЕНИИ ПЕРСОНАЛОМ

Ключевые слова: речевой интеллект, власть, влияние, управление, руководитель, деловое общение, инвестиционно-строительная деятельность.

В данной статье автор рассматривает речевой интеллект как инструмент управления человеческими ресурсами в организации любой деятельности, в том числе инвестиционно-строительной. В связи с чем, подходит к вопросу определения делового общения, власти, влияния, интеллекта. Автор приводит перечень лидерских качеств, типы интеллекта и обозначает, какие будущие компетенции будут востребованы на рынке труда. Автор указывает, какие необходимы навыки для эффективной речевой коммуникации, определяет посредством чего речь может проявляться в деловом общении и какие преимущества имеет руководитель, обладающий речевым интеллектом. Важность развития речи и обладания речевым влиянием прослеживается на протяжении всей статьи.

L.I. Egorova

Saint-Petersburg State University of Architecture and Civil Engineering, St. Petersburg,
email: liubovigorevna@yandex.ru

SPEECH INTELLIGENCE AS A NECESSARY MANAGEMENT SKILL BY THE STAFF

Keywords: speech intelligence, power, influence, management, leader, business communication, investment and construction activities.

In this article, the author considers speech intelligence as a tool for managing human resources in the organization of any activity, including investment and construction. In this regard, it approaches the question of defining business communication, power, influence, intelligence. The author compares the leader and the leader in the same subject. It provides a list of leadership qualities, types of intelligence and indicates which future competencies will be in demand in the labor market. The author indicates what skills are needed for effective speech communication, determines by which speech can be used in business communication and what advantages a leader with speech intelligence has. The importance of speech development and the possession of speech influence is evident throughout the article.

Современный подход к управлению организацией любой сферы деятельности, в том числе, трудовыми ресурсами, диктует усвоение новых знаний, навыков, умений и их применения в деловом общении через широкий диапазон формальных и неформальных критериев профессионального развития.

Критериями профессионального развития считается тот порог, который устанавливает соответствие определенному этапу или уровню развития человека и рассматривает через его профессиональную деятельность.

Деловое общение влечет за собой взаимоотношения, в которых идет профессиональный рост, где собеседники применяют не только hard skills (формальные критерии), но и развивают свои soft skills (неформальные крите-

рии). Деловые взаимоотношения за счет общепринятых правил и норм, иерархичности, целенаправленности, эффективности и результативности, являются инструментом влияния, с помощью которого руководитель может решать задачи, как оперативного, так и стратегического характера.

Деловые взаимоотношения строятся на правильно выстроенной коммуникации. К коммуникации можно отнести обмен мыслями и идеями, которые создают общее пространство для общения между собеседниками.

Если речь идет о руководителе отдела или управления на предприятии инвестиционно-строительной сферы, то предполагается руководство рабочего коллектива с численностью от 7-и и более человек, где требуется транслировать

мысли и идеи на широкую аудиторию. При этом нужно не забывать, что состав данной аудитории может быть разнообразен: пол, возраст, разные взгляды, характер, мышление, опыт и темперамент. Каждый из сотрудников должен понять руководителя правильно. И современный подход к управлению как раз состоит в том, чтобы это воспринимали не как очередной приказ, а как мотивацию для достижения, как общих целей организации, так и своих частных. Руководитель должен уметь вдохновлять сотрудников на достижение целей с помощью правильной интонации, убедительных и доступных слов. За счет развитых коммуникативных навыков у руководителя уровень речевого интеллекта становится выше и заметно преобладает над сотрудниками, что и требуется для управления персоналом.

Цель исследования

В данной статье современный подход к руководству рассматривается через такие понятия, как деловое общение, влияние, лидерские качества, власть, сам интеллект и как они связаны с речевыми коммуникациями, речевым интеллектом. Нужно определить, какие необходимы навыки для эффективной речевой коммуникации, чтобы речевой интеллект развивать, а, следовательно, развивать будущие востребованные компетенции на рынке труда.

Материалы и методы исследования

Различные научные труды, которые представлены в статье в списке литературы, относятся к тематике управления персоналом любой сферы деятельности организации, в том числе инвестиционно-строительной, а также являются теоретической и методологической основой для работы и для дальнейшего исследования в данной области. В исследовании использовались методы: системный и логический анализ, дедукция, функциональный анализ и т. д.

Результаты исследования и их обсуждение

Руководитель – это специалист, который организует работу коллектива либо всей организации в целом. В ведении было уже упомянуто про hard и soft skills. Рассмотрим более подробно.

Формальные критерии (hard skills) неизменны, не зависят от организации, трудового коллектива или корпоративной культуры, их можно получить или освоить через образовательную деятельность в различных учебных заведениях.

Hard skills [1]:

- диплом специалиста;
- сертификаты повышения квалификации;
- должность;
- профессиональные знания;
- технические навыки.

Неформальные критерии (soft skills) изменчивы и ситуативны, так как не подтверждаются сертификатами или дипломами, освоить можно только с помощью собственного опыта через призму своего характера и темперамента.

Soft skills [1]:

- профессиональное мышление;
- умение применять нестандартные инструменты и решать сложные задачи;
- критическое мышление;
- востребованность труда;
- коммуникбельность и дружелюбность;
- самоорганизация;
- креативность;
- работа с информацией;
- умение работать в команде;
- стрессоустойчивость;
- коммуникабельность;
- организованность;
- пунктуальность;
- гибкость;
- лидерские качества.

Современные Soft skills:

- эмоциональный интеллект;
- управление изменениями;
- коммуникация между поколениями;
- бережливое производство;
- мультиязычность;
- мультикультурность;
- работа в условиях неопределенности и риска;
- экологическое мышление;
- межотраслевая коммуникация.

Исходя из soft skills, эффективно-му руководителю, чтобы влиять на собеседников и управлять коллективом, нужны лидерские способности, которые проявляются в деловом общении через речь. В такой ситуации руководитель и лидер одно лицо: является формальным (по должности) и неформальным

(по восприятию его сотрудниками, те подчиненными) лидером [2].

Примерные лидерские качества [2]:

- уверенность в себе;
- здравый смысл;
- умение мотивировать субъектов;
- выносливость;
- воспитанность и интеллигентность;
- альтруизм;
- верность и привязанность к сотрудникам;
- инициативность;
- тактичность;
- решительность;
- зрелость и мужество;
- цельность характера;
- чувство справедливости.

В данной ситуации, руководитель может обладать как формальным, так и неформальным признанием и властью.

Можно выделить общие характеристики между руководством и лидерством: оба относятся к управленческому процессу и показывают вертикальные отношения в цепочке «руководитель – подчиненный», «лидер – последователь».

В управлении организации любой сферы деятельности, в том числе инвестиционно-строительной, можно столкнуться с двумя практическими ситуациями, когда:

1. Лидер и руководитель – один и тот же человек, использующий формальную официальную власть, статус и неформальную, т. е. обладает признанием (авторитетом).

2. Лидер и руководитель – разные люди. Например, в отделе есть начальник отдела, как лицо, наделенной официальной властью, и подчиненный, который является лидером, объединяющий рабочий коллектив и имеющий влияние на него.

Власть – это возможность влиять на характер, направление деятельности и поведение людей [3].

Влияние – процесс и результат изменения индивидуумом поведения другого человека, его установок, намерений, представлений, оценок и т. п. в ходе взаимодействия с ним [3].

Власть, влияние и признание невозможно достичь без определенного уровня выстроенных коммуникаций внутри организации, коллектива.

Руководитель, возглавляя коллектив, должен не только знать своих сотрудников, но и уметь доводить свои мысли до них, чтобы они его поняли правильно, максимально описывая результаты, при этом уметь их вдохновлять и раскрывать их профессиональный потенциал. Для этого нужно уметь говорить для всех важные и убедительные слова доступным языком и интонацией, которые влияют на разных людей с их собственными взглядами и мышлением. Это называется речевой властью. Речевая власть возможна у таких руководителей, у которых уровень речевого интеллекта выше, чем у подчиненных.

Руководители, обладающие речевым интеллектом, в том числе речевыми коммуникациями, имеют преимущество в предпринимательской среде: они умеют влиять, управлять, убеждать, вдохновлять, мотивировать, раскрывать потенциал; развивать навыки самопознания, коммуникации, знание языка и грамотность.

Интеллект – это способность человека мыслить [4].

Если руководитель развивает свою речь, он развивает интеллект. Развитая речь – это развитый интеллект.

Существует теория Говарда Гарднера, в которой он описал 9 типов интеллекта [5]:

- внутриличностный;
- пространственный;
- натуралистический;
- музыкальный;
- логико-математический;
- экзистенциальный;
- межличностный;
- телесно-кинестический;
- вербально-лингвистический.

Занимаясь развитием речевых навыков, эмоциональный интеллект проявляется через речь, так как мы взаимодействуем друг с другом с помощью слов.

Для эффективной речевой коммуникации необходимо:

- понимать и контролировать свое поведение (внутриличностный интеллект);
- обладать лидерскими качествами (управленческий интеллект);
- понимать эмоции собеседника (межличностный интеллект);
- иметь необходимый словарный запас (вербально-лингвистический интеллект);
- обладать коммуникативными навыками [6].

Развивая речевой интеллект, развиваются и остальные виды интеллекта, влияя на все сферы жизнедеятельности.

Речевой интеллект, исходя из теории А. Слободнюка, это способность удерживать внимание на: обстоятельствах, задачах и действиях [7]:

1. Обстоятельства – фактическая ситуация, в которой в данный момент происходит контакт, общение. Обстоятельства нужно знать, понимать и чувствовать для того, чтобы актуально говорить и действовать.

Есть стандартные рамки, в которых можно оценить обстоятельства:

- кто является Ваш партнер по общению;
- определить Вы вступаете в контакт с одним человеком или группой людей;
- кто руководит группой и принимает решения
- данный формальный и неформальный лидер одно и тоже лицо;
- что ему нужно от Вас;
- его статус и роль в данных взаимоотношениях.

2. Задача – итог, результат, цель, которую мы хотим достичь. Цели бывают разные, от простых до сложных (например, получить инвестиции на строительство проекта жилого комплекса). Ставя задачи, понимаем, какую цель хотим достичь в конце разговора.

Задачи могут быть элементарные, подходящие для конкретной речевой фактической ситуации и масштабные (сложные), которые решаются в течение нескольких разговоров.

3. Действие – те инструменты, с помощью которых можно решить поставленные задачи в текущих ситуациях. Например, переговоры, управление конфликтами, аргументация и т.п.

Деловое общение – это процесс взаимодействия людей в ходе какого-либо вида деятельности, который сопровождается обменом информацией, знанием и опытом и обеспечивает установление нормальных психологическо-эмоциональных отношений, разрешение конкретных ситуаций, решение профессиональных проблем и задач, реализацию определенных целей. Деловое общение – это умение применить правильно речевой интеллект с помощью

обстоятельств, задач и действий в нужное время, в нужном месте и с нужными людьми.

Речь может проявлять в деловом общении посредством:

- статуса;
- роли в данной социальной группе;
- уровня образования;
- уровня культуры и воспитания;
- образа мысли в голове;
- стиля поведения;
- умения управлять конфликтами;
- умения решать задачи и проблемы;
- умения руководить людьми;
- умения делегировать обязанности;
- умение принимать управленческие решения;
- умения брать на себя ответственность.

Выводы

Речевой интеллект – это инструмент, с помощью которого можно решить профессиональные вопросы и многоуровневые задачи.

Руководитель, обладающий речевым интеллектом может [7]:

1. Оценить деловую ситуацию и определить цель будущего взаимодействия и тему общения.

2. Определить задачи для реализации цели, которые адекватны и необходимы для их решения в данной ситуации.

3. Использовать речевые инструменты для решения данных задач.

Речевые инструменты, которые может использовать руководитель в несколько этапов:

1. Сам речевой интеллект. Пример: голос, слова.

Это можно достичь с помощью четкости, темпа речи, дыхания, логики, интонации и т. п.

2. Речевое влияние. Пример: монолог и публичные выступления.

Это можно достичь за счет воздействия, например, доказательств, убеждения, критики, юмора, похвалы, мотивирования, объяснения и сообщения, например, обозначения и выражения. Обычно сообщение в коммуникации движется вверх, а воздействие – вниз.

3. Речевая власть (диалог, убеждение и переговоры). Пример: диалог, переговоры, убеждение.

Это можно достичь за счет умения управлять конфликтами и не поддаваться давлению, находить нужную инфор-

мацию, понимать потребности и мотивы оппонентов и т. п.

4. Речевая мощь. Пример: безоговорочное принятие оппонентом ваших условий. В деловом общении оно может перемещаться в двух направлениях, как по вертикали (руководитель-подчиненный), так и по горизонтали (сотрудники, руководители одного уровня).

Это достигается за счет мастерским владением всех предыдущих пунктов. Информация оказывает такое воздействие, что оппоненты принимают нужные для руководителя решения.

В последнее пятилетие была разработана книга «Атлас новых профессий», над которой работали ученые и бизнесмены, исследуя 18 отраслей экономики, в которой показаны какие профессии

будут в будущем, а какие исчезнут. В ней выявлено 10 компетенций будущего [8]:

1. Системное мышление.
2. Клиентоориентированность.
3. Межотраслевая коммуникация.
4. Кросс-культурная коммуникация.
5. Работа с людьми.
6. Программирование.
7. Роботехника.
8. Искусственный интеллект.
9. Работа в условиях неопределенности.
10. Бережливое производство.
11. Художественное творчество.

Конкурентоспособными будут те субъекты трудовой деятельности, у которых будет выше речевой интеллект, так как применение речевого мастерства необходимо, практически, во всех вышеперечисленных компетенциях.

Библиографический список

1. Сотникова С.И. и др. Управление персоналом организации: современные технологии: учебник. 2-е изд., перераб. и доп. / под науч. ред. С. И. Сотниковой. М., 2018 321 с.
2. Базаров Т.З. Психология управления персоналом: учебник. М.: Юрайт, 2020.
3. Пфедфер Джеффри Власть и влияние: политика и управление в организациях / Пер. с англ. М.: Издательский дом «Вильямс», 2007. 512 с.
4. Егорова Т.В. Словарь иностранных слов современного русского языка. М.: «Аделант», 2014. 800 с.
5. Говард Гарднер. Структура разума: теория множественного интеллекта / Пер. с англ. М.: ООО «И.Д. Вильямс», 2007. 512 с.
6. Коргова М.А. Менеджмент. Управление организацией: учебное пособие для среднего профессионального образования. 3-е изд., испр. и доп. М.: Издательство Юрайт, 2024. 206 с.
7. Слободнюк А. Речевой интеллект: как говорить, чтобы влиять и побеждать. М.: Эскиммо, 2024. 352 с.
8. Атлас новых профессий. [Электронный ресурс]. URL: <https://atlas100.ru/> (дата обращения: 20.06.2024).