ემოციური ინტელექტის როლი ცვლილებების მართვის პროცესში

აბურჯანია ნათია

მაღლაკელიძე მირანდა

შანშაშვილი ლიკა

ჯგუფი N12

სამაგისტრო პროექტის

ანგარიში წარდგენილია ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის

ბიზნესის სკოლაში მაგისტრის აკადემიური ხარისხის მინიჭების მოთხოვნის

შესაბამისად

პროექტის ხელმძღვანელი : ნინო ბერუაშვილი, მოწვეული ლექტორი, მაგისტრი

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი 2017 წელი

როგორც წარდგენილი სამაგისტრო ნაშრომის ავტორები, ვაცხადებთ, რომ ნაშრომი წარმოადგენს ჩვენს ორიგინალურ ნამუშევარს და არ შეიცავს სხვა ავტორების მიერ აქამდე გამოქვეყნებულ, გამოსაქვეყნებლად მიღებულ ან დასაცავად წარდგენილ მასალებს, რომლებიც ნაშრომში არ არის მოხსენიებული ან ციტირებული სათანადო წესების შესაბამისად.

ხელმოწერა:

აბურჯანია ნათია
მაღლაკელიძე მირანდა
შანშაშვილი ლიკა

თარიღი: 15.05.2017

აბსტრაქტი

XXI საუკუნეში, მაშინ როდესაც გლობალიზაციის გავლენით ბაზრის ყველა სექტორს მძაფრ კონკურენციის ფარგლებში უწევთ არსებობა, განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია ორგანიზაციამ ფეხი აუწყოს პროცესების თანმიმდევრობას. არსებული პოზიციის შენარჩუნების, თუ პერსექტივების გათვალისიწინებით ახალ საფეხურზე გადასვლისათვის მნიშვნელოვანია, რომ ცვლილებების პროცესი სწორად დაგეგმილი, თანიმდევრული და მიზნიდან გამომდინარე იყოს. ცვლილებების პროცესის ეფექტურად განხორციელება კი ხშირ შემთხვევაში მხოლოდ სწორ დაგეგმვაზე არ არის დამოკიდებული, რადგან ცვალებადი გარემო ხშირ კორექტირებას და მოქნილობას მოითხოვს.

პროცესების მაქსიმალურად სწორი გამოყენება კი მენჯერების ჩართულობას და უნარებს მოითხოვს.

წინამდებარე ნაშრომში, განხილულია ცვლილებების აუცილებლობა და მისი დადებითი მხარეები. შეფასებულია მენეჯერის როლი ცვლილებების პროცესებში და სანდო წყაროების გათვალისწინებით ახსნილია ემოციური ინტელექტის როლის მნიშვნელობა მენეჯერის პიროვნულ თვისებებში .

ნაშრომის მიზანია ვიპოვოთ კავშირი ემოციური ინტელქტის როლსა და ცვლილებების მართვის პროცესთან. კვლევის შედეგად გვსურდა გაგვემყარებინა ჰიპოთეზა, რომლის მიხედვითაც ვამბობთ, რომ მაღალი ემოციური ინელექტის მქონე ადამიანები უფრო წარმატებულები არიან ცვლილების დაგეგმვა წარმართვისას ვიდრე დაბალი ემოციური ინტელქტის მქონე პიროვნებები, რომ ემოციური ინტელექტი და მასთან დაკავშირებული კომპონენტები ხელს უწყობენ პროცესების უკეთეს აღქმას და მიზნამდე მისასვლელი გზისათვის რელევანტური სამოქმედო გეგმის შემუშავებას.

ნაშრომის ფარგლებში, საკონტროლო ცვლადების წინასწარი განსაზღვრის, კვლევის მეთოდოლოგიის შემუშავების შემდეგ, ლონდონის ფსიქომეტრიული ლაბორატორიის მიერ შემუშავებული ტესტი ემოციური ინტელექტისა და მისი კომპონენტების მაჩვენებლების განსაზღვრის მიზნით მივაწოდეთ თავის სექტორში წარმატებულ კომპანიების მენეჯერებს. კითხვარი დამატებით

მოიცავდა კითხვებს ცვლილებების მართვის პროცესზე. რათა დაგვედგინა არსებობდა თუ არა დადებითი მიმართება ემოციური ინტელექტის კომპონენტებში მაღალ მაჩვენებელსა და ცვლილებების ეფექტურად მართვის პროცესთან.

კვლევის შედეგების ანალიზის შედეგად მივიღეთ, რომ მაღალი ემოციური ინტელექტისა და ემოციური ინტელექტის კომპონენტებში მაღალი მაჩვენებლების მქონე მენეჯერები ცვლილებების მართვის პროცესისას იღებდნენ ლერევანტურ გადაწყვეტილებებს, რომელებიც განსაზღვრავდა შედეგების დადებით ეფექტებს. ასევე შედგების ანალიზის საფუძველზე ცხადი გახდა, რომ ემოციური ინტელექტის მაჩვენებელი იზრდება ასაკისა და სამუშაო გამოცდილების პარალელუარდ. საიდანაც შეიძლება დავასკვნათ რომ ემოციური ინტელექტი ეს მუდმივად განვითარებადი, შეძენადი კომპეტენციაა.

ძირითადი საძიებო სიტყვები: ემოციური ინტელექტი, სოციალური ინტელექტი, კომპლექსური ინტელექტი, ორგანიზაციული ცვლილებები, ადაპტაცია, ასერტიულობა, ემოციების აღქმა, ემოციების მართვა, იმპულსურობა, თვით მოტივაცია,DICE.

Abstract

In the XXI century, when all market sectorshave to compete due to globalization, it is of utmost importance for the organization to follow the sequence of processes. Considering the goal of maintaining the existing position as well as other perspectives, at the time of moving to the next stage, it is important that a process of changes is properly planned, consistent and reasonable. Effective implementation of the process of changes doesn't often depend only on the right planning, aschanging environment requires frequent corrections and flexibility; while using processes extremely effectively requires managers' proper engagement and skills.

The present paper discusses the necessity of changes and its advantages, assesses the role of a manager in the process of changes and while taking into consideration the reliable sources, explains the role of emotional intelligence in the personality traits of a manager.

The paper aims to find the link between the role of emotional intelligence and the management of the process of changes. As a result of the research, we wanted to support a hypothesis that people with high emotional intelligence are more successful in planning and executing changes than individuals with low emotional intelligence as emotional intelligence and its related components facilitate better understanding of the processes and support developing a relevant action plan to achieve a goal.

In the framework of the paper, afterpre-determining the control variables and working out the research methodology, we gave a test developed by the London Psychometric Laboratory to several company managers who are successful in their respective sectors in order to determine the indicators of emotional intelligence and its components. The questionnaire included additional questions about the process of managing changes in order to find out whether or not there was a positive correlationbetween high rates of emotional intelligence and effective management of changes.

As a result of analysis of the research results, the managers with higher rates of emotional intelligence and its components made relevant decisions in the process of managing changes which translates into positive impacts. After analyzing the results, it

also became evident, that emotional intelligence increases withage and work experience, which led us to conclude that emotional intelligence is a constantly developing, achievable competence.

Key Words: Emotional Intelligence, Social Intelligence, Complex Intelligence, Organizational Changes, Adaptation, Assertiveness, Perception of Emotions, Emotion Management, Impulsivity, Self-Motivation, DICE.

მადლობა

სამაგისტრო ნაშრომის მომზადების პროცესში გაწეული დახმარებისათვის განსაკუთრებულ მადლობას ვუხდით ჩვენს ხელმძღვანელს, ილიას სახელმწიფო უნივერისტეტის ლექტორს ნინო ბერუაშვილს. რომლის პიროვნული და პროფესიული მხარდაჭერის საფუძველზე შევძელით თემის დამუშავება და სამაგისტრო ნაშრომის დაცვაზე წარდგენა.

ასევე გვინდა, მადლობა გადავუხადოთ თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტის პროფესორს, დოქტორს ხათუნა მარწყვიშვილს, რომელიც დაგვეხმრა კვლევის ფარგლებში გამოყენებული კითხვარის დამუშავებისა და ანალიზის პროცესში.

ასევე მადლობას ვუხდით კვლევაში მონაწილე კომპანიების მენეჯერებს, რომლებმაც გულწრფელად უპასუხეს ჩვენს კითხვარს და დაგვეხმარნენ განგვესაზღვრა თუ რამდენად მნიშვნელოვანია ცვლილებები და ამ პროცესში ემოციური ინტელექტისა და ემოციური ინტელექტის კომპონების მაჩვენებლები.