

FRI-2G.404-1-EM-08

EVALUATION OF MOTIVATION AS AN ELEMENT OF EMOTIONAL AND SOCIAL INTELLIGENCE IN NON-PROFIT ORGANIZATIONS⁴

Chief assistant Prof. Irina Kostadinova, PhD

Department of Management and business development,

University of Ruse "Angel Kanchev"

Phone: +359 885382300

E-mail: ikostadinova@uni-ruse.bg

Sevjan Ahmedova, student

Department of Management and business development,

University of Ruse "Angel Kanchev"

Phone: +359 877266986

Abstract: *The aim of the report is to examine the role of motivation as a determinant of human resources management through the analysis of emotional and social intelligence in organizational context related to the public sector. The subject of analysis is the manifestations of the Emotional & Social intelligence (E&SI) of the managers and the staff in the Second District Fire Safety and Protection of the Population District - Ruse and the Faculty of Fire Safety and Protection of the Population at the Academy of the Ministry of Internal Affairs – Bulgaria on one hand and the medical personal from Okmeydani Training and Research Hospital, Istanbul and teachers from the primary school Hamdullah Suphi Tanrıöver İlkokulu, Istanbul (Turkey).*

Keywords: *Motivation, Human resources, Emotional & Social intelligence, Competencies.*

ВЪВЕДЕНИЕ

Понятието човешки ресурси е с френски произход и може да се преведе като запас от средства от природни ресурси. При функционирането си всяка организация използва видовете ресурси: човешки, финансови, материални, информационни. (Cooper & Wilson, 2002). Човешките ресурси се разглеждат в широк смисъл включващ: управление на икономически активни лица; регулиране на трудови и социални отношения; балансиране на демографско, регионално и национално равнище. В тесен включва: свои специфични функции, дейности, задачи относно организирането на заетите дейности, задачи на конкретната организация.

Поради тези по-горе изброени определения, мястото на човешките ресурси, като важност е на първо място в организацията, както за нейното реализиране, така и за развитието в бъдещ план. От човешкия ресурс зависи местоположението; големината, вида на организацията, който зависи от броя на работещите; качеството на стоката или услугата, които предлага организацията.

За по-пълно описание на човешките ресурси в организацията е създадена школа на човешките отношения, където ясно е подчертана важността на работната сила - човек относно правилното осъществяване на организационните функции планиране, организиране, координиране, контролиране. "Школата на човешките отношения се създава през периода 1930-1950 г. Тя предлага нов поглед върху проблемите на управлението на фирмите. Отхвърля се тезата, че производителността на труда зависи единствено от физическите условия на работата и икономическите фактори. Приема се, че най-важния фактор са хората и затова вниманието трябва да се привлича и от социалните фактори на производството." (Коцев, Н., Коцев, Е., & Рускова, 2013).

⁴ Докладът е представен на пленарната сесия на 25 октомври 2019 с оригинално заглавие на български език: ОЦЕНЯВАНЕ НА МОТИВАЦИЯТА КАТО ЕЛЕМЕНТ НА ЕМОЦИОНАЛНАТА И СОЦИАЛНАТА ИНТЕЛИГЕНТНОСТ

Целта на доклада е да се представи ролята на мотивацията като определящ фактор за управление на човешките ресурси чрез анализ на емоционалната и социалната интелигентност (Е&СИ) в организационен контекст, свързан с публичния сектор.

Обект на анализ са проявленията на Е&СИ на лекарите Okmeydani Training and Research Hospital, учителите primary school Hamdullah Suphi Tanrıöver İlkokulu, Istanbul мениджърите и персонала във Втора районна служба “Пожарна безопасност и защита на населението” – Русе и Факултет “Пожарна безопасност и защита на населението” при АМВР - София.

Предмет ни на изследване са факторите имащи отношение към ефективното управление на човешкия ресурс. Обект на анализ са проявленията на Е&СИ на мениджърите и персонала във Втора районна служба “Пожарна безопасност и защита на населението” – Русе и Факултет “Пожарна безопасност и защита на населението” при АМВР - София. Предмет на разработката е оценката на мотивацията като елемент на Е&СИ и необходимо качество на съвременния работещ човек, имащо отношение към управлението на човешките ресурси.

ИЗЛОЖЕНИЕ

Рамка на изследването

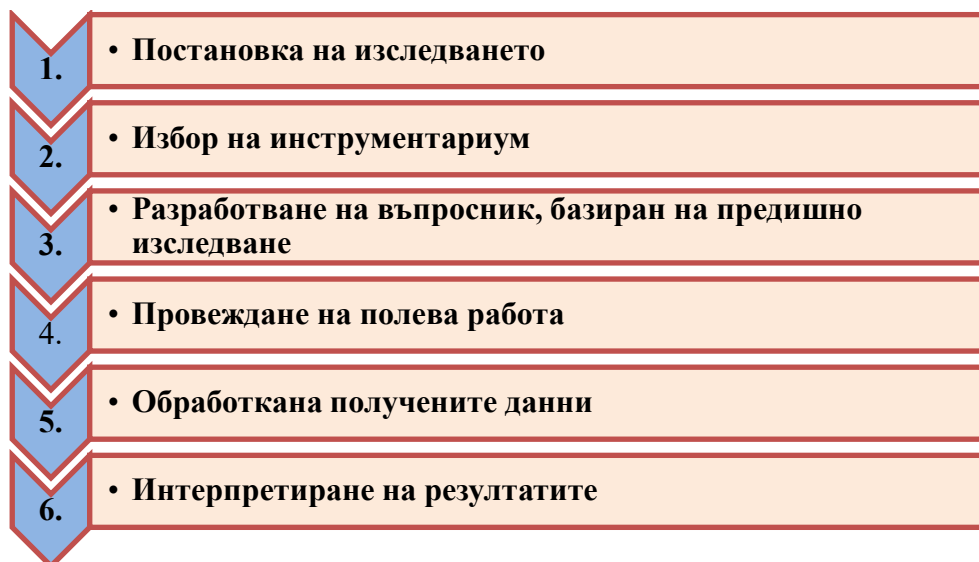
Нужното при подбора и назначаването на персонал не е само да проучим професионалната квалификация, предишния му опит, ако има такъв, а да наблегнем и на интелигентността му. Тук обаче няма да говорим за класическата интелигентност, която се измерва с IQ тестовете, а за емоционалната и социалната интелигентност. Последните две служат на самия индивид за това как възприема хората и ситуациите около него, както и взаимодействието му с другите личности. За това е нужно да можем да разпознаваме техните емоционални състояния: от какво са повлияни, при определени ситуации какво би ги стимулирало; и социалните, като умението им да общуват с другите, правилното разкодиране на отсрещния човек.

За да можем да определяме личността от гледна точка на неговата емоционална и социална интелигентност трябва да се запознаем с тези два термина и да можем да вникнем в сърцевината на отделната личност и да се запознаем по-навътре с неговите отличителни черти. Както е представена по-горе целта на доклада е да илюстрира ролята на мотивацията като определящ фактор за управление на човешките ресурси чрез анализ на емоционалната и социалната интелигентност в организационен контекст, свързан с публичния сектор.

Задачите за това са следните:

- Да се запознаем с елементите на емоционалната интелигентност социална интелигентност;
- Да разграничим емоционалната от социалната интелигентност;
- Да анализираме резултатите от проведеното анкетно проучване с цел опознаване на мотивационните елементи за ефективното управление на ЧР.

Изследването е проведено през април 2018 г. и май-юли 2019 г. Полевата работа е извършена чрез предварително съставен въпросник, изготвен за провеждане на социален експеримент в пневмофтизиатрични болнични заведения през 2015 г. (Kostadinova, 2014). Конкретното проучване обхваща 10 показателя (всеки един включващ 5 твърдения, подбрани за целта от базовия въпросник – 2015 г.), обобщени в 4 основни групи компетентности според теорията на Даниел Голман за Е&СИ (Goleman, 2011). Другите водещи теории принадлежат на Петридес и Фърнъм (Furham & Petrides, 2003) и Майер и Солови (Mayer & Salovey, 1997) Интервюирани са общо 68 респонденти в четири организационни структури, базирани в Русе, София и Истанбул от дипломанти на специалност „Бизнес мениджмънт“ на Русенски университет “Ангел Кънчев“ (Първанова, Д 2018).



Фиг. 1 Алгоритъм на изследването

Представяне на обекта на проучването

Първият обект е Болница в Итанбул, Турция; Okmeydanı Eğitim ve Araştırma Hastanesi / Okmeydanı Training and Research Hospital. В тази болница са анкетирани медицинските сестри. Нека първо разгледаме какви образователни степени трябва да придобият, за да бъдат назначени като медицински сестри понеже там се прилага различна от нашата в България практика.

След завършен профил медицинска сестра в университета се явяват на държавен изпит KPSS / Kamu Personeli Seçme Sınavı / (Избиране на държавни персонали за държавните институции). След резултатите държавно се преразпределят в държавните болници, което зависи от точките получени на изпита. Завършилите гимназия за медицински сестри могат да работят като помощник медицинска сестра, но отново трябва да се явят на KPSS.

Вторият обект е Начално училище в Истанбул, Турция; Hamdullah Suphi Tanrıöver İlkokulu. Мисията на училището е да предостави активна мисловна дейност, свобода на мислите, придобиване на знания и достоверност на научните/ биологичните изследвания и също умение свободно да изявяват своите идеи и мисли при понататъшното си развитие.

Предподавателите трябва да имат нужната степен на образование, да са завършили бакалавърска степен начална детска педагогика, включваща: турски език, история, турска литература, биология, математика, химия, музика, изобразително изкуство и др. След завършената бакалавърска степен се явяват на изпит, осъществяван от държавата KPSS / Kamu Personeli Seçme Sınavı/ (Избиране на държавни персонали за държавните институции). След резултатите се преразпределят по училищата от получените резултати. Втора районна служба „Пожарна безопасност и защита на населението“ - Русе е специализирана служба на МВР за осъществяване на държавен противопожарен контрол, пожарогасене и аварийно-спасителна дейност.

Българските организации като Втора районна служба „Пожарна безопасност и защита на населението“ – Русе включва петима държавни служители с висше образование, 31 държавни служители със средно образование и 1 лице - работещо по трудово правоотношение (Костадинова, Антонова, 2018).

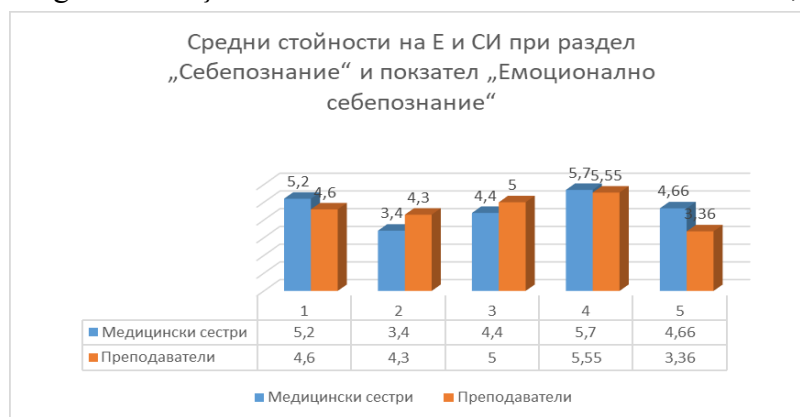
АМВР е висше училище в Република България за подготовка на държавни служители за нуждите на Министерството на вътрешните работи. Тя е приемник на най-добрите традиции на специалното образование в областта на защитата на сигурността и обществения ред. Във Факултет „Пожарна безопасност и защита на населението“ се обучават специалисти за

придобиване на образователно-квалификационните степени: „бакалавър-инженер“ и „магистър-инженер“ - по специалностите „Пожарна и аварийна безопасност“ и „Кризисен мениджмънт“; „доктор“ - по научните специалности: „Техника на безопасността на труда и противопожарна техника“ и „Защита на населението и народното стопанство в критични ситуации“.

Структурата на АМВР, Факултет „Пожарна безопасност и защита на населението“ - София включва 27 държавни служители с висше образование, 5 - със средно образование и 23 лица, работещи по трудово правоотношение.

Описателна статистика

След обработка на данните от получените отговори се стига до заключението, че при раздел „Себепознание“ и показател „Емоционално себепознание“ средната стойност на Е и СИ е 4,62. При Емоционално себепознание се наблюдава въпрос 2. Ако се налага да опиша чувствата си, ставам напрегнат (а) и нервен (а). На този въпрос отговорът на медицинските сестри от Okmaydani Eğitim ve Araştırma Hastanesi е с най – малка стойност: 3,4.

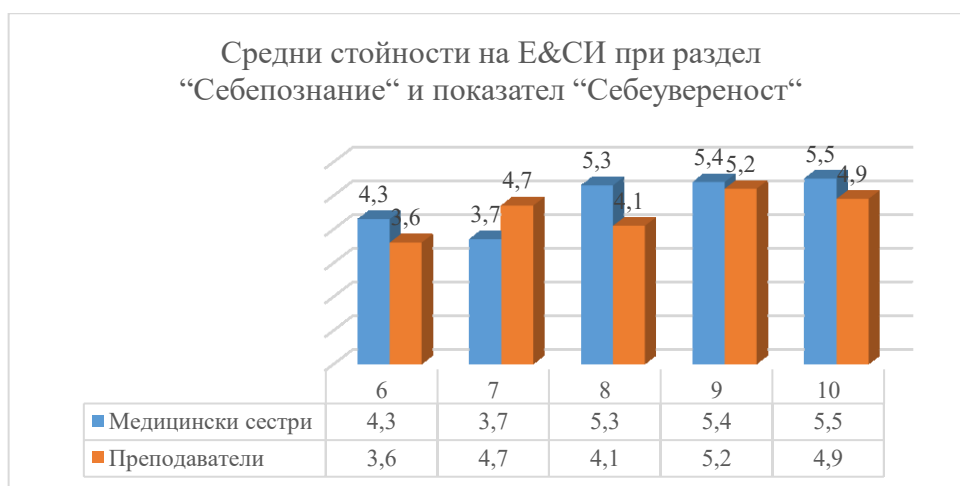


Фиг. 2. Средни стойности на Е&СИ при „Емоционално себепознание“

На въпрос 5. Не се поддавам на негативни емоции като гняв или тъга, преподаватели от училището имат най – малка стойност: 3,36. Седем от преподавателите са отговорили на този въпрос „по – скоро невярно“.

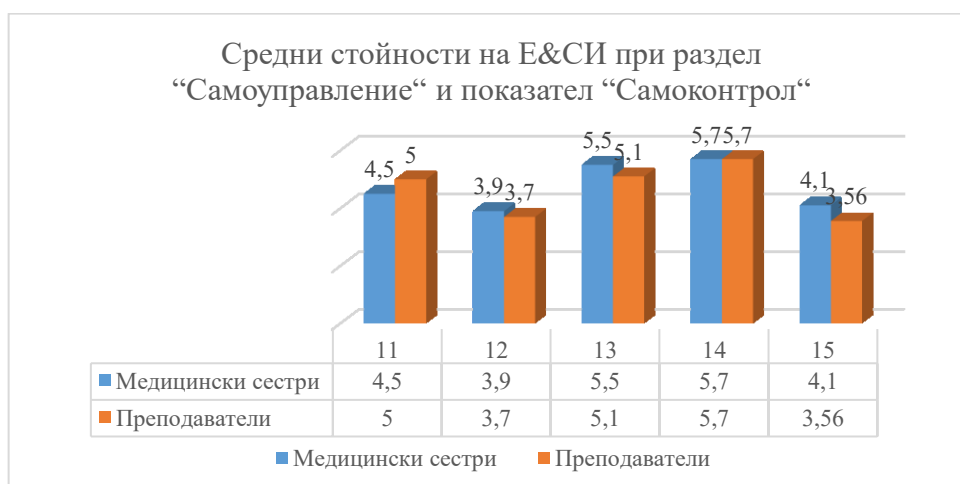
При раздел „Себепознание“ и показател „Себеувереност“ средната стойност на Е и СИ е 4,67.

Тук при показател „Себеувереност“ имаме два въпроса, които с получените стойности може да кажем, че има някакво разминаване от останалите. Първият е въпрос 6. „Ако имам възможност бих си и брал (а) по – спокойна работа, дори и да е по – нископлатена“. Преподавателите са отгворили на този въпрос с отговорите: „по – скоро невярно“, „по – скоро вярно“. При въпрос 7 - „Дали постигнатите от мен резултати отговарят на предварително потавените цели“, медицинските сестри са с най – малка стойност. Преобладаващият отговор е „напълно невярно“.



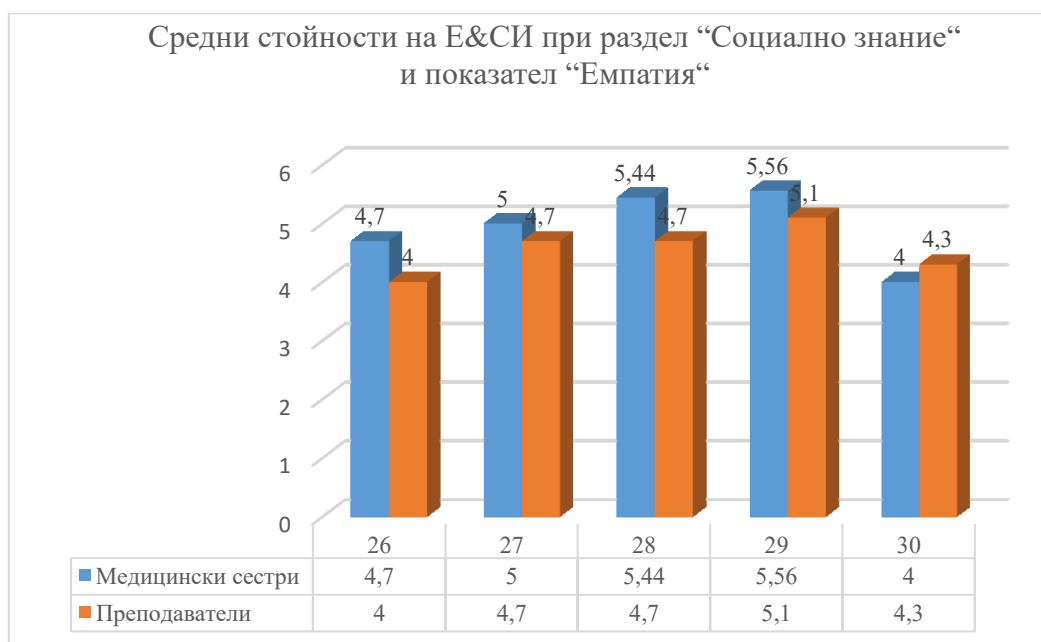
Фиг. 2. Средни стойности на Е&СИ при „Себеувереност“

Средната стойност на Е и СИ при раздел „Самоконтрол“ на Е&СИ е 4,70. Отговорите са с най – ниска стойност при въпрос 15. Често се случва да казвам неща в разгара на спор, за които впоследствие съжалявам., преподавателите. Отговорили са с „по – скоро вярно“, което ни дава право да заключим, че те се влияят от средата, в която се намират и не винаги успяват да се контролират.



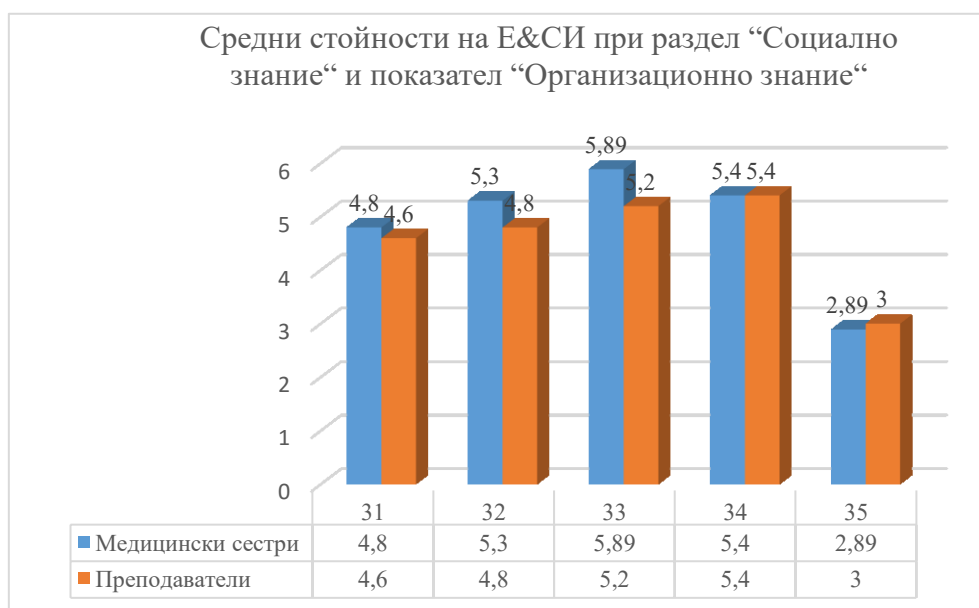
Фиг. 3. Средни стойности на Е&СИ при „Самоконтрол“

Раздел „Емпатия“ е със средна стойност на Е и СИ 4,75. От гледна точка на раздела „Социално знание“ в двете професии стойностите са близки и няма големи разминавания. Това показва, че могат да погледнат към ситуации и проблеми от гледната точка на другия и да се поставят на негово място.



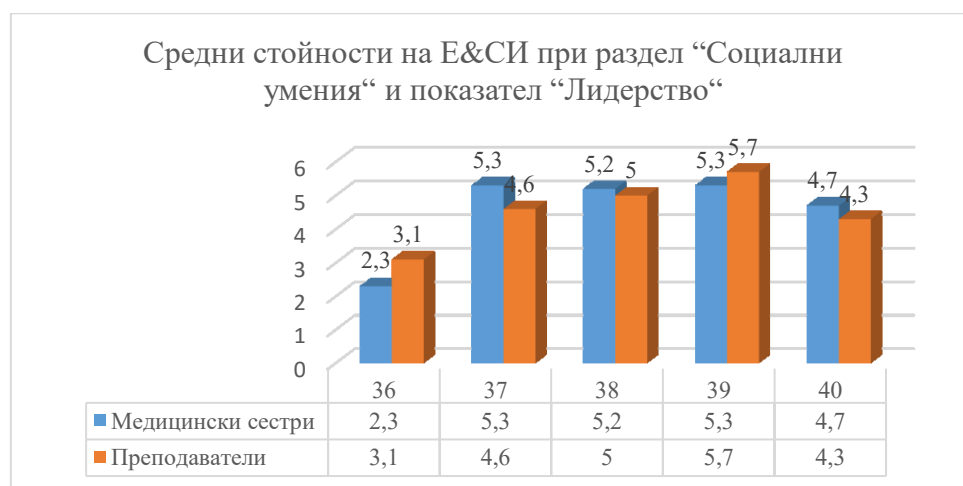
Фиг. Средни стойности на Е&СИ при „Емпатия“

От гледна точка на раздела „Социално знание“ в двете професии стойностите са близки и няма големи разминавания. Това показва, че могат да погледнат към ситуации и проблеми от гледната точка на другия и да се поставят на негово място.



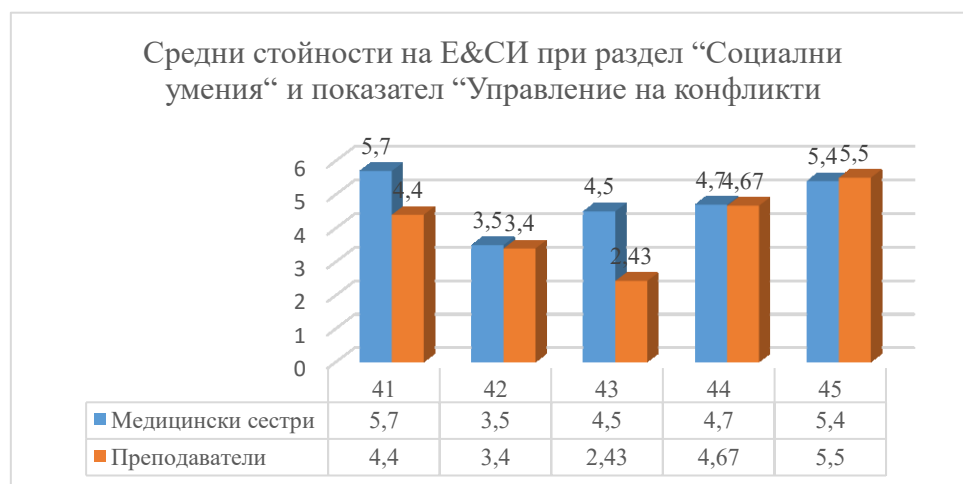
Фиг. Средни стойности на Е&СИ при „Организационно знание“

Средната стойност на Е и СИ при раздел “Организационно знание” е със стойност 4,73. Последният въпрос в този раздел е 35. Работата и личните ми цели взаимно се допълват. Преобладаващият отговор при медицинските сестри е “ напълно вярно“, което е показател, а при преподавателите „по-скоро вярно“. Тези отговори показват, че са избрали подходящата професия за себе си. Избирането на подходящата професия е от важност както за самата личността, така и за успешното ѝ извършване.



Фиг. Средни стойности на Е&СИ при „Лидерство“

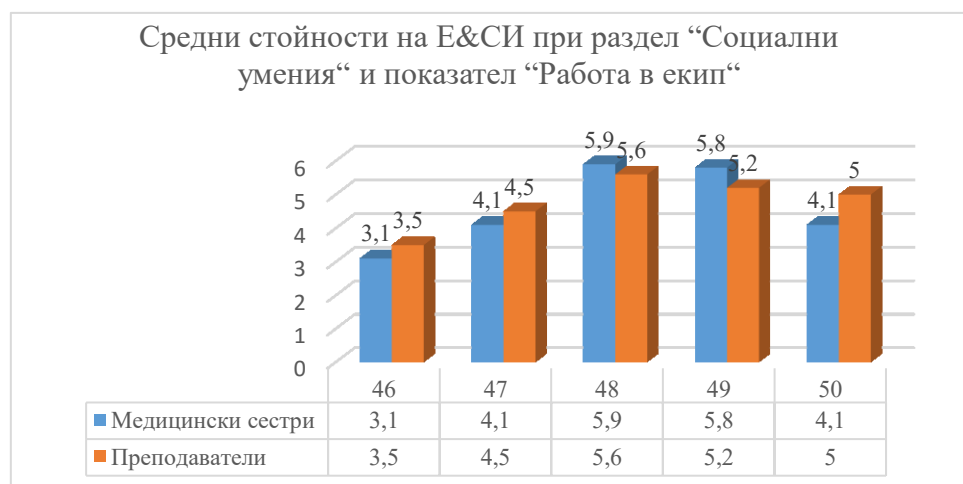
От обработката на получените стойности при раздел „Лидерство“ средната стойност на Е&СИ е 4,55. Респондентите са показали най-ниски резултати на 36 въпрос, което отново подчертава, че доброто „Его“ не вреди на лидерските качества, даже ги засилва. Най-високи средни стойности и при двете групи анкетирани са получени за твърдението „Съгласен съм с твърдението, че личният пример за един ръководител е най-важен“.



Фиг. Средни стойности на Е&СИ при „Управление на конфликти“

Средната стойност на Е и СИ при раздел "Управление на конфликти" е със стойност 4,42. Това са едни много високи референтни стойности, които показват, че способностите и уменията за справяне с конфликтните ситуации в тези организации са високо ценени и търсени, заради самото естество на работата там. Най-високи стойности от медицинските сестри са получени на първия въпрос „При възникване на проблем, предприемам незабавни действия за разрешаването му, преди да са настъпили усложнения, дори и да виждам, че е излишно“, докато при преподавателите имаме колебания с „по-скоро вярно“. Този резултат е може би логичен, тъй като в здравеопазването всеки конфликт дори и незначителен може да доведе освен до загуба на материални и нематериални ресурси на организацията, но и до непоправими последствия като травми, загуба на пациенти. Последният въпрос в този раздел е 45 „Работата и личните ми цели взаимно се допълват“. Преобладаващият отговор при медицинските сестри и преподаватели е „напълно вярно“, което е показател, колко силно мотивирани са както в своята работа таки и в личния си живот. Тези отговори показват, че са избрали подходящата професия за себе си. Избирането на подходящата професия е от голяма

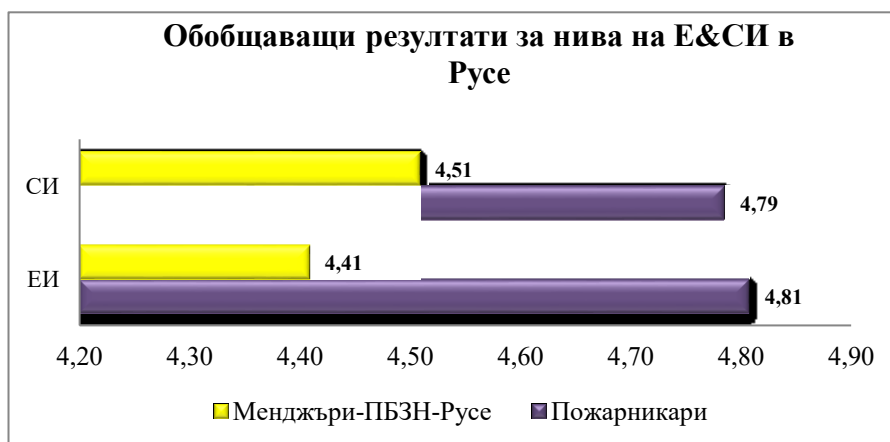
важност както за моментната реализация на самата личност, така и за нейното успешно бъдещо развитие и осъществяване във всички сфери на живота.



Фиг. Средни стойности на Е&СИ при „Работа в екип“

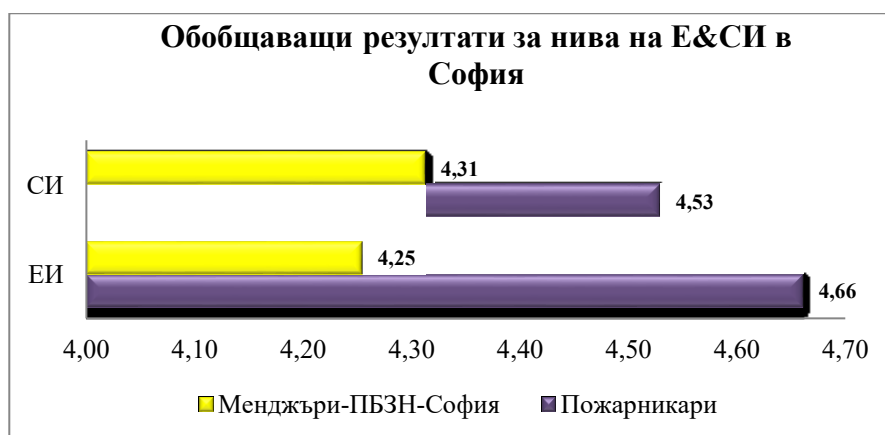
На последния раздел „Работа в екип“ средната стойност на Е&СИ е 4,68. На въпрос 46. Предпочитам да следвам решенията на друг, отколкото да бъда водещ(а) медицинските сестри са отговорили с “по - скоро невярно“. При изпълнението на длъжността има моменти, в които трябва бързо да се вземе и осъществи решението преди да е станало късно.

Направеното проучване води до следните финални резултати получени в Русе, София и Истанбул:



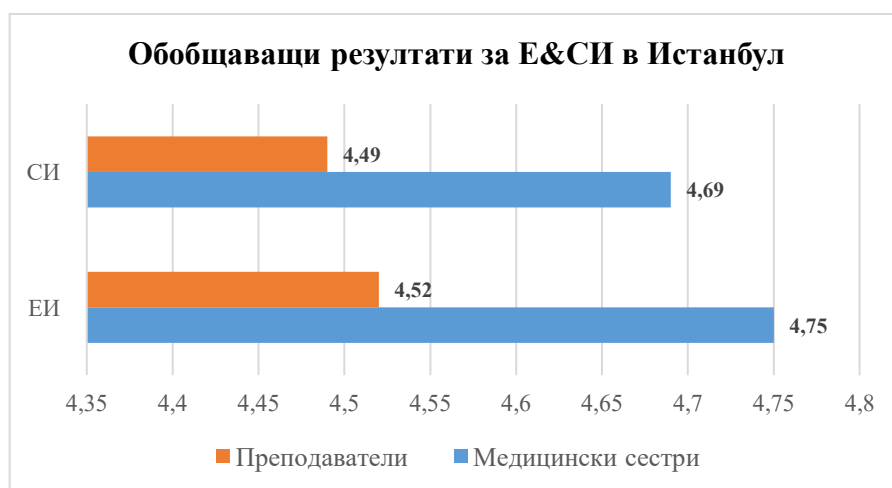
Фиг. Средни стойности на Е&СИ в Русе

На база проведеното проучване се установи, че и в двата изследвани обекта самооценката на пожарникарите и курсантите е по-висока от оценките на техните ръководители. Различия се наблюдават само при показателя „Себеувереност“ в ВРСПБЗН - Русе и при показателя „Лидерство“ в АМВР - София. В Русе, началниците считат, че подчинените им следят дали постигнатите резултата отговарят на предварително поставените цели, предпочитат да работят в екип и разбират неписаните правила на организацията. След направения статистически и сравнителен анализ на Е&СИ, можем да стигнем до заключението, че получените резултати имат високи позитивни стойности, а това от своя страна води до цялостна положителна оценка за изследваните организации. И на двете места успешно се планират, координират, организират, ръководят и контролират дейностите, чрез което се постигат предварително поставените цели.



Фиг. Средни стойности на Е&СИ в Русе

С направеното проучване, стигаме до извода, че пожарникарите във ВРСПБЗН -Русе са със значително по-висока социална интелигентност, а курсантите в АМВР -София, макар и с минимална разлика от 0,02 са по-емоционално интелигентни. Разгледаните показатели са систематизирани, след допитване до специалисти в сферата на пожарогасенето кои според тях са най-важните качества, които трябва да притежава един пожарникар.



Фиг. Средни стойности на Е&СИ в Истанбул

Обобщаващите резултати от здравната и училищна организация от Истанбул, недвусмислено потвърждават, че СИ на проучваните участници е по-висока от тази на ЕИ. Имайки в предвид гореизложените резултати на пожарникарите и мениджърите (ръководители в образователна структура към настоящия на изследването момент) може да кажем, че ежедневната оперативна работа под високо напрежение е свързващият елемент, който обяснява по-високите резултати показани от медицински сестри и пожарникари от тези на ръководния състав, което съвпада със заключенията и от други проучвания: (Kaufman, 2017; Buhalis, 2000; Buscemi, 2017).

ИЗВОДИ

При сравнението на тези две професии: медицински сестри и преподаватели в начално училище се различават при Е&СИ. Това се дължи на професията и с колко личности се среща всяка една от анкетираните страни. Медицинските сестри всеки ден опознават нова личност, попадат в нова ситуация (свързана с колегиалните взаимоотношения или качествените характеристики на пациента, като се има впревид, че там постъпват и болни с присични

отклонения). Средата им е по – склонна за конфронтации, чрез които те придобиват нов начин за изява на своите емоции и умение за взаимодействие с околните.

Учителите са в един повтарящ се кръговрат, поемат група деца и ги обучават. При обучението те също попадат в различни ситуации, но все пак малко или много характеристиките и качествата на деца от определена възраст си приличат. Колегиалните взаимоотношения не се променят през месеци, а през по – дълъг период от време.

Като препоръка бих предложила на начално училище Hamdullah Suphi Tanrıöver İlkokulu веднъж годишно да “разменя” своите преподаватели с преподаватели от други училища и по възможност от друг град, за да всеки един от преподавателите успее да се запознае с нов начин на живот и нови личности.

ACKNOWLEDGMENTS

Изследванията са подкрепени по договор на Русенски университет "Ангел Кънчев" с № BG05M2OP001-2.009-0011-C01, „Подкрепа за развитието на човешките ресурси в областта на научните изследвания и иновации в Русенски университет "Ангел Кънчев", финансиран по Оперативна програма „Наука и образование за интелигентен растеж“ 2014-2020”, съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз“.

REFERENCES

Buscemi, J., Janke, E. A., Kugler, K. C., Duffecy, J., Mielenz, T. J., George, S. M. S., & Gorin, S. N. S. (2017). Increasing the public health impact of evidence-based interventions in behavioral medicine: new approaches and future directions. *Journal of behavioral medicine*, 40(1), 203-213

Goleman D., (2011), Emotional intelligence, “IZTOK-ZAPAD, Sofia

Furham, A., K.V. Petrides (2003), Trait emotional intelligence and happiness. *Social Behavior and Personality*, pp.815-823.

Mayer J., P., Salovey, (1997) What is Emotional Intelligence, *Emotional Development and Emotional Intelligence*, Chapter 1, pp. 9-16.

Buhalis, D. (2000) Marketing the competitive destination of the future. *Tourism Management*, 21(1), 97-116.

Kaufman, A., Rhyne, R. L., Anastasoff, J., Ronquillo, F., Nixon, M., Mishra, S., & Larson, R. S. (2017). *Health extension and clinical and translational science: an innovative strategy for community engagement*. *The Journal of the American Board of Family Medicine*, 30(1), 94-99

Kostadinova, I., & Antononva, A. (2018). *Key competencies in sustainability: assessment of innovative factors influencing the development of human resources in health care system*. Paper presented at the VIth International Conference on Innovation management, Entrepreneurship and Sustainability (IMES 2018), May 31 – June 1, 2018 at the University of Economics, Prague.

Kostadinova, I., (2014), Inovacionen podhod i modeli za upravljenje na emocionalnata i socialna inteligentnost. *International journal for science and innovations for the industry*, br. 1, str. 38-44.

Kotsev, N., E. Kotsev, Sv. Ruskova, (2013), *Osnovi na upravljenieto*, Pyce

Vtora rayona sluzhba “Pozharna i avarijna bezopasnost”, <http://www.fsf-bg.org/projects/mpp/2rspab.htm>, last visited on 15.05.2018.