

УДК 331.1:658.1

Максимчук Надія
кандидат психологічних наук, доцент,
Рівненський державний гуманітарний університет,
кафедра менеджменту,
м. Рівне, ORCID <https://orcid.org/0000-0003-2210-767X>
e-mail: nadezia@ukr.net

<https://doi.org/10.29038/2786-4618-2024-01-119-123>

ЕМОЦІЙНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ МЕНЕДЖЕРА ТА ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ

У статті розглядаються нові підходи до дослідження важливості емоційного інтелекту та його ролі в управлінській діяльності сучасного менеджера, аналізуються складові емоційного інтелекту, описуються особливості взаємозв'язку рівня розвитку емоційного інтелекту із результативними та процесуальними параметрами управлінської діяльності. Систематизовано основні підходи до сутності та структури емоційного інтелекту. Доведено важливу роль розвитку емоційного інтелекту в управлінській діяльності менеджера. Окреслено виміри емоційного інтелекту в структурі професійної компетентності менеджера. Відмічено феноменологічний рівень впливу емоційного інтелекту на мотиваційну діяльність менеджера. Виокремлено основні критерії розвитку емоційного інтелекту і його впливу на ефективність управлінської діяльності менеджера

Ключові слова: емоційний інтелект, емоції, емоційна компетентність, управлінська компетентність.

Nadiia Maksymchuk,
PhD in Psychology, Associate Professor,
Rivne State University of the Humanities,
Department of Management
Rivne

EMOTIONAL COMPETENCE AND EMOTIONAL INTELLIGENCE

The article examines new approaches to the study of the importance of emotional intelligence and its role in the management activities of a modern manager, analyzes the components of emotional intelligence, describes the peculiarities of the relationship between the level of development of emotional intelligence and the effective and procedural parameters of management activities. The main approaches to the essence and structure of emotional intelligence are systematized. The important role of emotional intelligence development in managerial activity is proved. The dimensions of emotional intelligence in the structure of professional competence of a manager are outlined. The phenomenological level of influence of emotional intelligence on the motivational activity of a manager is noted. The main criteria for the development of emotional intelligence and its impact on the effectiveness of managerial activity are allocated.

The effectiveness of today's organizations depends not only on the use of the latest technologies, but also on how skillfully managers unleash the potential of their employees through the development of emotional intelligence. One of the peculiarities of modern organizational activities is that the efficiency of activities and the scale of organizational achievements depend on the level of development of emotional intelligence, especially in the field of management. In this context, questions arise about the development of emotional management, the formation of skills and abilities to assess one's own and subordinates' activities, and the possibility of their mandatory disclosure. Numerous studies show a direct relationship between emotional intelligence, personality, and managerial effectiveness. Business leaders are those who have highly developed emotional intelligence, which includes developed self-awareness, self-regulation, empathy, and social skills. These components directly affect the formation of manager-leader motivation.

The role of the individual in the modern world is growing very rapidly, as the development of the enterprise and the country's economy as a whole depends on the individual. The harmonious development of the individual, his or her successful social adaptation, and the creation of a favorable social and psychological climate in the team directly affect the motivation and success of the enterprise. It is necessary not only to have professional skills but also to encourage subordinates to develop emotional intelligence in the process of self-realization.

It is impossible to turn the process of interaction between management and subordinates into a standard management technology, as it is very complex and difficult to even outline with clearly defined techniques and rules. The manager plays a key role in creating a favorable social and psychological climate. But only a manager with a sufficiently developed emotional intelligence will successfully cope with this task. This is because he or she is able to

recognize the moods of subordinates and respond adequately to their reactions and feelings. As a result of such successful interaction, mutual understanding between the manager and subordinates will be achieved.

Keywords: emotional intelligence, emotions, emotional competence, managerial competence.

Постановка проблеми та її значення. Ефективність організацій сьогодення залежить не лише від використання новітніх технологій, але й від того, як керівники-менеджери вміло розкривають потенціал своїх співробітників за допомогою розвитку емоційної сфери. Однією з особливостей сучасної організаційної діяльності є те, що ефективність діяльності та масштаби організаційних досягнень залежать від рівня розвитку емоційного інтелекту менеджера, особливо у сфері менеджменту. У цьому контексті постають питання щодо розвитку емоційного менеджменту та емоційної компетентності, формування вмінь і навичок оцінки власної діяльності та діяльності підлеглих, можливості їх обов'язкового розкриття. Численні дослідження показують прямий взаємозв'язок між емоційним інтелектом, особистістю та ефективністю управління. Бізнес-лідери ті, у кого високо розвинутий емоційний інтелект, що включає розвинуту самосвідомість, саморегуляцію, емпатію та соціальні навички. Ці складові прямо впливають на формування мотивації менеджера-лідера. Тому актуальним є питання розвитку емоційного інтелекту для успішної професійної діяльності менеджерів і відповідно досягнення максимальних результатів.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Поняття емоційний інтелект та управлінська компетентність менеджера є основними для нашого дослідження. Отже, проаналізуємо основні підходи до вивчення даних понять, а також опишемо сутність емоційного інтелекту з метою виокремлення шляхів його розвитку. Особливості діяльності менеджерів у сучасних умовах господарювання та відповідно пошук ними нових форм реалізації своїх потенційних можливостей через розкриття потенціалу персоналу і розвиток власного емоційного інтелекту відображено в наукових працях зарубіжних науковців Д. Гоулмен, Н. Холл, Дж. Мейер, П. Селовей, Д. Карузо, Р. Бар-Он, К. Кордьяліс, Є. Ейдімтайте, С. Дерев'янка, А. Колот та ін. Що ж до особливостей емоційного інтелекту, то ця проблема знайшла своє відображення в працях Г.Березюк, А.Гацько, І. Гончарук, Л.Заграй, А. Книш, Е.Носенко, В. Ровенська, О.Філатова, Л. Щетініна,.

В Україні поняття «емоційного інтелекту» є новим і недосконало вивченим, це й зумовило вибір нашого дослідження. Саме на важливості розвитку емоційного розвитку для досягнення максимального результату ми й сконцентруємо нашу увагу.

Мета статті – визначити ключові складові емоційного інтелекту, що входять до структури професійної компетентності менеджера.

Завданням статті є проведення теоретичного аналізу концепцій емоційного інтелекту та встановлення взаємозв'язку його розвитку з професійною компетентністю менеджера.

Виклад основного матеріалу дослідження. Роль особистості у сучасному світі зростає дуже швидко, оскільки саме від особистості залежить розвиток підприємства та й економіки країни в цілому. Гармонійний розвиток особистості, її успішна соціальна адаптація, створення сприятливого соціально-психологічного клімату в колективі прямо впливає на мотивацію та досягнення успіху підприємства. Виникає необхідність не лише володіти професійними навичками але й спонукати підлеглих до розвитку емоційного інтелекту в процесі самореалізації.

Не можливо перетворити на стандартну управлінську технологію процес взаємодії керівництва з підлеглими, оскільки він є дуже складним та його важко навіть окреслити чітко визначеними прийомами та правилами. Менеджеру відводиться головна роль саме у створенні сприятливого соціально-психологічного клімату. Але тільки той менеджер у якого достатньо розвинений емоційний інтелект успішно справиться з цим завданням. Оскільки він здатен розпізнавати настрої підлеглих та адекватно реагувати на їх реакції та почуття. В результаті такої успішної взаємодії і буде досягнуто взаєморозуміння між керівником та підлеглими.

Вперше дослідниками П.Селовей і Дж.Мейер було запроваджено поняття “емоційний інтелект” ще в 1990 році. Вони запропонували таке визначення емоційного інтелекту: “...здатність аналізувати свої емоції з метою покращання процесу мислення. Включає уміння безпомилково сприймати емоції, оцінювати і генерувати їх таким чином, щоб допомагати мисленню, розуміти емоції й ідентифікувати їх, а також рефлексивно скеровувати емоції з тим, щоб сприяти своєму

емоційному й інтелектуальному зростанню”.

Вони запропонували модель здібностей емоційного інтелекту. Ця модель включає чотири компоненти:

1) сприйняття та розпізнавання емоцій (своїх та інших) означає здатність людини розуміти свої емоції на основі виразу обличчя, жестів і особливостей пози; здатність контролювати власні емоції; емоційна грамотність (розпізнавання конкретних почуттів самого себе). та інші) вміння ефективно використовувати емоції в спілкуванні);

2) вдале застосування емоції. Дослідження виявили, що завдяки впливу емоцій увага зосереджується на важливій інформації, що сприяє міркуванню та чутливій пам'яті, а зміни в емоціях можуть дозволити вам розглянути різні точки зору;

3) розуміння емоцій полягає в здатності вирішувати емоційні проблеми та здатності емоційно аналізувати думки та поведінку, розуміти цінність емоцій;

4) керування власними емоціями та емоціями інших означає контролювати свої та чужі емоції, тобто: пригнічувати негативні емоції, генерувати позитивні емоції тощо [3].

Дана модель акцентує увагу на розвитку здібностей розуміння не лише власних емоцій але й емоцій інших людей, в нашому випадку підлеглих. Всі компоненти в цій моделі між собою взаємопов'язані та мають однаково велике значення для реалізації практичного потенціалу емоційного інтелекту.

Значний внесок у вивченні емоційного інтелекту зробив американський дослідник-психолог Рувен Бар-Он, він пов'язав емоційний інтелект з компетентність. Наголосив на тому, що розвиток емоційного інтелекту є підґрунтям успішного вирішення життєвих ситуацій. Він виділив п'ять компонентів емоційного інтелекту з включенням таких якостей:

1. Самосвідомість – усвідомлення своїх емоцій, впевненість у собі, самооцінка, самореалізація та незалежність.

2. Навички міжособистісного спілкування – емпатія, соціальна відповідальність, взаєморозуміння.

3. Адаптивність – здатність вирішувати проблеми, реалістично оцінювати ситуації, пристосовуватися до нових умов.

4. Управління стресовими ситуаціями – протистояти стресу та контролювати імпульсивні спалахи.

5. Домінування позитивних емоцій – відчуття щастя та оптимізму [3].

З часом розвитку поняття “емоційного інтелекту” думки різних дослідників розділились. Одні стверджували, що здатність контролювати та розуміти свої і чужі емоції є стійкими поняттями, що не можна розвинути а інші на протигагу говорили, що емоційний інтелект розвивається упродовж всього життя людини.

В 1995р вийшла книга Д.Гоулмена “Емоційний інтелект” і це поняття стало загальноживаним. За Д. Гоулменом, емоційний інтелект (EQ) - це здатність усвідомлювати свої почуття та почуття інших людей. Структура емоційного інтелекту включає різноманітні та різноспрямовані параметри: розуміння своїх емоцій, цілей та поведінкових наслідків, і розуміння емоцій і поведінки інших; по-друге, вміння контролювати власні емоції та поведінку а також впливати на інших людей. Ці якості, навіть якщо вони відносяться до емоційної сфери, вони різноспрямовані і представлені по-різному в одній і тій самій особі [1, С. 75].

За Д. Гоулменом важливість розвитку саме емоційного інтелекту на протигагу інтелектуальним здібностям складає співвідношення 85% (EQ) до 15% (IQ). Менеджер з низьким рівнем розвитку емоційного інтелекту не здатна стати лідером, за твердженням і дослідженнями Д.Гоулмена. Для результативної командної роботи, яка так важлива в управлінській діяльності, потрібно працювати над розвитком емоційного інтелекту все життя не зупиняючись [2].

Без емоцій жити не можливо і вони займають чільне місце в житті кожної людини. А коли ти менеджер, працюєш з великою кількістю підлеглих, то потрібно з кожним днем вчитись все краще і краще “розшифровувати” емоції, для цього потрібно починати з себе. Досліджуючи власні емоції ми зможемо краще зрозуміти інших. Менеджеру потрібно займатись самоаналізом. пізніше проводити емоційну ідентифікацію, визначаючи та виокремлюючи емоції працівників, займатись

самоконтролем власних емоцій та в результаті створювати стійку доброзичливу емоційну атмосферу трудового колективу.

Який стиль керівництва буде сприяти соціально-психологічному стилю керівництва? На нашу думку, керівник має обрати демократичний стиль керівництва підлеглими, де акцент буде зроблений на товариськість та авторитетність. Це дасть змогу управлінцю не відступаючи від власних принципів жити емоційно насиченим життям і створювати сприятливий емоційно-психологічний клімат в колективі.

Е.Носенко у структурі емоційного інтелекту виокремлює декілька рівнів, так званих факторів “великої п’ятірки”: доброзичливість, сумлінність, емоційна стійкість, відкритість до всього нового. Свідченням найвищого рівня сформованості емоційного інтелекту дослідниця вбачає у наявності відповідних добродійних настанов щодо можливих альтернатив поведінки у конкретних життєвих ситуаціях. Саме цей рівень відображає гармонійне співвідношення розвиненості зовнішнього і внутрішнього інтелекту. Така розгалужена структура емоційного інтелекту свідчить про глибинну основу емоційних процесів і наголошує на важливості розвитку емоційного інтелекту [4].

Прихильником розвитку і активного втілення емоційного інтелекту в бізнесі виступає М.Кеті де Вріс, в своїй книзі “Містика лідерства” визначає емоційний потенціал як “розуміння мотивацій – своїх і інших людей” [5,с.10]. Він стверджував, що емоційний потенціал відіграє важливу роль у питанні лідерства: керівники, які емоційно чутливі частіше стають ефективними лідерами. Вони вміють вибудовувати міжособистісні відносини та вмотивувати себе та інших, краще пристосовуватись до змін, гармонійні та стресостійкі [5].

Той керівник успішний, який захоплюється тим чим займається, вміє відстоювати свої ідеї, цінності, позиції, при цьому враховуючи інтереси різних сторін. Це не можливо втілювати без розвиненого емоційного інтелекту. Інакше кажучи, емоційний інтелект – це беззаперечний атрибут профілю лідера, що є основою успішної управлінської діяльності.

Сьогоднішня потреба розвитку емоційної компетентності керівників, оскільки вона збагачує досвід особистості та сприяє аналізу емоціогенних ситуацій. Емоційна компетентність повинна бути одним з основних елементів спеціального тренування, що дозволить компетентно орієнтуватися у власному емоційному світі і адекватно взаємодіяти з навколишнім світом. Керівникам необхідно проходити коучинг-семінари по управлінню емоційною компетентністю. Це розширить спектр пізнання себе, своїх сильних та слабких сторін, моделі поведінки та усвідомлювати їх наслідки. В результаті освоєння таких семінарів керівник стане господарем своїх емоцій, навчиться управляти собою, де потрібно проявляти гнучкість а де –бути наполегливим та непохитним, вміло справлятися зі стресовими ситуаціями та розв’язувати конфлікт, ефективно вмотивувати своїх підлеглих на досягнення максимального результату.

Висновки і перспективи подальших досліджень. Отже, теоретичний аналіз ролі емоційного інтелекту в структурі професійних профілів менеджерів дозволяє зробити певні висновки. Вимоги сучасного світу вимагають нового управлінського підходу, який відкидає цінності конкурентного лідерства і ґрунтуються на взаємодії та впливі ефективного і конструктивного розвитку емоційного інтелекту на успішну управлінську діяльність. Успіх взаємодії залежить від якості емоційно-психологічного клімату в колективі і розвитку емоційної складової. Розглядається емоційний інтелект, як здатність думати про емоції та інформацію, пов’язану з ними, і використовувати їх для підтримки зв’язок з процесами мислення та підсилювати мисленнєвий процес. Емоційний інтелект має чотири виміри здібностей: сприйняття емоцій, сприяння розумовим процесам, використання емоцій, розуміння емоцій і управління емоціями, які функціонують як здатність людини відчувати емоції та виражати себе та інших. Тільки у взаємодії і вмілому застосуванні цих елементів можна досягти максимального успіху в управлінській діяльності.

Отже, розвинений емоційний інтелект дозволить управлінцю:

1. Бути в гармонії зі своїми намірами та почуттями.
2. Завоювати довіру підлеглих і впевненість у власному майбутньому успіху.
3. Створити унікальний психологічний клімат в якому підлегли зможуть ділитися ідеями та методами вирішення конкретних проблем.
4. Вміло управляти мотивацією підлеглих
5. Підтримувати високий рівень креативності та готовності до здорового ризику серед підлеглих.

6. Підтримувати команду націленого на постійний розвиток і навчання.
7. Раціонально керувати емоційним станом команди та підвищувати продуктивність праці.

Джерела та література

1. Гоулмен Д. Эмоциональное лидерство: Искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта. М. : Альпина Бизнес Букс, 2005. 430 с.
2. Гоулмен Д. Эмоциональный интеллект / пер. с англ. М. : АСТ, 2009. 480 с.
3. Дубовик С. Г., Драбчук Т. І. Розвиток емоційного інтелекту сучасних менеджерів як основа їх успішної діяльності. Вісник Сумського національного аграрного університету. Серія «Економіка і менеджмент». 2014. Вип. 5. С. 8–14.
4. Носенко Е. Емоційний інтелект як інтегративна динамічна властивість добродійної особистості: компонентна структура, рівні вияву // Педагогічна і психологічна наука в Україні. 2012.Т.2: Психологія, вікова фізіологія та дефектологія. 200-211.
5. Кете де Врис М. Містика лідерства. Розвиток емоційного інтелекту . [пер.с англ.]. М.: Альпіна Бізнес Букс, 2004.3 11с.

References

1. Goulman, D. Emotsionalnoye liderstvo: Iskustvo upravleniya lyudmi na osnove emotsionalnogo intellekta [Emotional Leadership: The Art of Managing People Based on Emotional Intelligence]. Moscow: Alpina Biznes Buks, 2005.
2. Goulmen, D. Emotsionalnyy intellekt [Emotional intelligence]. Moscow: AST, 2009.
3. Dubovyk, S. H., and Drabchuk, T. I. "Rozvytok emotsiinoho intelektu suchasnykh menedzheriv yak osnova yikh uspishnoi diialnosti" [Development of emotional intelligence of modern managers as the basis of their successful activity]. *Visnyk Sumskoho natsionalnoho ahrarnoho universytetu. Seriiia «Ekonomika i menedzhment»*, no. 5 (2014): 8-14.
4. Nosenko E. Emotsiinyi intelekt iak integratyvna dynamichna vlastyvist dobrochynoi osobystosti:komponentna struktura, rivni vyjavu // Pedagogichna i psykhologichna nauka v Ukraini. 2012.T.2:Psykhologiiia, vikova fiziologiia ta defektologiia. 200-211.
5. Kete de Vris M. (2004). Mistika liderstva. Razvitie emotsional'nogo intellekta. [Leadership Mystique. The development of emotional intelligence]. (Trans). Moscow: Al'pina Biznes Buks, p. 311

Стаття надійшла до редакції 18.01.2024 р.