

УДК 331.546

Крушельницький Р. - ст. гр. БМ - 41

*Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя*

## **ДЛЯ ЧОГО МЕНЕДЖЕРАМ ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ**

Науковий керівник: ст. викл. Гарматюк О.О.

Від розуміння емоцій та вміння керувати ними багато в чому залежить успіх у роботі і щастя в особистому житті. Існує думка, що емоції більшою мірою, ніж інтелектуальні здібності, визначають мислення людей і людські взаємини. Результати дослідження, проведеного Політехнічним інститутом Ренсселера (Rensselaer Polytechnic Institute) показали, що більш експресивні і більш чуйні до чужих емоцій підприємці - заробляють більше грошей.

Емоційний інтелект - це здатність людини сприймати, оцінювати і розуміти свої та чужі емоції і вміло керувати ними. Компоненти емоційного інтелекту розбиті на чотири основні категорії: самосвідомість, володіння собою, соціальна свідомість, менеджмент взаємин.

Самосвідомість можна розглядати як основу всіх інших компонентів емоційного інтелекту. Вона включає в себе здатність людини оцінювати власні емоції і розуміти, як вони впливають на роботу й особисте життя. Лідери з високим рівнем самосвідомості здатні довіряти своїм почуттям, що допомагає в скрутні хвилини приймати непрості рішення. Іноді буває неясно, чи потрібно здійснювати велику угоду, звільняти співробітника, реорганізувати бізнес, перерозподіляти робочі обов'язки. Коли інформація із зовнішніх джерел виявляється недостатньою, лідерам слід покладатися на власні почуття. Самосвідомість також включає в себе адекватну оцінку своїх сильних і слабких сторін і почуття впевненості в собі.

Володіння собою - другий ключовий компонент емоційного інтелекту, який можна визначити як здатність контролювати деструктивні емоції. Лідери треба вчитися зберігати емоційний баланс, щоб неспокій, тривога, страх чи гнів не заважали ясності мислення. Володіти емоціями значить не придушувати або приховувати їх, а розуміти, використовуючи це розуміння в різних ситуаціях. У цю категорію входять такі якості, як прагнення викликати довіру оточуючих (прояв чесності і прямоти), свідомість (відповідальне ставлення до своїх обов'язків), здатність до адаптації (вміння пристосовуватися до змін); ініціативність, розширює можливості людини; оптимізм, що виявляється всупереч усім труднощам і невдачам.

Соціальна свідомість - це здатність розуміти інших. Соціально свідомі лідери проявляють емпатію - уміння поставити себе на місце іншої людини і розуміння її думок і почуттів. Такі лідери можуть розглянути ситуацію з кількох точок зору і налагодити взаємодію з людьми різних типів. Під характеристикою корпоративної

свідомості розуміється здатність налагодити організаційну діяльність і створити мережу контактів, а також вибрати найбільш підходящі для досягнення позитивних результатів форми поведінки.

Менеджмент взаємин - це здатність налагоджувати контакти та взаємодіяти з іншими людьми. Лідери, які володіють високим емоційним інтелектом, чуйно та доброзичливо ставляться до оточуючих. Вони розвивають персонал, надихають співробітників своєю концепцією майбутнього, встановлюють нормальне спілкування, чуйно реагують на почуття інших людей, здійснюючи на них позитивний вплив. Емоційне розуміння лідерами своїх підлеглих сприяє проведенню позитивних змін, налагодженню співпраці та роботи в командах, усуненню конфліктів. Такі лідери створюють мережу взаємин усередині організації і за її межами.

Разом узяті, чотири зазначених компоненти створюють основу для емоційного інтелекту, який лідери можуть використовувати для більш ефективного керівництва командами і організаціями. Тому, для менеджерів можна виділити такі практичні рекомендації:

Емоційний стан лідера впливає на обстановку в групі, відділі або організації. Емоції передаються від людини до людини. Якщо ми знаходимося в суспільстві життєрадісних і енергійних людей, їх емоції передаються і нам. І навпаки, сумна людина здатна вселити в нас зневіру. Ця емоційна заразливість лідера служить прикладом для підлеглих, надихає їх і передає їм його почуття. Оптимістичний і енергійний керівник здатний підвищити активність всієї організації. Чуйність і уміння налагодити взаємодію допомагають мотивувати, надихати й об'єднувати співробітників.

Високий рівень самосвідомості в поєднанні зі здатністю керувати своїми емоціями дозволяє лідеру демонструвати впевненість в собі і викликати довіру і повагу підлеглих. Крім того, вміння керувати емоціями інших людей або стримувати ці емоції допомагає лідеру об'єктивно оцінити потреби підлеглих, які можуть ховатися за безпосереднім проявом почуттів. Сильний гнів або депресія, здатні підсилити егоцентричність керівника і перешкодити йому зрозуміти потреби оточуючих. Така людина не може розглянути ситуацію з різних точок зору.

І головне, що емоційний інтелект дозволяє лідеру, - це можливість ставитися до підлеглому як до цілісної особистості зі своїми почуттями, думками, ідеями, потребами, здібностями і мріями. Саме емоційний інтелект допомагає керівнику розвивати персонал і підтримувати високу самооцінку кожного співробітника. Емоційно інтелектуальний лідер створює атмосферу довіри і поваги, наповнює сенсом роботу підлеглих, так що вони прагнуть не тільки задовольнити особисті потреби, але і принести максимальну користь організації.