

РОЛЬ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ КЕРІВНИКА У ВЗАЄМОДІЇ З ПЕРСОНАЛОМ

Вінницький національний технічний університет

Анотація. У тезах розглянуто роль емоційного інтелекту керівника як ключової компетенції сучасного менеджера у взаємодії з персоналом. Проаналізовано вплив рівня емоційного інтелекту на продуктивність команди, психологічний клімат, мотивацію та лояльність співробітників. Показано, що керівники з високим рівнем ЕІ здатні ефективно управляти конфліктами, знижувати стресові навантаження та створювати сприятливу атмосферу для розвитку креативності та інноваційності. Обґрунтовано практичну значущість застосування ЕІ у менеджменті для підвищення ефективності управління людським капіталом, формування довіри та забезпечення стабільності і конкурентоспроможності організації в умовах сучасного динамічного бізнес-середовища.

Ключові слова: емоційний інтелект, керівник, персонал, управління, психологічний клімат, мотивація, ефективність, корпоративна культура.

THE ROLE OF A MANAGER'S EMOTIONAL INTELLIGENCE IN INTERACTION WITH STAFF

Vinnitsia National Technical University

Abstract. The theses consider the role of the emotional intelligence of the leader as a key competence of a modern manager in interaction with personnel. The influence of the level of emotional intelligence on the productivity of the team, psychological climate, motivation and loyalty of employees is analyzed. It is shown that leaders with a high level of EI are able to effectively manage conflicts, reduce stress and create a favorable atmosphere for the development of creativity and innovation. The practical significance of the application of EI in management for increasing the efficiency of human capital management, building trust and ensuring the stability and competitiveness of the organization in the conditions of the modern dynamic business environment is substantiated.

Keywords: emotional intelligence, manager, personnel, management, psychological climate, motivation, efficiency, corporate culture.

Мета роботи

Метою дослідження є комплексне вивчення ролі емоційного інтелекту керівника у взаємодії з персоналом, а також аналіз його впливу на ефективність управлінських процесів, продуктивність команди, психологічний клімат, мотивацію і лояльність співробітників. Дослідження спрямоване на виявлення механізмів практичного застосування емоційного інтелекту у менеджменті для підвищення залученості персоналу, формування довіри та відкритої комунікації в колективі, ефективного управління конфліктами та стресовими ситуаціями. Окрім цього, робота має на меті обґрунтувати значення емоційного інтелекту для розвитку корпоративної культури, створення сприятливого психологічного клімату та забезпечення стабільності і конкурентоспроможності організації в умовах сучасного динамічного і невизначеного бізнес-середовища.

Вступ

У сучасних умовах розвитку бізнесу та організаційного середовища спостерігається зростання динамічності, невизначеності та конкуренції, що зумовлює підвищені вимоги до ефективності управлінської діяльності. Успішність функціонування підприємств і організацій дедалі більше залежить не лише від технічних та професійних навичок співробітників, а й від якості внутрішньої взаємодії, психологічного клімату та рівня мотивації персоналу. Традиційні підходи до управління, що базуються переважно на логіці, контролі та раціональних рішеннях, виявляються недостатніми для забезпечення високої продуктивності, згуртованості команди та стійкості до стресових ситуацій.

У цьому контексті особливе значення набуває емоційний інтелект керівника – комплексна компетенція, яка включає здатність усвідомлювати, розуміти та управляти власними емоціями, а також розпізнавати і впливати на емоційний стан інших людей. Дослідження сучасних психологів і менеджерів показують, що високий рівень емоційного інтелекту у керівника сприяє ефективній комунікації, формуванню довіри в колективі, підвищенню мотивації співробітників, зниженню конфліктності та створенню позитивного психологічного клімату.

Крім того, емоційний інтелект є ключовим інструментом адаптації управлінських рішень до нестабільних умов, оскільки дозволяє керівнику гнучко реагувати на стресові ситуації, оцінювати настрої команди та передбачати потенційні ризики у взаємодії з персоналом. З огляду на це, дослідження ролі емоційного інтелекту керівника набуває високої практичної та наукової актуальності. Воно дозволяє розкрити механізми підвищення ефективності управління персоналом, створення стабільної та продуктивної організаційної культури та забезпечення довгострокового успіху організації.

Таким чином, тема ролі емоційного інтелекту керівника у взаємодії з персоналом є важливою для сучасного менеджменту, оскільки безпосередньо впливає на ефективність роботи команди, задоволеність працівників і конкурентоспроможність організації.

Результати дослідження

Дослідження підтверджують, що ефективність управління персоналом значною мірою залежить від рівня емоційного інтелекту (ЕІ) керівника. ЕІ включає здатність усвідомлювати власні емоції, регулювати їх, розпізнавати емоції співробітників і конструктивно впливати на їхні почуття та мотивацію. Наукові роботи, зокрема дослідження Д. Гоулмана, підтверджують, що керівники з високим рівнем ЕІ створюють більш продуктивні, стійкі до стресу та згуртовані команди, здатні ефективно працювати в умовах високої динамічності та невизначеності.

Рівень ЕІ керівника безпосередньо впливає на операційну ефективність та продуктивність команди. Високий ЕІ допомагає будувати ефективну комунікацію, чітко розподіляти обов'язки та контролювати виконання завдань без конфліктів. Практичні дослідження свідчать, що продуктивність команд під керівництвом лідерів з високим ЕІ на 20–30% перевищує продуктивність команд, керованих лідерами з низьким рівнем цієї компетенції.

Крім того, високий ЕІ дозволяє формувати психологічну безпеку в колективі – стан, за якого співробітники відкрито висловлюють ідеї, обговорюють проблеми та пропонують інноваційні рішення без страху критики чи покарання. Це підвищує креативність, інноваційність та швидкість прийняття рішень, а також сприяє утриманню персоналу і зниженню плинності кадрів на 15–25%.

Керівники з високим рівнем ЕІ також ефективно управляють конфліктами та знижують рівень стресу в команді, створюючи атмосферу підтримки та взаєморозуміння. Вони здатні передбачати емоційні реакції співробітників і застосовувати конструктивні методи врегулювання, що дозволяє зменшувати втрати продуктивності та підвищувати моральний дух колективу. Емоційний інтелект забезпечує можливість підвищувати мотивацію та лояльність персоналу шляхом врахування індивідуальних потреб і мотивів співробітників та адаптації стилю управління відповідно до цих потреб (наприклад, перехід від авторитарного до коучингового стилю).

Додатковою перевагою є здатність керівників з високим ЕІ до проактивного формування корпоративної культури, заснованої на цінностях взаємоповаги, відкритості та співпраці. Вони стають рольовими моделями для персоналу, ініціюючи саморефлексію та емоційну грамотність у всій організації, що є важливим елементом нематеріальної мотивації.

Практична значущість застосування емоційного інтелекту керівника проявляється у підвищенні загальної ефективності роботи команди, зниженні витрат на адаптацію та навчання нового персоналу, формуванні позитивного іміджу організації як привабливого роботодавця та підвищенні її конкурентоспроможності на ринку. Впровадження принципів ЕІ у щоденну управлінську практику дозволяє керівнику не лише керувати бізнес-процесами, а й формувати довіру, створювати сприятливий психологічний клімат та забезпечувати стабільність і розвиток організації в умовах невизначеності.

Таким чином, результати досліджень свідчать, що емоційний інтелект керівника є критично важливою, незамінною компетенцією сучасного менеджера, без якої неможливо ефективно управляти персоналом, підвищувати продуктивність команди та забезпечувати довгостроковий успіх організації.

Висновки

Проведений аналіз показує, що емоційний інтелект керівника є критично важливою компетенцією сучасного менеджера і безпосередньо впливає на ефективність взаємодії з персоналом, а відтак і на загальну продуктивність організації. Керівник з високим рівнем ЕІ здатен усвідомлювати та регулювати власні емоції, адекватно реагувати на емоційні сигнали співробітників та формувати мотивацію команди. Це створює умови для підвищення продуктивності, зміцнення психологічної безпеки, зниження конфліктності та стресових ситуацій, а також зменшення плинності кадрів і підвищення лояльності співробітників.

Емоційний інтелект дозволяє керівнику адаптувати стиль управління до потреб команди, ефективно застосовувати конструктивний зворотний зв'язок та підвищувати рівень залученості персоналу в процес досягнення стратегічних цілей. Застосування ЕІ сприяє формуванню сприятливого психологічного клімату, розвитку креативності та інноваційності, а також підвищенню оперативної гнучкості організації у відповідь на зміни зовнішнього середовища.

Крім того, емоційний інтелект керівника відіграє важливу роль у розвитку корпоративної культури, оскільки сприяє формуванню взаємної довіри, відкритого обміну ідеями та підтримки професійного розвитку співробітників. Він виступає як інструмент стратегічного управління людським капіталом, що дозволяє підвищити ефективність організаційних процесів, забезпечити стабільність і стійкість до кризових ситуацій, а також зміцнити конкурентні позиції підприємства на ринку.

Отже, емоційний інтелект керівника є не лише необхідною управлінською компетенцією, а й ключовим фактором довгострокового успіху організації. Його впровадження у практику управління дозволяє формувати згуртовані, мотивовані та стійкі до стресу команди, що забезпечує ефективність, адаптивність і стратегічну стабільність підприємства в умовах сучасного динамічного та невизначеного бізнес-середовища.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Гоулман Д. Емоційний інтелект: чому він може значити більше, ніж IQ. Київ: КМ-Букс, 2019, 480 с.
2. Карамушка Л. М. Психологія управління персоналом. Київ: Центр навчальної літератури, 2018, 432 с.
3. Митрофанова І. І. Емоційний інтелект керівника як фактор ефективного управління персоналом. Харків: ХНУ ім. В. Н. Каразіна, 2020, 276 с.
4. Чумакова Л. В. Емоційний інтелект у професійній діяльності менеджера. Львів: ЛНУ ім. І. Франка, 2021, 298 с.

Іщенко Юлія Ігорівна – студентка групи 1Л-23Б, факультет менеджменту та інформаційної безпеки, Вінницький національний технічний університет, м. Вінниця, e-mail: uisenko303@gmail.com .

Сметаниук Олена Анатоліївна - кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри менеджменту ,маркетингу та економіки, Вінницький національний технічний університет, м. Вінниця. e-mail: smetaniuk@vntu.edu.ua .

Ishchenko Yulia Igorevna – student of group 1L-23B, Faculty of Management and Information Security, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia, e-mail: uisenko303@gmail.com .

Smetaniuk Olena Anatoliivna - Candidate of Economic Sciences, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Management, Marketing and Economics, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia. e-mail: smetaniuk@vntu.edu.ua .