

# ЕМОЦІЙНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ МЕНЕДЖЕРА В УМОВАХ КРИЗИ



**ЕМОЦІЙНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ**

**=**

**ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ**

**+**

**ЛІДЕРСЬКА КОМПЕТЕНТНІСТЬ**

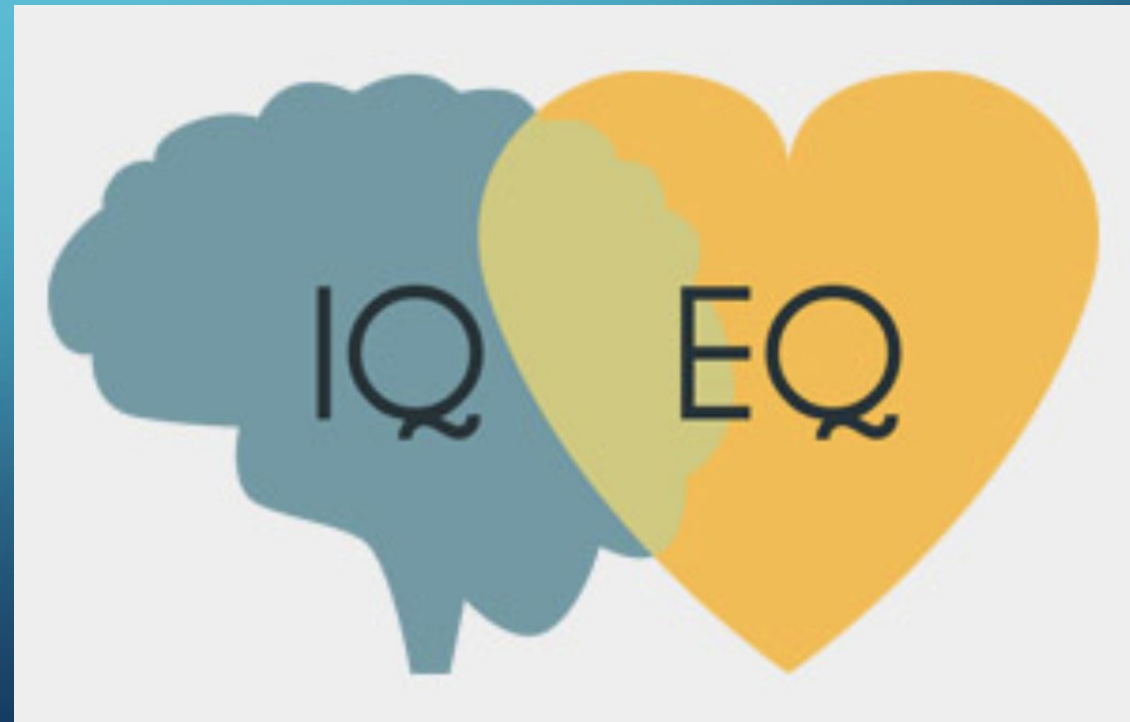


- **Емоційний інтеле́кт (EI)** ([англ. Emotional intelligence](#)) — група ментальних здібностей, які беруть участь в усвідомленні та розумінні власних [емоцій](#) і емоцій оточуючих. Люди з високим рівнем емоційного інтелекту добре розуміють свої емоції і почуття інших людей, можуть ефективно керувати своєю емоційною сферою, і тому в суспільстві їхня поведінка більш адаптивна і вони легше досягають своїх цілей у взаємодії з оточуючими

# ТЕРМІН «ЕМОЦІЙНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ» БУВ ВВЕДЕНИЙ Д. ГОУЛМАНОМ РАЗОМ ІЗ ТЕРМІНОМ «ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ».

Емоційна компетентність включає особистісні властивості фахівця:

- чуйність,
- врівноваженість,
- рефлексію,
- тривоги,
- емпатію,
- толерантність



- **Емоційна компетентність** – це системна властивість особистості, що включає навички адекватній ситуації рефлексії, саморегуляції, оптимального рівня емпатії і експресивності.
- **Емоційна компетентність** - це готовність і здатність людини гнучко управляти емоційними реакціями, як власними, так і інших людей, адекватно оцінювати та управляти ситуаціями і умовами, що змінюються.



# В ЕМОЦІЙНІЙ КОМПЕТЕНТНОСТІ ВИДІЛЯЮТЬ ДЕКІЛЬКА СКЛАДОВИХ:

- усвідомлення своїх емоцій,
- уміння визначити, яку емоцію відчуваєш в даний момент,
- визначити, з яких базових емоцій складається складна емоція;
- уміння управляти власними емоціями,
- визначати джерело і причину їх виникнення, ступінь корисності, змінювати інтенсивність емоцій, замінювати їх на інші;
- усвідомлення емоцій інших людей, визначення емоційних станів за вербальними і невербальними ознаками;
- управління емоціями інших людей, цілеспрямована дія на їх емоції;
- адекватне вираження емоцій (рефлексія, емпатія, саморегуляція, експресивність).

# РІВНІ ЕМОЦІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ



# ДІАГНОСТИКА ВЛАСНОГО РІВНЯ EQ. ВИЗНАЧЕННЯ ЗОН ЗРОСТАННЯ І РОЗВИТКУ. МЕТОДИКА ДІАГНОСТУВАННЯ «ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ (EQ)» (ЗА Н.ХОЛЛОМ)

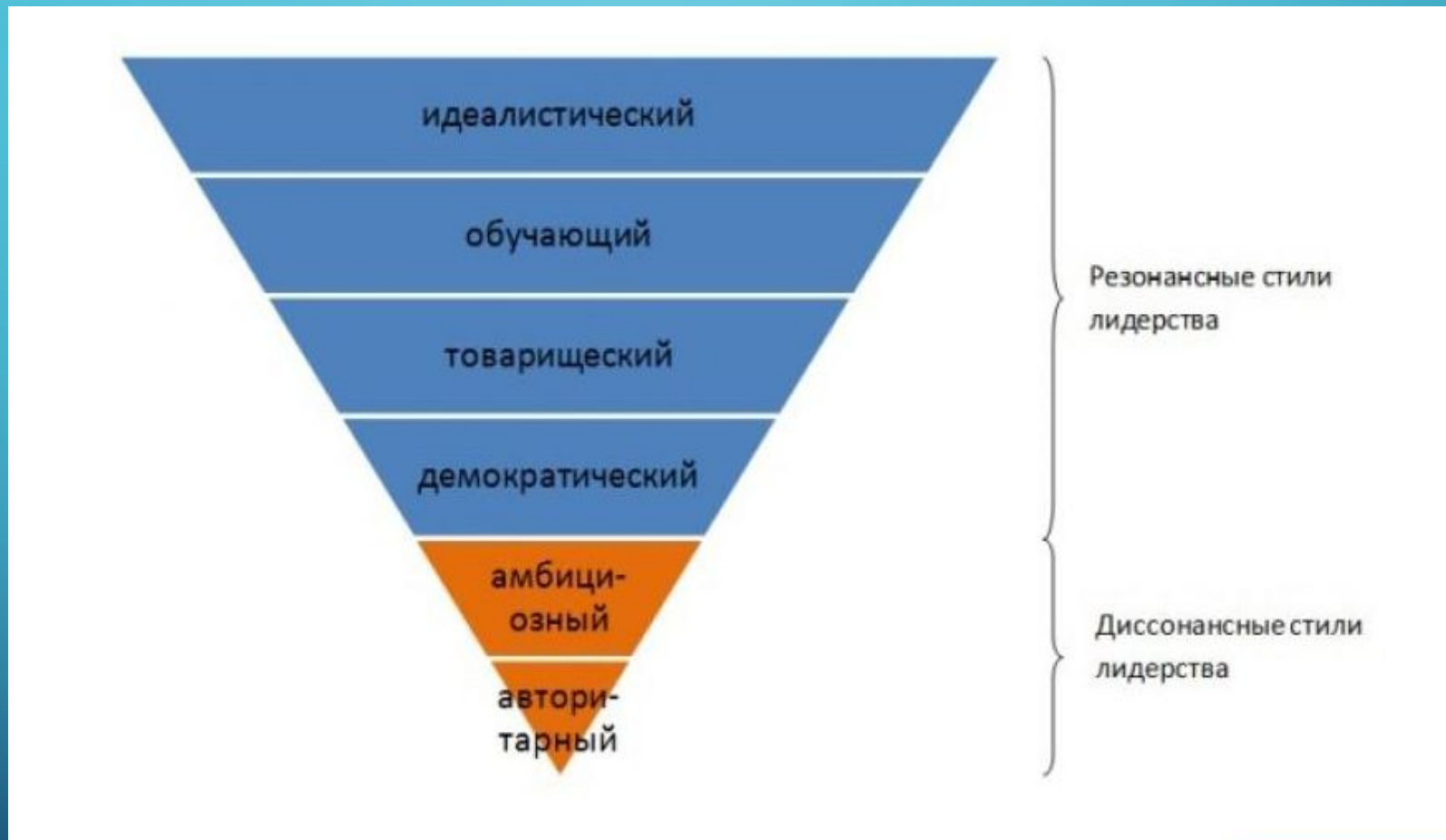
- Повністю не згоден (-3 бали).
- В основному не згоден (-2 бали).
- Частково не згоден (-1 бал).
- Частково згоден (+1 бал).
- В основному згоден (+2 бали).
- Повністю згоден (+3 бали).



# РЕЗОНАНСНИЙ ЛІДЕР

- Ефективність такого лідера визначають рівнем емоційного інтелекту та здатністю створити сприятливий морально-психологічний клімат у колективі





## Емоційна компетентність менеджера, ЕКМ

Емоційний інтелект менеджера, ЕІМ	Лідерська компетентність менеджера, ЛКМ
- незалежність;	- бажання влади;
- асертивність;	- схильність до домінування;
- вміння вирішувати проблеми;	- прагнення до пізнання;
- емпатія;	- працелюбство;
- контроль імпульсивності;	- відокремлення цінного від непотрібного;
- соціальна відповідальність;	- вміння працювати в команді;
	- харизма;

Рис. 1. Ключові елементи емоційної компетентності сучасних керівників (власна розробка)

# ЕМОЦІЙНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ КЕРІВНИКА

## Контроль:

- Оптимізм
- Впевненість в собі
- Відкритість
- Ініціативність
- Бажання перемоги

## Управління відносинами:

- Вплив
- Допомога в саморозвитку
- Допомога в змінах
- Вирішення конфліктів
- Командна робота та співробітництво

## Самосвідомість:

- Самооцінка;
- Емоційна самосвідомість

## Соціальна чуйність:

- Співпереживання
- Ділове усвідомлення
- Попереджувальність

- Особи із високим емоційним інтелектом характеризуються більш адаптивними стратегіями реагування на стрес, в той час як, особи із низьким рівнем емоційного інтелекту схильні до неадаптивних форм поведінки: уникання складних соціальних ситуацій, відкладання справ в довгий ящик, тощо



# • ДЛЯ СУЧАСНИХ ОРГАНІЗАЦІЙ ВАЖЛИВО, ЩОБ КЕРІВНИКИ, БУЛИ ЕМОЦІЙНОГО КОМПЕТЕНТНИМИ:

- могли управляти своїми емоціями;
- розпізнавати емоції інших і на цій основі вибудовувати взаємодію;
- задавали позитивну емоційну атмосферу
- уміли витягувати інформацію із емоційних сигналів персоналу;
- уміли використовувати енергію емоцій;
- створювати таку організаційну структуру, яка б породжувала у співробітниках необхідність до ефективної діяльності.