

Ірина СМАЧИЛО

к.е.н., доцент кафедри менеджменту,
публічного управління та персоналу THEU

КЛЮЧОВІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ ЕМОЦІЙНИМ ІНТЕЛЕКТОМ

Емоційний інтелект у роботах багатьох авторів розглядається як здатність до розпізнання, розуміння емоцій і управління ними (Дж. Мейер та П. Селовей, Г.Г. Гарскова, Д.В. Люсін та інші). Незважаючи на певні відмінності в підходах до виокремлення складових емоційного інтелекту, більшість вчених погоджуються щодо необхідності враховувати два основні аспекти: здатність до керування власними емоціями та створення сприятливої емоційної атмосфери у відносинах з іншими людьми. Залежно від того, наскільки легко відбувається ідентифікація власних і чужих емоцій, як висловлюємо їх, як справляємося з ними, залежить рівень емоційного інтелекту [3; 4].

Останніми роками проблематика дослідження емоційного інтелекту стала досить поширеною серед українських та зарубіжних науковців [5; 6]. Проте, не зважаючи на це, багато поставлених питань залишаються відкритими. Зокрема це стосується управління емоційним інтелектом. Емоційний інтелект – це інтегративна особистісна властивість, яка зумовлюється динамічною єдністю емоції та інтелекту через взаємодію емоційних, когнітивних, конативних і мотиваційних особливостей і спрямована на розуміння власних емоцій та емоційних переживань інших, забезпечує управління емоційним станом, підпорядкування емоцій розуму, сприяє самопізнанню і самореалізації через збагачення емоційного і соціального досвіду [5].

Можливість управляти емоціями (змінювати їхні кількісні чи якісні характеристики) на мікро-, мезо- та макрорівнях актуалізує їх дослідження. Необхідність управління емоціями зумовлена тим, що суб'єкт не завжди відчуває ті емоції, на які він очікує та яких від нього очікують у певній ситуації на мікрорівні. Будь-яка професійна діяльність, яка передбачає комунікації з людьми, вимагає постійного управління емоціями (конструювання власних особливостей з метою створення необхідної реакції інших): вираження очікуваного інтересу, ввічливості, відсутності прояву негативних емоцій, що спричиняє необхідність дослідження управління емоціями на рівні професійних груп (мезорівень емоцій). Дослідження макроемоцій, що викликані конкретними подіями, проблемами, стає основою детального аналізу таких подій і проблем та відкриває можливість прогнозування відповідних дій.

На рівень емоційного інтелекту впливають зовнішні та внутрішні фактори. На мікрорівні зовнішніми факторами впливу виступають: цінності,

місце проживання, освіта та сфера діяльності батьків, а внутрішніми – вік, стать, рівні креативності та IQ. Групові емоції (мезорівень) перебувають під впливом таких зовнішніх факторів як: емоційний клімат групи, склад групи, мета створення групи, емоційні норми; внутрішніх факторів: особистий статус. На макрорівні зовнішніми факторами впливу виступають: політичний устрій, соціокультурний контекст відповідної держави, тип економіки, законодавство та інші. До внутрішніх факторів належать: специфічні характеристики соціальних інститутів, емоційний капітал соціального інституту [1]. Врахування перелічених факторів надасть можливість змінювати кількісні (інтенсивність, тривалість) чи якісні (жести вираження, лейбли для ідентифікації) характеристики емоцій.

Управлінська діяльність – це поєднання різних функцій, які спрямовані на вирішення специфічних, різноманітних і складних проблем взаємодії між окремими суб'єктами. Основною функцією управління емоціями мікрорівня є розвиток емоційного інтелекту. На рівні груп емоції виникають і змінюються під взаємним впливом представників колективу. Основними функціями управління груповими емоціями виступають: зняття соціальної напруги та формування й коректування соціально-психологічного клімату, особистого статусу. Усі групові емоції виконують комунікативну й адаптивну функцію. Поряд з ними, кожна групова емоція може виконувати специфічні соціальні функції. До основних функцій управління емоціями макрорівня належать: соціальний контроль та інтеграція суспільства.

Неоднозначність вирішення проблем, що виникають у процесі управління, вимагає відповідних механізмів їх подолання. До механізмів управління емоціями на мікрорівні відносять: 1) соціалізацію (забезпечення відтворення емоцій як соціальних конструктів); 2) ідентифікацію (прийняття набору атрибутів, що є емоційно забарвленими); 3) інтеріоризацію цінностей (різноманітні цінності набувають емоційного контексту, звідси прийняття цих цінностей, з одного боку, викликане певними емоціями, з іншого боку – самі цінності створюють емоційний контекст). Механізми управління емоціями мікрорівня впливають на соціальні механізми управління емоціями мезорівня: 1) соціальну адаптацію – гнучкість у прояві емоцій відповідно до ситуації, 2) групову динаміку (результатом групової динаміки є групові емоції, поява емоційних лідерів). Механізми управління емоціями мезорівня впливають на механізми управління емоціями на макрорівні: 1) комунікацію – створення емоцій та їх передавання від відправника до реципієнта; 2) розвиток емоційного капіталу певного соціального інституту (наприклад, емоційного капіталу реклами) [1].

Розглянемо ключові аспекти управління власними емоціями та управління емоціями інших людей.

Управління власними емоціями [2]. Способи управління власними емоціями. 1. Розподіл емоцій – розширення кола емоціогенних ситуацій, що призводить до зниження інтенсивності емоцій у кожній із них. Необхідність у свідомому розподілі емоцій виникає при надмірній концентрації переживань людини. 2. Зосередження – необхідне у тих ситуаціях, коли умови діяльності вимагають повної концентрації емоцій на чомусь одному, що має вирішальне значення в певний період життя. У цьому випадку людина свідомо виключає зі сфери своєї активності низку емоціогенних ситуацій, щоб підвищити інтенсивність емоцій у тих ситуаціях, які є для неї найбільш важливими. 3. Переключення – пов'язане із перенесенням хвилювань із емоціогенних ситуацій на нейтральні.

Управління емоціями інших людей [2]. Алгоритм управління емоціями інших людей: Усвідомити свої емоції. Усвідомити емоції партнера. Визначити ціль, що враховує і власні інтереси, і інтереси партнера. Продумати, який емоційний стан допоможе взаємодіяти більш ефективно. Виконати дії, щоб самому опинитися у потрібному емоційному стані. Виконати дії, щоб допомогти партнеру опинитися у потрібному емоційному стані.

Увага до своїх емоцій та емоцій інших людей, їх розуміння, а також контроль своїх емоцій, стримування негативних і використання позитивних емоцій, враховуючи настрої інших людей, дозволяє розвивати ефективні соціальні навички, навички комунікації та взаємодії, що уможливило позитивний вплив на інших, полегшення ведення змін та досягнення цілей.

Використані джерела

1. Белікова Ю.В. Концептуальні основи управління емоціями. *Український соціум*. 2015. №1 (52). С. 23-33.
2. Бреус Ю. Роль емоційного інтелекту в професійній діяльності керівника закладу середньої освіти: навч. посіб. Київ: ДП «НВЦ «Пріоритети». 2016. 36 с.
3. Гацько А.Ф., Смігунова О.В. Емоційний інтелект як стратегічний важіль лідерства. URL: <http://journals.urau.ua/index.php/wissn021/article/view/97816/93185>.
4. Кащук К.М. Сутність та специфічні риси емоційного інтелекту у менеджменті та самоменеджменті. URL: <http://eprints.zu.edu.ua/25082/1/selection%20%283%29.pdf>.
5. Савчук М.Р. Теоретичні основи дослідження емоційного інтелекту. *Ефективна економіка*. 2017. № 5. URL: <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=5608>.
6. Щетініна Л.В., Рудакова С.Г., Засць А.І. Емоційний інтелект в управлінні персоналом: підходи до розуміння та його розвиток. *Бізнес Інформ*. 2019. № 3. С. 385-393.