

Кінас Ірина Олександрівна, кандидат економічних наук, доцент, м. Харків, Харківський національний економічний університет ім. С.Кузнеця, тел.: (050) 0235745, e-mail: iryna.kinas@hneu.net, <https://orcid.org/0000-0002-1790-3746>

ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ ЯК КЛЮЧОВИЙ СОФТ-СКІЛ СУЧАСНОГО СПІВРОБІТНИКА

Анотація. Динамічні процеси глобалізації вимагають визначення найважливіших потреб ринку праці до сучасного фахівця нової генерації. На перший план виходять здатність до особистісного та професійного зростання, самовдосконалення, самоосвіти та самореалізації. Сучасному фахівцю окрім професійних навичок необхідні також гнучкі навички або «soft skills» задля створення конкурентного професійного профілю та іміджу. Емоційний інтелект (emotional intelligence – EI) виступає ключовим «soft skills» працівника, оскільки роботодавці все частіше включають їх до переліку вимог до кандидатів на різні вакансії.

У статті досліджується феномен емоційного інтелекту як ключового soft skill сучасного співробітника в умовах постійної змінності, нестабільності та невизначеності зовнішнього середовища. Особлива увага приділяється актуалізації ролі емоційної компетентності в організаціях, які функціонують в умовах криз, турбулентності ринку та швидкої цифрової трансформації. Визначено, що емоційний інтелект охоплює здатність усвідомлювати власні емоції, управляти ними, розпізнавати емоції інших та будувати ефективні міжособистісні взаємодії, що є критичним фактором для підтримки продуктивності та психоемоційного балансу в умовах високого стресу.

Розглянуто основні компоненти емоційного інтелекту за моделями Д. Голмана та П. Саловея і Дж. Майєра, окреслено практичні аспекти їхнього застосування в управлінні персоналом, побудові команд, вирішенні конфліктів та формуванні лідерських якостей. На підставі аналізу сучасних досліджень і емпіричних спостережень виявлено зв'язок між високим рівнем емоційного інтелекту співробітника і його здатністю до адаптації, прийняття рішень в умовах невизначеності та стійкості до професійного вигорання.

Запропоновано практичні рекомендації щодо впровадження програм розвитку емоційного інтелекту в системи навчання персоналу на підприємствах, зокрема через тренінги, коучинг, розвиток емоційної рефлексії та зворотного зв'язку. Підкреслюється, що емоційний інтелект не є вродженою характеристикою, а може цілеспрямовано формуватися і вдосконалюватися, що відкриває нові можливості для розвитку людського капіталу та підвищення організаційної ефективності в динамічному середовищі.

Ключові слова: «soft skills», емоційний інтелект; коефіцієнт емоційного інтелекту, моделі емоційного інтелекту, організація, продуктивність праці.

Kinas Iryna Oleksandrivna, Candidate of Science in Economics, Associate Professor, Associate Professor of the Management, Kharkiv, tel.: (050) 023-57-45, e-mail: iryna.kinas@hneu.net, <https://orcid.org/0000-0002-1790-3746>

EMOTIONAL INTELLIGENCE AS A KEY SOFT SKILL OF AN EMPLOYEE IN CONDITIONS OF UNCERTAINTY

Abstract. Dynamic processes of globalization require the determination of the most important needs of the labor market for a modern specialist of the new generation. The ability for personal and professional growth, self-improvement, self-education and self-realization come to the fore. In addition to professional skills, a modern specialist also needs flexible skills or "soft skills" to create a competitive professional profile and image. Emotional intelligence (emotional intelligence - ei) is a key "soft skills" of an employee, since employers are increasingly including them in the list of requirements for candidates for various vacancies.

The article examines the phenomenon of emotional intelligence as a key soft skill of a modern employee in conditions of constant variability, instability and uncertainty of the external environment. Special attention is paid to the actualization of the role of emotional competence in organizations operating in conditions of crises, market turbulence and rapid digital transformation. It is determined that emotional intelligence encompasses the ability to be aware of one's own emotions, manage them, recognize the emotions of others and build effective interpersonal interactions, which is a critical factor for maintaining productivity and psycho-emotional balance in conditions of high stress.

The main components of emotional intelligence according to the models of D. Goleman and P. Salovey and J. Mayer are considered, practical aspects of their application in personnel management, team building, conflict resolution and the formation of leadership qualities are outlined. Based on the analysis of modern research and empirical observations, a connection between a high level of emotional intelligence of an employee and his ability to adapt, make decisions in conditions of uncertainty and resistance to professional burnout is revealed.

Practical recommendations are offered for the implementation of emotional intelligence development programs in personnel training systems at enterprises, in particular through training, coaching, development of emotional reflection and feedback. It is emphasized that emotional intelligence is not an innate characteristic, but can be purposefully formed and improved, which opens up new opportunities for the development of human capital and increasing organizational efficiency in a dynamic environment.

Keywords: "soft skills", emotional intelligence; emotional intelligence coefficient, emotional intelligence models, organization, labor productivity.

Постановка проблеми. У сучасних умовах глобальної нестабільності, цифрової трансформації, посилення конкуренції та непередбачуваних

соціально-економічних змін, організації все частіше стикаються з необхідністю швидкої адаптації до нових викликів. У цих умовах ключовим фактором забезпечення стійкості бізнесу стає не лише професійна компетентність співробітників, а й рівень розвитку їхніх соціально-емоційних навичок. Зокрема, на перший план виходить емоційний інтелект як складова soft skills, що визначає здатність працівника ефективно взаємодіяти, приймати рішення в умовах стресу та невизначеності, а також зберігати внутрішню стійкість.

Попри зростаючий інтерес до теми емоційного інтелекту, на практиці спостерігається недостатній рівень його розвитку серед працівників, а також брак системної роботи в організаціях щодо формування та підтримки цього виду компетентностей. Крім того, існує певна фрагментарність у наукових підходах до трактування поняття «емоційний інтелект», що ускладнює його інтеграцію у стратегії управління персоналом.

В умовах невизначеності, коли традиційні моделі поведінки перестають бути ефективними, саме емоційна гнучкість, саморегуляція та емпатія стають основою для формування адаптивної та ефективної організаційної культури. Це вимагає перегляду підходів до розвитку персоналу, з акцентом на формування емоційного інтелекту як базового компоненту професійної придатності.

Таким чином, постає необхідність поглибленого теоретичного та практичного осмислення ролі емоційного інтелекту в діяльності працівників, особливо в умовах невизначеності, а також розробки ефективних механізмів його розвитку в межах корпоративної стратегії управління людськими ресурсами.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Сьогодні вважається цінним не той працівник, який має лише професійні теоретичні знання та практичні навички – «hard skills», а той, хто готовий до саморозвитку, може працювати в команді, знаходити нестандартні рішення, подолати професійні труднощі та зберігати темпи власного розвитку, володіючи емоційним інтелектом, як одним із ключових «soft skills». Саме тому дослідження в сфері емоційного інтелекту, як додаткового джерела підвищення результативності та ефективності управління будь-яким підприємством є актуальним в умовах сьогодення.

Феномен поняття емоційного інтелекту вивчали ряд учених: Е. Носенко, К. Петрідес, Е. Фернхем, Р. Бар-Он, Д. Люсін, Д. Карузо, П. Саловей, Дж. Майер та ін. А також вплив емоційного інтелекту на трудову діяльність досліджували такі економісти: Г. Беккер, Т. Шульц, К. Стайнер, І. Дидяк та ін.

Мета статті – дослідити теоретичні та практичні аспекти емоційного інтелекту людини як одного із головних компетенцій людини з метою розробки рекомендацій щодо формування та розвитку емоційного інтелекту працівника для підвищення його продуктивності праці.

Виклад основного матеріалу. Серед досліджень, які присвячені «soft skills» більшість дослідників зосереджують свою увагу на особистісних

характеристиках та соціальних навичках людини, таких як комунікативні здібності, доброзичливість та оптимізм, які поліпшують здатність успішно взаємодіяти з оточенням та працювати ефективно [1]. Варто відзначити підхід, що визнає «soft skills» як особисті якості, особливості, таланти або рівень інтересу до професійної діяльності, які відрізняють певного фахівця від інших з подібними вміннями і компетентністю.

Враховуючи результати досліджень наукової спільноти, та особливості динаміки бізнес середовища що формують вимоги на ринку праці, автори сформуvalи своє бачення поняття «soft skills». Головний акцент «soft skills» робиться на різноманітних варіантах поведінки, які допомагають людям в професійній діяльності, зокрема в роботі в команді, та сприяють успішній соціалізації.

Софт скілс (soft skills) – це набір міжособистісних навичок, які визначають, наскільки ефективно людина взаємодіє з іншими та адаптується до різних робочих ситуацій [1]. Вони включають емоційний інтелект, комунікацію, здатність працювати в команді, гнучкість, стресостійкість, лідерські якості, критичне мислення тощо. На відміну від хард скілс (hard skills), які є технічними та спеціалізованими навичками, soft skills більше пов'язані з особистими якостями і взаємодією з людьми.

Приклади soft skills:

1. Комунікація – здатність чітко висловлювати думки, слухати інших, розуміти і доносити ідеї.
2. Емоційний інтелект – вміння розпізнавати, контролювати і використовувати власні емоції та емоції інших.
3. Адаптивність – здатність швидко підлаштовуватися під зміни та нестандартні ситуації.
4. Командна робота – вміння ефективно працювати разом з іншими для досягнення спільних цілей.
5. Критичне мислення – здатність аналізувати інформацію, приймати обґрунтовані рішення та вирішувати проблеми.
6. Стресостійкість – вміння зберігати спокій і продуктивність у стресових ситуаціях.
7. Лідерські якості – здатність мотивувати, організовувати та вести за собою інших.

Soft skills стали одними з найважливіших навичок для кар'єрного успіху, оскільки вони дозволяють адаптуватися до різних ролей, ефективно взаємодіяти з командою та створювати позитивне робоче середовище. Вони особливо цінуються роботодавцями, оскільки забезпечують не тільки ефективність співробітника, а й його здатність будувати міцні професійні стосунки, долати виклики та проявляти ініціативу.

Емоційний інтелект (EI) є ключовим фактором серед soft skills, оскільки він охоплює здатність людини розпізнавати, розуміти, контролювати та конструктивно використовувати як власні емоції, так і емоції оточуючих. Вміння ефективно управляти емоціями впливає на всі інші soft skills, що робить емоційний інтелект фундаментальною навичкою для професійного

успіху.

Вивчення емоційного інтелекту бере свій початок з 90-х років XX ст. Вперше його запровадили та розпочали дослідницьку діяльність щодо його вивчення американські психологи Дж. Майер та П. Саловей. Проте найширшого та наймасштабнішого розвитку цей термін отримав після опублікування в 1995 році праці Д. Гоулмана «Emotional Intelligence». Автор стверджує, що загальний інтелект IQ лише на 20 % впливає на успіх людини у всіх її сферах життя, а вміння контролювати власні емоції, тобто емоційний інтелект (EI), формує 80 % успішності. Феномен поняття емоційного інтелекту вивчали ряд учених психологів: Е. Носенко, К. Петрідес, Е. Фернхем, Р. Бар-Он, Д. Люсін, Д. Карузо, П. Саловей і Дж. Майер та ін. А також вплив емоційного інтелекту на трудову діяльність досліджували такі економісти: Г. Беккер, Т. Шульц, К. Стайнер, І. Дидяк та ін. У сучасних умовах економічної кризи прийняття рішення менеджерів різних рівнів управління відбувається в емоційно напружених умовах, вимагаючи при цьому якісного та ефективного результату.

В Україні, на превеликий жаль, емоційна складова трудового потенціалу недооцінюються, наслідком чого є масовий відтік кваліфікованих працівників за кордон, розпад багатьох колективів і, врешті-решт, зниження державних конкурентних позицій на міжнародному ринку праці. Проте дані нещодавнього мета-аналітичного дослідження, проведеного за участю 7 898 досліджуваних віком від 11 до 51 року, свідчать про наявність тісного зв'язку емоційного інтелекту з ознаками фізичного, психологічного та психосоматичного здоров'я, і, як наслідок, результативності діяльності.

Для того, щоб більш поглиблено вивчити суть категорії «емоційний інтелект», розглянемо визначення «емоцій», їх класифікацію та вплив на діяльність людини, як працівника.

Зазначимо, що під поняттям «емоції» розуміють психічний процес, складний стан організму середньої тривалості, що відображає суб'єктивне оціночне ставлення до існуючих або можливих ситуацій та об'єктивного світу, призводить до дії симпатичної нервової системи і підвищення життєдіяльності організму.

Для того, щоб краще розуміти дане поняття та його вплив на поведінку людини розглянемо як саме емоції можуть виникати та впливати на організм. Емоції поділяються на:

- примітивні (або нижчі) – задовольняють фізіологічні потреби;
- вищі – задовольняють духовні потреби;
- позитивні;
- негативні – викликають почуття незадоволеності;
- стенічні – підвищують активність людини;
- астеничні – пригнічують життєдіяльність [2].

Всі види емоцій можуть нести як позитивний, так і негативний вплив на діяльність керівника чи робітника підприємства, саме для цього необхідно навчитися направляти їх в правильне русло.

Розглянемо властивості емоцій:

- полярність (вказує на можливість зміни будь-якої емоції, на її протилежність);
- інтегральність (домінування відносно інших станів та реакцій, охопленість всього організму);
- амбівалентність (одночасне переживання протилежних емоцій);
- інтенсивність (властивість, яка свідчить про ступінь вираженості емоційного явища);
- тривалість та глибина емоційних явищ (час існування емоцій та події, що викликали емоції) [2].

Отже, різні види та властивості емоцій можуть мати різні впливи на поведінку та реакцію людей. Таким чином для розвитку емоційного інтелекту, необхідно вміти розрізняти та аналізувати всі можливі стани.

Розуміння емоцій починається зі здатності їх розпізнати або, як зазначає І. Андрєєва, реєструвати у свідомості емоційні процеси, виокремлюючи найбільш виражені їх прояви. Людина використовує різні джерела інформації, які несуть знання про емоційні переживання. Провідною ознакою упізнання власної емоції є суб'єктивне їх переживання, а впізнання емоцій інших людей здійснюється переважно за зовнішніми проявами емоцій: міміка і поза, зміна мовлення та голосу, поведінка, вегетативні реакції [1].

Отже, спочатку необхідно правильно визначити емоційний стан людини (робітника) для того, щоб зрозуміти, як їх використовувати для ефективної праці.

Виділяють 10 основних емоцій за К. Ізардом: інтерес, радість, подив, горе, гнів, відраза, презирство, страх, сором, провина.

Також вивченню емоцій присвятив роботи вчений Роберт Плутчик, який розробив «колесо емоцій».

Модель демонструє емоції в рамках інтенсивності від нижчої до вищої. Вісім основних емоцій розташовано по колу: екстаз, обожнювання, жах, захоплення, горе, огида, лютість, пильність; протилежні емоції – по різні сторони кола. Модель також показує, які емоції можуть об'єднуватися утворюючи більш складні. Терміни у відкритих зонах називаються первинними діадами, що є поєднанням двох первинних емоцій. Таким чином, ця карта емоцій дає один з багатьох варіантів розуміння й управління емоціями [2].

Перейдемо до сутності категорії «емоційний інтелект» з огляду на визначення, які надають вчені.

Емоційний інтелект – це здатність усвідомлювати, розуміти, приймати та управляти власним емоційним станом у трудовій діяльності та прийнятті управлінських рішень. Також це усвідомлення та управління стосунками з іншими людьми, з метою ефективного вирішення поставлених завдань, формування корпоративної культури та мотивування працівників.

Емоційний інтелект має різні підходи до визначення. Трьома ключовими дослідниками емоційного інтелекту є Salovey і Mayer, Daniel Goleman та Reuven Bar-On. Кожен з них дає власне визначення[3].

Salovey і Mayer: «Емоційний інтелект – це здатність сприймати емоції, отримувати доступ до емоцій і генерувати їх, щоб допомагати розуму, розуміти емоції та емоційні знання, а також рефлексивно регулювати емоції, щоб сприяти емоційному та інтелектуальному зростанню» [4].

Goleman: «Емоційний інтелект – це здатність розпізнавати власні почуття та почуття інших людей, мотивувати себе та ефективно керувати емоціями у себе та інших. Емоційна компетентність – це набута здатність, що базується на емоційному інтелекті та сприяє ефективному виконанню роботи» [5].

Reuven Bar-On: «Емоційний інтелект – це набір некогнітивних здібностей, компетентностей та навичок, які впливають на здатність людини успішно справлятися з вимогами та тиском навколишнього середовища» [3].

Варто зазначити, що часто коефіцієнт емоційного інтелекту (EQ) має вагоміший вплив на результативність діяльності, успішність і досягнення поставленої мети, ніж Коефіцієнт інтелекту (IQ). Адже не завжди можна ототожнювати поняття «розумний» та «успішний». Наприклад, Т. Хвостенко у своїй публікації зазначає: «Завдяки IQ ви влаштовуєтесь на роботу, а завдяки EQ – робите кар'єру» [3-5].

Також, на відміну від розумового інтелекту IQ, який закладений генетично, емоційний інтелект (EI) можна розвивати. Тревіс Бредбер зазначає, що «Інтелект – це ваша здатність вчитися, тобто отримувати нову інформацію на основі отриманої старої. Він залишається незмінним як у 15 років, так і в 50 років. З іншого боку, емоційний інтелект є гнучким набором навичок, які можуть бути набуті і поліпшені з практикою» [6].

Згідно з тестуванням 300 управлінців вищого рівня 15 світових компаній мають значно вищі показники емоційної компетентності, ніж управлінці середньої ланки по 6 параметрах: впливовість, командна робота, організаційні здібності, самоконтроль, стимулювання, лідерство [7]. Як уже зазначалось, емоційний інтелект – це не лише здатність управляти власними емоціями, а це також вміння управляти стосунками з іншими людьми, формувати корпоративну культуру та мотивувати працівників.

Емоційний інтелект можна розділити на 5 основних елементів [8]:

1. Розпізнавання, розуміння та менеджмент власних емоцій та емоцій інших людей.
2. Висловлення наших думок.
3. Розвиток і підтримка соціальних відносин.
4. Подолання викликів.
5. Використання емоційної інформації в ефективний та осмислений спосіб.

Традиційно вважалося, що IQ дуже важливий для досягнення успіху в житті. Однак не всі розумні люди є успішними. Емоційний інтелект є ключовим чинником, який сприяє успіху не лише на робочому місці, а й у соціальних відносинах та житті загалом [9].

Нещодавній систематичний огляд, присвячений впливу поліпшення емоційного інтелекту, показав, що підвищений емоційний інтелект позитивно впливає на наступне:

- психологічне здоров'я;
- продуктивність праці;
- командну роботу;
- менеджмент конфліктів;
- задоволеність пацієнтів;
- навички коучингу;
- працевлаштування та повторне працевлаштування;
- непривітність на робочому місці;
- інституційний клімат;
- задоволеність роботою.

Існує кілька основних моделей емоційного інтелекту (EI), які мають власні підходи до його структури, компонентів та вимірювання. Найвідоміші з них – це моделі Майєра-Саловея-Карузо, Гоулмана та Бар-Она.

1. Модель Майєра-Саловея-Карузо [4].

Ця модель є однією з перших і ґрунтується на концепції, що емоційний інтелект – це здатність точно сприймати, оцінювати та виражати емоції, а також використовувати їх для мислення й особистісного розвитку. Модель складається з чотирьох основних компонентів:

сприйняття емоцій: здатність розпізнавати та розуміти емоції в собі та інших (через обличчя, голос, невербальні сигнали);

використання емоцій: здатність використовувати емоції для підтримки мислення і прийняття рішень;

розуміння емоцій: здатність аналізувати емоції, розуміти їх зміни та причинно-наслідкові зв'язки;

керування емоціями: вміння регулювати емоції у собі та впливати на емоційний стан інших.

2. Модель Гоулмана [5].

Goleman розробив модель з 18 компетентностей в рамках 4 кластерів: самосвідомість, самоменеджмент, соціальна обізнаність та менеджмент взаємовідносин (табл. 1.1).

Таблиця 1.1

Модель Goleman

	Само (Self)	Соціально-реляційні (Social-relational)
Обізнаність (Awareness)	<u>Самоусвідомлення</u> Емоційне усвідомлення Точне самоусвідомлення Самотивація Впевненість у собі	<u>Соціальна обізнаність</u> Емпатія Організаційна обізнаність Орієнтація на послуги
Регуляція (Regulation)	<u>Самоменеджмент</u> Емоційний самоконтроль Прозорість Адаптивність Орієнтація на досягнення Ініціативність Оптимізм	<u>Управління взаємовідносинами</u> Розвиваємо інших Лідерство, що надихає Вплив Каталізатор змін Управління конфліктами Командна робота та співпраця

Джерело: складено автором на основі [6]

Деніел Гоулман популяризував емоційний інтелект як набір практичних навичок для успіху в роботі та лідерстві. Його модель складається з п'яти основних елементів, які умовно поділяються на особистісну та соціальну компетентності:

самоусвідомлення: здатність розуміти власні емоції, свої сильні та слабкі сторони;

саморегуляція: здатність контролювати емоції, бути адаптивним і гнучким;

мотивація: здатність рухатися до цілей, використовуючи внутрішню мотивацію, наполегливість та оптимізм;

емпатія: здатність розуміти емоції, потреби та бажання інших людей;

соціальні навички: здатність вибудовувати стосунки, налагоджувати ефективне спілкування, впливати на інших та вирішувати конфлікти.

3. Модель Бар-Она [3].

Рувен Бар-Он запропонував модель, яка розглядає емоційний інтелект як набір емоційних і соціальних компетенцій, які впливають на загальне психологічне благополуччя. Вона включає п'ять основних груп:

міжособистісні навички: здатність співпереживати, будувати довірливі стосунки та підтримувати контакти;

інтраособистісні навички: самоусвідомлення, самоповага, емоційна самодостатність;

адаптивність: здатність аналізувати проблеми, знаходити рішення та адаптуватися до змін;

загальний настрій: оптимізм і загальна задоволеність життям.

На сьогоднішній день ця модель найбільш широко досліджена і використовується в колах емоційного інтелекту. Ця модель базується на багаторівневому наборі навичок, фасилітаторів і компетентностей, які визначають, як люди розуміють і виражають себе, розуміють і ставляться до інших, а також реагують на повсякденні ситуації.

У табл. 1.2 представлено співставлення структури ЕІ в описаних вище моделях.

Таблиця 1.2

Структура ЕІ відповідно до моделей

Модель здібностей	«Змішані» моделі	
Модель Дж. Мейера, П. Саловея, Д. Карузо	Модель Р. Бар-Она	Модель Д. Гоулмана
Ідентифікація та вираження емоцій у лицьовій	Самопізнання (внутрішньоособистісний ЕІ)	Самосвідомість
Здібність використовувати емоції для підвищення ефективності мислення та діяльності	Навички міжособистісного спілкування (міжособистісний ЕІ)	Самоконтроль
Розуміння емоцій та їх значень	Здібність до адаптації	Самотивація
Свідома регуляція власних емоцій та емоцій інших людей	Керування стресовими ситуаціями	Емпатія
	Переважаючий настрій	Соціальні навички

Джерело: розроблено автором

4. Модель Петридеса та Фурнам [9].

Ця модель відома як модель рисового емоційного інтелекту (Trait Emotional Intelligence). Вона розглядає емоційний інтелект як набір стабільних рис особистості, які визначають емоційну чутливість, самосвідомість та адаптивність. Ключові аспекти цієї моделі включають:

емоційність: емоційна самосвідомість, співпереживання, міжособистісні стосунки;

самоконтроль: контролювання стресу, керування імпульсами;

соціальні навички: соціальна впевненість, емоційна самодостатність;

добробут: оптимізм, загальна задоволеність.

Отже, кожна з цих моделей вносить важливий аспект у розуміння емоційного інтелекту. Майєр-Саловей-Карузо акцентує на розумінні та управлінні емоціями, Гоулман – на розвитку лідерських якостей, Бар-Он – на емоційному благополуччі, а Петридес і Фурнам – на емоційних рисах особистості.

Таким чином, емоційний інтелект є основою soft skills і важливим фактором для працівників адже він:

1. Покращує комунікацію. Емоційно інтелігентні люди здатні краще слухати, розуміти невербальні сигнали та висловлювати свої думки й почуття більш ефективно. Це особливо важливо у побудові здорових відносин у колективі та розв'язанні конфліктів.

2. Зміцнює командну роботу. Працівники з високим ЕІ краще відчують емоції інших, що дозволяє їм підтримувати колег, співчувати та будувати довірливі стосунки, сприяючи гармонійній роботі команди.

3. Покращує здатність вирішувати конфлікти. Розвинений емоційний інтелект допомагає зберігати спокій у стресових ситуаціях, конструктивно реагувати на конфлікти та ефективно їх вирішувати, що є цінною навичкою у будь-якому робочому середовищі.

4. Підтримує лідерські якості. Лідери з високим рівнем ЕІ мають природну здатність мотивувати та надихати команду. Вони розуміють потреби своїх співробітників, що сприяє формуванню міцного, продуктивного колективу.

5. Підвищує стресостійкість та адаптивність. Завдяки емоційному інтелекту працівник краще управляє власними емоціями, зберігає продуктивність у складних ситуаціях і швидко адаптується до змін.

6. Сприяє прийняттю обґрунтованих рішень. Високий рівень ЕІ допомагає розпізнавати емоції, які можуть впливати на процес прийняття рішень, і краще контролювати їх. Це дозволяє зосередитись на фактах, а не на емоційних реакціях, що допомагає уникати імпульсивних рішень.

Таким чином, емоційний інтелект є тим «ядром», яке впливає на кожную складову софт скілс. Працівники з розвинутим ЕІ не тільки покращують власну продуктивність, а й сприяють успішності всієї команди, що робить ЕІ одним із ключових критеріїв у наймі та розвитку кадрів.

Висновки. Отже, емоційний інтелект є важливою та впливовою частиною управлінського потенціалу підприємства. Досягнення успішної самореалізації,

зростання інтелектуальних здібностей, продуктивності праці та забезпечення комфортних взаємовідносин в колективі на пряму залежить від рівня емоційного інтелекту особистості. Проведене дослідження дозволило зробити висновок про те, що емоційний інтелект має значний вплив на продуктивність праці працівників. Саме тому вивчення питання емоційного інтелекту, вплив на трудову діяльність працівника, колективу та підприємства в цілому є важливим і потребує детального дослідження. А його розвиток і комплексне ефективне використання є важливим завданням для сучасної економіки.

Література:

1. Березовська Р. Які soft skills хочуть бачити роботодавці після початку війни. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://www.epravda.com.ua/columns/2022/08/12/690294/>
2. Дослідження емоційного інтелекту. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://ukrbukva.net/page,17,71638-Issledovanie-emocional-nogo-intellekta.html>.
3. Bar-On R. Emotional Intelligence Inventory (EQ-i): Technical Manual. – Toronto, Canada: Multy-Health System, 1997
4. Mayer J.D., Salovey P. Emotional Intelligence. – N.Y.: Basic, 2005. – 250 p.
5. Гоулман Д. Емоційний інтелект в бізнесі. – К.: Vivat, 2021. – 528 с.
6. Кашук К. М. Сутність та специфічні риси емоційного інтелекту у менеджменті та самоменеджменті. – Ж: ЖДУ ім. І. Франка, 2013. – С.379-400.
7. Мединська Ю. Я. Теоретичні підходи та практичні аспекти діагностики компетентності особистості у сфері емоцій. – К.: ВНЗ «УКУ», 2019.
8. Носенко Е. Л. Емоційний інтелект як форма прояву важливої складової особистісного потенціалу – рефлексивної свідомості // Вісник ДНУ. Серія: Педагогіка і психологія. – 2012. - Вип. 18, т. 20, № 9/1. – С. 116-123.
9. Шевченко І. А., Шелевер О. В., Маркова В. В. Розвиток soft skills у здобувачів освіти як запорука успішної професійної діяльності // Інноваційна педагогіка. – 2024. Вип. 72. – С. 269-272.

References: