

Мороз Кароліна Романівна

студентка;

Жук Оксана Петрівна

кандидат економічних наук,

доцент кафедри менеджменту,

Львівський національний університет імені Івана Франка

DOI: <https://doi.org/10.36059/978-966-397-484-2-29>

ЕМОЦІЙНО-ПСИХОЛОГІЧНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ СУЧАСНОГО КЕРІВНИКА

Емоційно-психологічна компетентність, безумовно, є базовою компетенцією сучасних менеджерів у будь-якій сфері та є ключовою для подальшого розвитку різноманітних професійних компетенцій, потрібних для виконання конкретних управлінських функцій і завдань. Вона формується у процесі набуття та засвоєння особистістю соціальних і культурних норм, виконання спільної соціально корисної діяльності, у процесі комунікації й взаємодії.

На формування емоційно-психологічної компетентності впливає чимало чинників: індивідуальні характеристики особистості, етнічні, релігійні, культурні відмінності, рівень освіти та вплив найближчого оточення, рівень психічного й фізичного здоров'я, рівень економічного та політичного розвитку країни, ціннісні установки й прагнення тощо [1, с. 20].

Більшість провідних компаній сьогодні приділяє велику увагу розвитку емоційно-психологічних компетенцій своїх лідерів, інтегруючи психологічні аспекти у систему підбору, оцінки та навчання персоналу. Для кращого розуміння сучасних вимог до емоційно-психологічної компетентності керівників проаналізуємо вимоги вакансій у IT-компанії SoftServe, зокрема, на такі позиції: Employer Brand Lead, Marketing Chief of Staff і Product Manager. Цей аналіз дозволить визначити ключові навички та якості, необхідні сучасним лідерам для ефективного управління командами.

У сучасному висококонкурентному бізнес-середовищі роботодавці прагнуть не лише залучати таланти, а й створювати привабливий

імідж компанії. Саме тому роль Employer Brand Lead стає дедалі важливішою, а для ефективного її виконання необхідне не лише стратегічне мислення та креативність, а й розвинені емоційно-психологічні компетенції. На основі вивчення вимог до цієї позиції у SoftServe можемо виділити такі бажані ключові навички [4]:

- адаптивність та стресостійкість;
- комунікаційні навички;
- емоційний інтелект та емпатія;
- креативність та стратегічне мислення;
- лідерські навички та командна робота.

Ці компетенції дозволяють Employer Brand Lead не лише успішно виконувати свої функції, а й сприяти розвитку позитивного іміджу компанії через якісну взаємодію із працівниками та різними зовнішніми контактними аудиторіями.

Для ефективного управління маркетинговими операціями на сучасному ринку, на додаток до стратегічного бачення та аналітичних здібностей, необхідним також є високий рівень емоційного інтелекту. Взаємодія з іншими командами та керівництвом є частиною роботи керівника відділу маркетингу, що вимагає від нього розвинених психологічних та комунікативних здібностей. Основні емоційні та психологічні навички для Marketing Chief of Staff, які можна визначити, виходячи із аналізу вимог до роботи [3]:

- стресостійкість та адаптивність;
- аналітичне та стратегічне мислення;
- лідерство та організаційні навички;
- фінансова відповідальність та самоконтроль;
- комунікаційні навички та вміння працювати із стейкхолдерами.

Ці компетенції забезпечують ефективне виконання ролі Marketing Chief of Staff, сприяючи розвитку компанії через стратегічне планування, якісне управління проєктами та ефективну комунікацію.

Product Manager – це фахівець, що балансує між інтересами бізнесу, потребами користувачів (споживачів) та цілями команди розробників. Для успішної роботи на цій посаді необхідно не лише

володіти стратегічним баченням і аналітичним мисленням, а й розвивати емоційний інтелект, навички комунікації та лідерства. Нижче наведені основні емоційні та психологічні навички, необхідні для Product Manager [2]:

- стратегічне мислення та навички ухвалення рішень;
- адаптивність та стійкість;
- баланс між командною роботою та лідерством;
- навички аналізу та вирішення проблем;
- емпатія та емоційний інтелект.

Використовуючи ці навички, продакт-менеджер може успішно керувати інноваціями, долати перешкоди, запускати програмні та інформаційні рішення, заохочуючи при цьому активну командну роботу.

Отже, у компанії SoftServe емоційно-психологічні компетенції працівників та менеджерів відіграють ключову роль в ефективному управлінні. Окрім ґрунтовної технічної підготовки, для співробітників компанії важливими є здатність адаптуватися до змін, працювати під тиском і ефективно визначати та керувати пріоритетами.

Хоч компанія демонструє велику увагу до розвитку емоційно-психологічної компетентності керівників та створює сприятливі умови для їхнього професійного зростання, простір для вдосконалення все ще залишається. Одним із перспективних напрямів оптимізації у цій сфері є активніше використання цифрових інструментів, які можуть підтримати лідерів у розвитку навичок саморефлексії, емоційної саморегуляції, ефективної комунікації та ухвалення раціональних рішень. Прикладами таких інструментів можуть бути: використання додатків для смартфонів з розвитку усвідомленості та контролю емоцій, або технології, які сприяють кращій комунікації. Сьогодні існують платформи, що аналізують тон, емоційне забарвлення та мовні особливості текстів за допомогою штучного інтелекту. Це дозволяє менеджерам змінювати стиль спілкування відповідно до обставин і краще розуміти, як їхні повідомлення можуть бути інтерпретовані співробітниками.

Ще одним напрямом вдосконалення емоційно-психологічної компетентності є тренування навичок емоційного інтелекту у віртуальній реальності. Імітуючи реальні управлінські сценарії, технології віртуальної реальності допомагають менеджерам навчитися долати складні комунікаційні перешкоди, вміло вести переговори та правильно реагувати на емоційні проблеми. Також існують аналітичні інструменти для прогнозування змін в емоціях співробітників, попередження можливих суперечок і оцінки ступеня залученості команди. Можна легко виявляти конфліктні ситуації у команді на ранніх стадіях і запроваджувати відповідні заходи для покращення робочого середовища, використовуючи технології та програми, що відстежують емоційні стани, які можна завжди носити з собою.

Отже, емоційно-психологічна компетентність керівника є ключем до створення довірливої та продуктивної атмосфери у роботі його команди. Її розвиток потребує розуміння її ролі в управлінських процесах, відкритості до зворотного зв'язку та постійного вдосконалення.

Список використаної літератури:

1. Лазорко О. В., Кихтюк О. В., Кульчицька А. В. Соціально-психологічна компетентність персоналу у сфері публічного управління. Луцьк : Вежа-Друк, 2020, 204 с.

2. SoftServe. (2025). Product Manager; ID 83215. *SoftServe Careers*. URL: <https://career.softserveinc.com/uk-ua/vacancy/product-manager-83215> (дата звернення: 13.03.2025).

3. SoftServe. Marketing Chief of Staff; ID 83678. *SoftServe Careers*. URL: <https://career.softserveinc.com/uk-ua/vacancy/marketing-chief-of-staff-83678> (дата звернення: 13.03.2025).

4. SoftServe. Employer Brand Lead; ID 95259. DOU. URL: <https://jobs.dou.ua/companies/softserve/vacancies/298638> (дата звернення: 13.03.2025).