

механізмів може допомогти їм краще справлятися з викликами війни. Тому, важливим завданням є розробка психологічних технологій підтримки студентів, що сприятиме їхній успішній адаптації та емоційному благополуччю.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Єфременко В. М., Сироватко З. В. Вплив війни між Росією та Україною 2014-2024 років на психічний та емоційний стан студентів. *Науковий часопис*. 2024. № 3(175).
2. Коструба Н., Поліщук З. Психологічне благополуччя студентів у період війни: емпіричний аналіз. *Психологічні перспективи*. 2022. (40). С. 51–61.
3. Максименко С. Д. Психологія особистості: підручник. Київ: КММ, 2007.
4. 296 с.
5. Khoshaba D., Maddi S. Early Antecedents of Hardiness // *Consulting Psychology Journal*. – Spring, 1999. – Vol. 51. – N 2. – P. 106–117.

ОСОБЛИВОСТІ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ МЕНЕДЖЕРІВ І КЛІЄНТІВ ІТ-КОМПАНІЙ

Коломієць Д.С.

*Полтавський національний педагогічний
університет імені В. Г. Короленка*

kolomiietsdm@gmail.com

Науковий керівник - проф. М.М. Кононова

Емоційний інтелект (ЕІ) — порівняно молоде поняття, яке привернуло увагу науковців і практиків лише наприкінці ХХ століття. Попри свою новизну, дослідження в цій сфері стрімко розвиваються та мають суттєвий вплив на різні галузі сучасного життя, зокрема на бізнес і високотехнологічні індустрії.

У сфері ІТ, де інтенсивність праці, високий рівень стресу та необхідність

ефективної командної взаємодії є нормою, емоційний інтелект стає критично важливою компетенцією. Саме здатність розпізнавати та регулювати власні емоції, а також розуміти емоції колег, або клієнтів сприяє кращій комунікації, згуртованості команд та підвищенню продуктивності.

Працівники з високим рівнем емоційного інтелекту здатні ефективніше вирішувати конфлікти, краще адаптуються до змін та виявляють більшу гнучкість у нестандартних ситуаціях. Для ІТ-компаній це означає зниження ризиків професійного вигорання персоналу, підвищення якості управління проектами та загальну ефективність бізнесу.

Таким чином, хоча емоційний інтелект є доволі новим об'єктом досліджень, його значення для успішного функціонування у високотехнологічному світі важко переоцінити.

У дослідженні Івашенко А. А. «Емоційний інтелект як засіб позитивного психологічного клімату в ІТ-організації», акцентовано увагу на тому, що високий рівень емоційного інтелекту працівників ІТ-компаній сприяє зменшенню міжособистісних конфліктів та формуванню позитивного психологічного клімату. Авторка зазначає, що це безпосередньо впливає на продуктивність команди та здатність адаптуватися до змін [3, с. 22–24].

Наукове дослідження Гресько С.О. «Емоційний інтелект як чинник формування згуртованості колективу в сфері ІТ» підкреслює важливість розвитку емоційної компетентності для підвищення згуртованості ІТ-команд, що сприяє підвищенню результативності проєктів і зменшенню плинності кадрів [2, с. 28–30].

Водночас, важливо звернути увагу, що спектр досліджень емоційного інтелекту в ІТ не має обмежуватися лише внутрішнім кліматом. Не менш важливим є аналіз рівня ЕІ сейлз-менеджерів та клієнтів ІТ-компаній, адже здатність встановлювати емоційно інтелігентні комунікації впливає на якість обслуговування, клієнтську лояльність і комерційний успіх компанії.

Таким чином, подальші дослідження мають охоплювати ширший спектр

учасників бізнес-процесів, зокрема фахівців із продажу та зовнішніх партнерів, щоб комплексно оцінити вплив емоційного інтелекту на результативність у сфері ІТ.

На думку Д. Голмана емоційний інтелект є доповненням до розумового інтелекту. Однак, емоційний інтелект можна розвивати у будь якому віці і можна з ним працювати, щоб підвищувати його рівень [1].

Також Х.С. Передало у своїй статті «Роль емоційного інтелекту у системі основних компетенцій менеджера» зазначає, що в Західній Європі та США є багато програм з розвитку даної здібності. У нашій країні також вже активніше почали звертати увагу на цю індивідуальну характеристик у особистості. Все частіше можна зустріти пропозиції щодо проведення тренінгів з розвитку емоційного інтелекту. Зокрема у Львові діє Львівська школа емоційного інтелекту, яка саме і спеціалізується на даному питанні [4, с. 67].

Дослідження емоційного інтелекту (EI) у сейлз-менеджерів є надзвичайно перспективним напрямом, який може дати відповіді на запитання щодо впливу емоційної компетентності на ефективність продажів та взаємодії з клієнтами.

Такий підхід передбачає порівняння рівня EI із реальними показниками результативності, такими як: обсяг укладених угод, рівень клієнтської лояльності, середній цикл продажу, частота успішного завершення переговорів тощо.

Для проведення дослідження доцільно застосовувати комбінацію таких методик:

1. Опитувальники EI (наприклад, опитувальник Бар-Она або EQ-i) — для визначення загального рівня емоційного інтелекту, його складових (самосвідомість, емпатія, саморегуляція, мотивація, соціальні навички).
2. Методика «Емоційна компетентність» Л. М. Петруніної — для виявлення здатності до розуміння емоцій у професійній діяльності.
3. Оцінка ефективності продажів — шляхом аналізу CRM-даних, KPI та зворотного зв'язку від клієнтів і керівництва.

Ці методики дозволять виявити, які саме аспекти EI найбільш тісно пов'язані

з високими результатами у сфері продажів. На підставі отриманих даних можна розробити тренінгові програми або коучинг-модулі, орієнтовані на розвиток слабких сторін у структурі емоційного інтелекту працівників.

Після впровадження таких програм в практику сейлз-команд, можна буде провести повторне дослідження з використанням тих самих методик, щоб зафіксувати динаміку змін. Це дозволить оцінити не лише ефективність навчання, але й економічну доцільність інвестицій у розвиток ЕІ.

Висновок. Отже, дослідження особливостей емоційного інтелекту сейлз-менеджерів ІТ-компаній дає змогу поєднати психологічний аналіз з реальними бізнес-метриками, що не тільки сприятиме розумінню механізмів успішної комунікації, а й дозволить створити ефективні програми розвитку персоналу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Гоулман Д. Емоційний інтелект. Харків: Віват, 2018. 512 с.
2. Гресько С. О. Емоційний інтелект як чинник формування згуртованості колективу в сфері ІТ. - Кваліфікаційна робота випускника освітнього ступеня «Магістр», галузь знань: 05 Соціальні та поведінкові науки, спеціальність 053 «Психологія», освітньо-професійна програма «Практична психологія». - Національний авіаційний університет. Київ, 2020. 108 с.
<https://er.nau.edu.ua/handle/NAU/45111>
3. Івашенко А. А. Емоційний інтелект як засіб позитивного психологічного клімату в ІТ - організації. – Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра спеціальності «Психологія». Національний авіаційний університет. Київ, 2022. – 109 с. <https://er.nau.edu.ua/handle/NAU/58411>
4. Передало Х. С. Роль емоційного інтелекту у системі основних компетенцій менеджера. Науковий журнал «Менеджмент та підприємництво в Україні: етапи становлення і проблеми розвитку». Vol. 2, No. 2, 2020. С. 63-68.