

**Ляшко Виктор Григорьевич,**  
к.п.н., доцент, Финансовый университет  
при Правительстве Российской Федерации  
(Тульский филиал), Тула

**Фролова Александра Александровна,**  
магистрант, Финансовый университет  
при Правительстве Российской Федерации  
(Тульский филиал), Тула

## **МОДЕЛИРОВАНИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ В УПРАВЛЕНИИ ПЕРСОНАЛОМ**

**Аннотация:** В данной статье рассматриваются ключевые аспекты эмоциональной компетентности, необходимых для эффективного управления персоналом. Основное внимание уделяется структуре эмоциональной компетентности руководителей. Она помогает руководителю не только понять свои чувства, но и учесть их влияние на команду. Разработка эмоциональной компетентности способствует снижению текучести кадров, улучшению рабочих отношений и повышению дисциплины.

**Ключевые слова:** социально-психологические аспекты управления, эмоциональная компетентность руководителя, эмпатия.

Эмоциональная компетенция в управлении персоналом представляет собой одну из наиболее актуальных и значимых тем в современном мире бизнеса и организации труда. В условиях быстро меняющейся экономической среды, где человеческий капитал становится ключевым фактором успеха, способность руководителей эффективно управлять своими эмоциями и эмоциями своих подчиненных приобретает особую важность. Эмоциональная компетенция включает в себя осознание собственных эмоций, управление ими и способность к эмпатии, что в свою очередь влияет на качество взаимодействия в команде, уровень мотивации сотрудников и общую атмосферу в организации.

Одним из первых аспектов эмоциональной компетенции является осознание собственных эмоций. Это не простое распознавание того, что человек чувствует в данный момент. Осознание требует глубокой рефлексии и способности анализировать собственные реакции и ощущения. Менеджеры, которые обладают этим навыком, способны справляться с трудными ситуациями, понимая, какую эмоциональную реакцию вызывают действия сотрудников, клиентские жалобы или изменения в бизнес-окружении.

Следующий компонент – управление собственными эмоциями. Способность контролировать свои эмоции позволяет не только снизить уровень стресса, но и способствует формированию более здорового рабочего климата. Управление эмоциями включает в себя такие навыки, как саморегуляция, способность к адаптации и выбор подходящей реакции на провокации окружающего мира. Менеджеры, которые могут эффективно управлять своими эмоциями, чаще принимают взвешенные решения, что положительно сказывается на общих результатах команды [3].

Эмпатия также является важной частью эмоциональной компетенции. Умение сопереживать и понимать эмоции других людей позволяет строить честные и доверительные отношения между руководителями и подчиненными. Высокий уровень эмпатии помогает руководителям замечать и учитывать эмоциональное состояние сотрудников, что ведет к более конструктивному взаимодействию в команде. Эмпатия способствует снижению конфликтов и повышению уровня вовлеченности работников, что создаёт более продуктивную атмосферу.

Синергия компонентов эмоциональной компетенции создает мощный ресурс для повышения эффективности управления персоналом. Умелое сочетание осознания собственных эмоций, управления ими и эмпатии позволяет руководителям не просто



реагировать на ситуации, а предвидеть их развитие и влиять на ход событий. Такой подход помогает создать рабочую среду, где сотрудники чувствуют себя услышанными и ценными, что, в свою очередь, влияет на лояльность и продуктивность [2].

Одной из значительных проблем, связанных с эмоциональной компетенцией, является текучесть кадров. Работники, которые не чувствуют эмоциональной поддержки со стороны менеджеров или коллег, часто принимают решение покинуть организацию. Эмоциональная компетенция управленцев может сыграть ключевую роль в удержании талантливых сотрудников. Правильное распоряжение эмоциональными ресурсами помогает выявлять и решать проблемы, прежде чем они приведут к увольнениям.

Для повышения уровня эмоциональной компетенции в организациях следует внедрять специальные программы развития, которые включают тренинги, семинары и практические упражнения. Эти мероприятия направлены на развитие навыков осознания и управления эмоциями, а также на практику эмпатии. Инвестиции в развитие эмоциональной компетенции могут значительно улучшить атмосферу в коллективе и повысить общую эффективность работы.

Ключевым моментом в построении эмоциональной компетенции является осознание его структуры и компонентов. Каждый из них играет свою уникальную роль, и их взаимосвязь создает комплексный подход к управлению персоналом. Успешные руководители знают, как применять эти знания на практике, что позволяет не только достигать поставленных бизнес-целей, но и обеспечивать благоприятные условия для всех участников процесса. Эмоциональная компетенция больше, чем просто набор навыков. Это интегрированная система, помогающая менеджерам адаптироваться к изменяющимся условиям и выстраивать успешные коммуникации, что в конечном итоге ведет к стабильному росту и развитию самого бизнеса [4].

Эмоциональная компетенция представляется важным аспектом в управлении персоналом, особенно в контексте текучести кадров. Наиболее актуальные исследования показывают, что уровень эмоциональной компетенции сотрудников прямо соотносится с уровнем их удовлетворенности работой, а значит, и с желанием продолжать трудовую деятельность в организации.

Текучесть кадров определяется не только объективными факторами, такими как уровень заработной платы или условия труда, но и субъективными аспектами, связанными с эмоциональным состоянием сотрудников. Организации, которые инвестируют в развитие эмоциональной компетенции, имеют возможность формировать более лояльный и сплоченный коллектив. Сотрудники, чувствующие поддержку со стороны коллег и руководства, менее склонны к поиску новой работы.

Система управления персоналом должна учитывать различия в уровне эмоциональной компетенции между разными группами сотрудников. Например, новички или молодые специалисты могут испытывать сложности в управлении эмоциями и взаимодействии с более опытными коллегами. В таких случаях важно создать менторские программы, где сотрудники с высоким уровнем эмоциональной компетенции смогут поддержать своих менее опытных коллег.

Кадровые службы должны активно работать над созданием условий, которые способствуют развитию эмоциональной компетенции. Менеджеры могут инициировать регулярные семинары, тренинги и командные мероприятия, направленные на улучшение навыков эмоционального интеллекта. Такие меры могут привести не только к снижению текучести кадров, но и к повышению общей продуктивности команды [1].

Подобные инвестиции в эмоциональную компетенцию требуют устойчивого подхода. Долгосрочные программы, направленные на развитие культуры открытости и доверия в коллективе, окажутся более эффективными, чем краткосрочные инициативы, реализованные без учета контекста и специфики организации. Эмоциональная компетенция должна стать частью вознаграждения и оценки производительности персонала, что в дальнейшем будет способствовать созданию здорового климата в коллективе.



Нельзя забывать и о влиянии руководителей на уровень эмоциональной компетенции сотрудников. Лидеры, демонстрирующие высокий уровень эмпатии, умело управляющие своими эмоциями и способные конструктивно воспринимать обратную связь, создают основу для формирования аналогичных качеств у сотрудников. Применение стиля управления, который учитывает эмоциональные аспекты, имеет решающее значение для снижения текучести кадров [2].

Кроме того, важным фактором является индивидуальная работа с проблемными сотрудниками. Обсуждение эмоциональных аспектов труда на личных встречах может помочь выявить причины неудовлетворенности и разработать индивидуальные стратегии для улучшения ситуации. Это подходит не только для руководителей, но и для HR-специалистов, которые несут ответственность за поддержание гармонии в команде.

Эмоциональная компетенция обладает потенциальными преимуществами для снижения текучести несмотря на специфику сектора и характера деятельности. Разработка ситуационных сценариев и практических задач, направленных на улучшение взаимодействия между сотрудниками, может стать основой для формирования устойчивых и долгосрочных рабочих отношений [1].

При отсутствии должного внимания к эмоциональной компетенции организация рискует столкнуться с высокой текучестью, что в свою очередь наносит удар по корпоративной культуре и общей жизнеспособности компании. Делая акцент на развитие эмоциональных навыков, организация имеет шансы сформировать более устойчивое рабочее окружение. Каждый элемент системы управления персоналом, начиная от найма и заканчивая профессиональным развитием, должен быть пронизан пониманием важности этой компетенции.

В заключение, необходимо подчеркнуть, что эмоциональная компетенция является не только важным инструментом для управления текучестью кадров, но и ключом к созданию успешного и прогрессивного рабочего места.

Выстраивание системы, ориентированной на эмоциональную компетенцию, заменяет краткосрочные решения на долгосрочные перспективы, обеспечивая тем самым не только снижение текучести, но и повышение уровня удовлетворенности сотрудников [3].

Таким образом, можно сделать вывод, что эмоциональная компетенция является важным фактором успешного управления персоналом. Развитие эмоциональной компетенции у руководителей и сотрудников способствует созданию более продуктивной и гармоничной рабочей среды, что в конечном итоге приводит к высоким результатам на рабочем месте. Эмоциональная компетенция не только помогает руководителям лучше понимать себя и своих сотрудников, но и создает основу для эффективного взаимодействия и сотрудничества в команде. В условиях современного бизнеса, где эмоциональный интеллект становится все более важным, развитие эмоциональной компетенции должно стать приоритетом для организаций, стремящихся к успеху и устойчивому развитию.

### **Список литературы:**

1. Агеенко Е.Н. Эмоциональный интеллект и его влияние на эффективность управления персоналом // Управление персоналом. – 2023. – № 3 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru>
2. Власова М.П. Моделирование эмоциональной компетенции как средство повышения мотивации сотрудников // Психология и труд. – 2024. – № 12 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru>
3. Григорьева Т.В. Эмоциональная компетентность как фактор успешного взаимодействия в команде // Менеджмент в России и за рубежом. – 2023. – № 6 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru>
4. Калинина И.Ю. Развитие эмоциональных компетенций сотрудников: практические аспекты // Психология в бизнесе. – 2024. – № 2 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru>

