

**Козуб Галина Витальевна**

магистрант

ФГБОУ ВО «Магнитогорский государственный  
технический университет им. Г.И. Носова»

г. Магнитогорск, Челябинская область

## **ОСОБЕННОСТИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ**

*Аннотация:* в статье представлены результаты исследования эмоционального интеллекта государственных служащих, изучены содержательные особенности. Выявлены статистически значимые различия в способности быть эмпатичным, эмоциональной эффективности в общении, коммуникативной толерантности в группах государственных служащих с разным уровнем сформированности эмоционального интеллекта. Отмечено, что высокий уровень эмоционального интеллекта является одним из ключевых факторов успешной работы государственных служащих.

*Ключевые слова:* эмоциональный интеллект, госслужащие, эмоциональная эффективность, эмпатия, коммуникативная толерантность.

В современном обществе подготовка и обучение высококвалифицированных, компетентных сотрудников обусловлена высокими профессиональными требованиями к личности сотрудников. В связи с этим задача повышения эффективности и результативности работы служащих стоит перед всеми сферами общественной жизни и прежде всего, государственного управления. Проблема поиска личностных ресурсов государственных служащих стоит перед всеми уровнями власти [2; 4; 5].

Так, государственному служащему при выполнении своих должностных обязанностей приходится перерабатывать большое количество эмоциональной информации, решать стоящие перед ним задачи, быть гибким, адаптироваться в сложной стрессовой ситуации, уметь переключаться и управлять своими эмоциями и эмоциями других людей. Одним из таких личностных ресурсов успешной

профессиональной деятельности является эмоциональный интеллект и его развитие [3; 4].

В данных обстоятельствах исследование особенностей эмоционального интеллекта в профессиональной деятельности госслужащих становится наиболее актуальным.

Цель исследования – изучение особенностей эмоционального интеллекта государственных служащих.

В исследовании приняли участие 40 государственных служащих, имеющие высшее образование по специальности и опыт работы в госструктурах не менее 3 лет. Возраст работников составил от 36 до 53 лет (средний возраст – 46 лет); из них 27 мужчин и 13 женщин.

По результатам проведенного исследования по методике «Опросник эмоционального интеллекта Д. В. Люсина» [2] нами была проведена дифференциация общей выборки на группы госслужащих с высоким, средним, низким уровнем сформированности интеллекта (рис. 1).

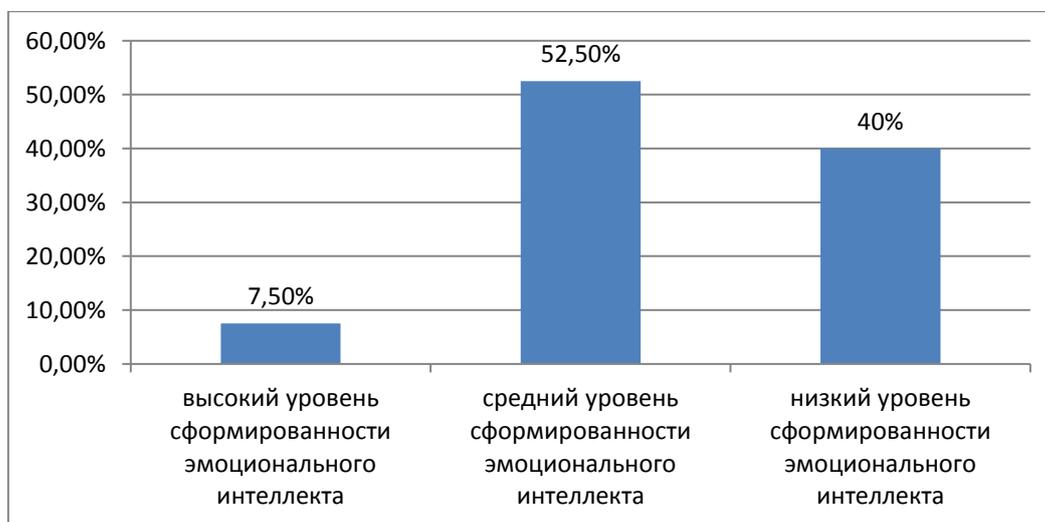


Рис. 1. Результаты изучения уровня сформированности эмоционального интеллекта у государственных служащих

По данным рисунка 1 можно заметить, что более половины рассматриваемой выборки (52,5%) показывают средний уровень сформированности эмоционального интеллекта. Такие результаты свидетельствуют о том, что испытуемые часто способны установить сам факт наличия эмоционального переживания у

себя или у другого человека, отличать эмоции друг от друга; выбирать реакцию, которая будет наиболее эффективна в конкретной ситуации. Испытуемые данной группы склонны контролировать внешне выражение своих эмоций, придавая им словесное выражение. При возникновении чрезмерного напряжения в эмоционально значимой ситуации склонны осознавать причину своего плохого настроения. Однако отмечается снижение показателей по шкале «способность к управлению своими и чужими эмоциями», что приводит к эмоциональным всплескам в процессе коммуникационного взаимодействия с окружающими.

40% рассматриваемой выборки показывают низкий уровень сформированности эмоционального интеллекта. Испытуемым данной группы трудно распознавать и понимать свои эмоции и эмоции других людей. В определенных ситуациях они не могут разобраться в своем эмоциональном состоянии и в поведенческой реакции другого человека, выбрать необходимую эмоциональную реакцию, которая будет наиболее эффективна в данных обстоятельствах, что подтверждается низкими показателями по шкалам «способность к пониманию эмоций других людей и управлению ими». Госслужащие данной группы испытывают сложности в распознавании, понимании и контроле своих эмоций в процессе коммуникации при выполнении своей профессиональной деятельности. Отсутствие контроля в регулировании своего эмоционального состояния приводит к возникновению неестественности в выстраивании и поддержании личных и профессиональных отношений. Излишняя способность критиковать окружающих людей и не возможность разумно оценить критику в свой адрес приводит к возникновению разногласий, конфликтных ситуаций в общении с окружающими (низкие показатели по шкале «управление своими эмоциям»).

7,5% выборки в группе государственных служащих отмечают высокий уровень сформированности эмоционального интеллекта. При таких результатах испытуемые данной группы всегда способны понять и осознать, какую эмоцию они испытывает в сложившейся ситуации, что приводит к принятию адекватного решения. Умение определять и различать оттенки эмоциональных проявлений, ди-

агностировать степень и источник возникновения своего и чужого эмоционального состояния способствует предвидению и прогнозированию того, каким образом данная эмоция может отразиться на поведении (высокие показатели по шкалам «понимания и управления своими эмоциями»). Их отличает ясное восприятие чужих эмоций и социально приемлемое на них реагирование, что находит отражение в умении строить гармоничные отношения с другими людьми, быть в гармонии с самим. В ситуации образования чрезмерно сильных эмоций, способны объективно оценить ситуацию и внешне и внутренне контролировать свое и чужое эмоциональное состояние (высокие показатели по шкалам «управления своими и чужими эмоциями»).

При анализе содержательных особенностей эмоционального интеллекта у госслужащих по методикам: «Методика диагностики «помех» в установлении эмоциональных контактов В.В. Бойко», Методика «Диагностика коммуникативной толерантности В.В. Бойко», «Методика диагностики уровня эмпатических способностей В.В. Бойко» [1] нами были получены следующие результаты.

В группе государственных служащих с высоким уровнем сформированности эмоционального интеллекта отмечаются более высокий уровень развития эмпатии ( $\varphi_{\text{эмп}} = 2.23$   $p \leq 0,05$ ) и высокие показатели выраженности эмпатических тенденций по шкалам «рациональный канал эмпатии» ( $U_{\text{эмп}} = 0$   $p \leq 0,01$ ), «интуитивный канал эмпатии» ( $U_{\text{эмп}} = 0$   $p \leq 0,01$ ), средние показатели по шкалам «установки, способствующие эмпатии» ( $U_{\text{эмп}} = 0$   $p \leq 0,01$ ), «проникающая способность в эмпатии» ( $U_{\text{эмп}} = 1$ ,  $p \leq 0,01$ ), «идентификация в эмпатии» ( $U_{\text{эмп}} = 0$   $p \leq 0,01$ ) «эмоциональный канал эмпатии». Данные показатели свидетельствуют, что испытуемые данной группы не всегда готовы быть эмоционально участливыми в понимании внутреннего мира своего и собеседника, не всегда считают уместным проявлять интерес к личности другого человека, его переживаниям. Поэтому окружающими могут восприниматься как холодные, расчетливые и безразличные. Однако они готовы проявить поддержку в ситуации, когда это необходимо. Отмечаются более низкие результаты в показателях «неумение управлять эмо-

циями и дозировать их» ( $U_{\text{эмп}} = 0, p \leq 0,01$ ), что находит свое отражение в способности осуществлять «контроль своего эмоционального состояния»; «негибкости, невыразительности эмоций» ( $U_{\text{эмп}} = 0, p \leq 0,01$ ), «неадекватного проявления эмоций» ( $U_{\text{эмп}} = 0, p \leq 0,01$ ), доминировании негативных эмоций в оценке поступков других людей ( $U_{\text{эмп}} = 0, p \leq 0,01$ ); «неадекватном проявлении эмоций» ( $U_{\text{эмп}} = 0, p \leq 0,01$ ). Наиболее выражен высокий уровень коммуникативной толерантности ( $\phi_{\text{эмп}} = 1,97, p \leq 0,05$ ). Так, испытуемых данной группы отличает уравновешенность, предсказуемость в своих отношениях к партнерам и совместимость с очень разными людьми. Благодаря этим качествам они успешно создают психологически комфортную ресурсную обстановку для взаимодействия с другими людьми. Они стараются принимать партнера по взаимодействию как независимую, уникальную личность, способную справиться самостоятельно с возникающими трудностями. Согласно полученным данным в исследуемой выборке представленные установки имеют достаточно низкие показатели, что находит свое проявление в «принятии» (91%) и «понимании уникальности каждого человека» (87%), им свойственно умение скрывать или сглаживать неприятные чувства, возникающие в процессе общения с окружающими (83%). Они не пытаются изменить человека, образ его представлений (81%), умеют прощать другим ошибки, неловкие ситуации (82%), терпимы к физическому и психическому дискомфорту, создаваемому другими людьми (79%), легко адаптируются к другим участникам общения (91%), проявляют гибкость в оценках других людей (87%), пытаются найти компромиссные решения (78%).

В группе государственных служащих со средним уровнем сформированности эмоционального интеллекта структура эмпатии представлена достаточно равномерно ( $\phi_{\text{эмп}} = 0,979, p \leq 0,05$ ) и соответствует средним показателям выраженности эмпатических тенденций по шкалам «рациональный канал эмпатии» ( $U_{\text{эмп}} = 6,5, p \leq 0,01$ ), «эмоциональный канал эмпатии» ( $U_{\text{эмп}} = 14,5, p \leq 0,01$ ), «интуитивный канал эмпатии» ( $U_{\text{эмп}} = 12, p \leq 0,01$ ), «установки, способствующие эмпатии» ( $U_{\text{эмп}} = 0, p \leq 0,01$ ), идентификация в эмпатии ( $U_{\text{эмп}} = 6, p \leq 0,01$ ), более высокие показатели по шкале «проникающая способность в эмпатии» ( $U_{\text{эмп}} = 1,$

$p \leq 0,01$ ). Отмечаются более низкие результаты в показателях «неумение управлять эмоциями и дозировать их» ( $U_{\text{эмп}} = 9,5$ ,  $p \leq 0,01$ ), «негибкости, неразвитости, невыразительности эмоций» ( $U_{\text{эмп}} = 11$ ,  $p \leq 0,01$ ), «доминировании негативных эмоций в оценке поступков других людей» ( $U_{\text{эмп}} = 9,5$ ,  $p \leq 0,01$ ), более преобладающие показатели «неадекватного проявления эмоций» ( $U_{\text{эмп}} = 1$ ,  $p \leq 0,01$ ). Для данной группы наиболее выражен средний уровень коммуникативной толерантности ( $\phi_{\text{эмп}} = 2.08$ ,  $p \leq 0,05$ ). Их отличает умеренная степень выраженности контроля над своим импульсивным поведением. При этом аккуратность, ответственность и добросовестность в работе позволяет им быть более терпеливыми и настойчивыми в достижении поставленных задач. Как правило, они выбирают пассивные стратегии в общении не часто. Умеренно, выражены самоанализ и самоконтроль своего поведения, склонны брать на себя ответственность за свои действия и слова. Государственных служащих со средним уровнем сформированности эмоционального интеллекта отличают следующие особенности толерантных и интолерантных установок личности, проявляющиеся в процессе общения. У испытуемых данной группы в наибольшей степени выражены следующие установки личности: 76% респондентов склонны принимать и понимать уникальности каждого человека, учитывать его особенности в межличностном взаимодействии. Им свойственно умение скрывать или сглаживать неприятные чувства, возникающие в процессе общения с окружающими 66%. Однако в ситуации возникновения неприятных чувств и эмоций при столкновении с некоммуникабельными качествами партнеров и невозможности самостоятельно решить проблему испытывают сложности в приспособлении к другим участникам общения (53%). И как следствие неумение делегировать действия окружающим их людям в решении задач. Они не пытаются изменить человека, образ его представлений (72%), умеют прощать другим ошибки, неловкие ситуации (62%), терпимы к физическому и психическому дискомфорту (69%), не стремятся переделать партнера под себя (71%), не стремятся подогнать партнера под себя (65%), быть категоричным в оценках других людей (59%).

В группе государственных служащих с низким уровнем сформированности эмоционального интеллекта отмечаются более низкий уровень развития эмпатии ( $\varphi_{\text{эмп}} = 4.86$   $p \leq 0,01$ ). Данный показатель проявляется в излишней концентрации на себе, не способности понимать и разделять чужие эмоции, проявлять сочувствие. Наименее ярко выражены показатели эмпатийные тенденции: рациональный канал эмпатии ( $U_{\text{эмп}} = 0$   $p \leq 0,01$ ), эмоциональный канал эмпатии ( $U_{\text{эмп}} = 1$ ,  $p \leq 0,01$ ), интуитивный канал эмпатии ( $U_{\text{эмп}} = 0$   $p \leq 0,01$ ), установки, способствующие эмпатии ( $U_{\text{эмп}} = 0$   $p \leq 0,01$ ), проникающая способность в эмпатии ( $U_{\text{эмп}} = 1$ ,  $p \leq 0,01$ ), идентификация в эмпатии ( $U_{\text{эмп}} = 0$   $p \leq 0,01$ ). Более низкие показатели выраженности эмпатических тенденций в совокупности с низкими значениями в развитии уровня развития эмпатии указывает на не достаточный уровень сформированности структуры эмпатии. Наиболее выражены такие характеристики как «неумение управлять эмоциями и дозировать их» ( $U_{\text{эмп}} = 0$   $p \leq 0,01$ ); «негибкость, неразвитость, невыразительность эмоций» ( $U_{\text{эмп}} = 1$ ,  $p \leq 0,01$ ), приводящей к излишней зажатости, неспособности раскрепоститься в ситуации выстраивания коммуникационного взаимодействия; «неадекватное проявление эмоций» ( $U_{\text{эмп}} = 1$ ,  $p \leq 0,01$ ), которые проявляются в виде чрезмерной или непропорциональной яркой эмоциональной реакции, не соответствующей конкретной ситуации или событию; «доминирование негативных эмоций» ( $U_{\text{эмп}} = 1$ ,  $p \leq 0,01$ ), в оценке поступков других людей; нежелание сближаться с людьми на эмоциональной основе ( $U_{\text{эмп}} = 1$ ,  $p \leq 0,01$ ), проявлять сочувствие и отзывчивость. Для данной группы госслужащих выражен низкий уровень коммуникативной толерантности ( $\varphi_{\text{эмп}} = 2.65$   $p \leq 0,01$ ) Данную группу испытуемых характеризуют негативные реакции на обнаруженные различия между собой и партнером по общению, а также негативные переживания по поводу своеобразия другого. Им трудно демонстрировать расположение к партнеру. Они часто являются источниками негативной эмоциональной энергии. Они непримиримы в оценке взглядов и поведения собеседников (81%), не стремятся проникнуться переживаниями окружающих (86%), используют себя в качестве эталона при оценках других (89%), при столкновении с трудностями склонны демонстрируют негативные

эмоции, вступать в открытый конфликт (92%), стремятся отстаивать свою позицию несмотря ни на какие обстоятельства (79%). Не умеют прощать другим ошибки, нетерпимы к недостаткам окружающих (82%), стремятся подогнать партнера под себя (85%). Не умеют приспосабливаться к другим участникам общения, к их характеру, привычкам и желаниям (88%), нетерпимы к физическому или психическому дискомфорту, создаваемому другими людьми (87%).

Таким образом, мы можем утверждать, что в группах госслужащих с разным уровнем сформированности эмоционального интеллекта существуют статистически значимые различия по таким показателям как способность быть эмпатичным, эмоциональной эффективности в общении, коммуникативной толерантности.

### ***Список литературы***

1. Ильин Е. П. Эмоции и чувства: учебное пособие / Е.П. Ильин. – 2-е изд., перераб. и доп. – СПб.: Питер, 2011. – 782 с. – ISBN 978-5-4237-0059-1 (в пер.).
2. Люсин Д.В. Современные представления об эмоциональном интеллекте // Д.В. Люсин. Социальный интеллект: Теория, измерение, исследования / под ред. Д.В. Ушакова, Д.В. Люсина. – М., 2004. – С. 29–39. EDN UVGYGB
3. Ситников М.А. Эмоциональный интеллект руководителя и деятельность группы / М.А. Ситников // Организационная психология. – 2019. Т. 9. №3. – С. 153–173. EDN SQVOGN
4. Хлевная Е.А. Роль эмоционального интеллекта в эффективности деятельности: на примере руководителей: автореф. дис... канд. психол. наук: 19.00.01 / Елена Анатольевна Хлевная. – М., 2012. – 28 с. EDN ZOLVBH
5. Шнайдер М.И. Проблема развития эмоционального интеллекта в условиях новой коммуникативной реальности / М.И. Шнайдер // Образование и развитие личности в современном коммуникативном пространстве: материалы Всероссийской научно-практической конференции с международным участием (Иркутск, 22–24 сентября 2016 года). – Иркутск: Аспринт, 2016. – С. 160–166. – EDN ХВТВNH.