

ВПЛИВ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ НА ПРОФЕСІЙНУ УСПІШНІСТЬ ПРАЦІВНИКІВ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ ЗАЙНЯТОСТІ

INFLUENCE OF EMOTIONAL INTELLIGENCE ON THE PROFESSIONAL SUCCESS OF EMPLOYEES OF THE STATE EMPLOYMENT SERVICE

У статті розглядаються емоційний інтелект як предмет наукового пізнання у психологічній науці, та вплив емоційного інтелекту на професійну успішність працівників державної служби зайнятості. Актуальність дослідження психологічних чинників емоційного інтелекту працівників служби зайнятості пов'язана з непередбачуваними соціально-економічними та політичними умовами розвитку суспільства в нашій країні, які вимагають неабиякої трансформації з боку державної служби зайнятості. Усі трансформації напруму пов'язані з персоналом даної служби, тому фахівці мають опанувати нові підходи, інновації, а також компетенції, щоб вийти на новий, якісно вищий професійний рівень, щоб максимально задовольнити потреби клієнтів служби.

Викладено загальну стратегію емпіричного дослідження, обґрунтовано добір методик для визначення рівня емоційного інтелекту працівників служби зайнятості та психологічних чинників, що впливають на даний рівень. Обґрунтовано вибірку працівників служби зайнятості. Здійснено якісний та кількісний аналіз результатів дослідження, а також порівняльний аналіз рівнів прояву показників психологічних чинників у групах спеціалістів із різним сажем роботи у службі зайнятості.

Розкрито етапи соціально-психологічного супроводу для активізації розвитку емоційного інтелекту з метою ефективної професійної діяльності й успішної самореалізації особистості. Зміст програми тренінгу передбачає комплексний вплив на когнітивну (оцінка), емоційну (переживання) та поведінкову (комунікативна поведінка) сфери особистості. Програма тренінгу ґрунтується на основних принципах соціально-психологічної тренінгової практики – встановлення зв'язку (афіліація), співпереживання, прийняття інших, пізнавальна обробка досвіду. Програма тренінгових занять з активізації розвитку емоційного інтелекту передбачає використання п'яти груп тренінгових засобів.

Ключові слова: емоційний інтелект, психологічні чинники, активізація розвитку, професійна діяльність, успішність професійної діяльності, працівники державної служби зайнятості.

The article considers emotional intelligence as a subject of scientific knowledge in psychological science and the influence of emotional intelligence on the professional success of employees of the state employment service. The relevance of the study of psychological factors of emotional intelligence of employees of the employment service is associated with unpredictable socio-economic and political conditions of society in our country, which require considerable transformation by the public employment service. All transformations are directly related to the staff of this service, because it is specialists who must master new approaches, innovations, as well as competencies in order to reach a new qualitatively higher professional level, in order to best meet the needs of customers of the service.

The general strategy of empirical research is stated and the choice of methods for determination of the level of emotional intelligence of employees of the employment service and psychological factors influencing this level is substantiated. The sample of employees of the employment service is substantiated. A qualitative and quantitative analysis of the results of the study, as well as a comparative analysis of the levels of manifestation of indicators of psychological factors in groups of specialists with different soot work in the employment service.

The stages of social and psychological support for activating the development of emotional intelligence for the purpose of effective professional activity and successful self-realization of the personality are revealed. The content of the training program provides a comprehensive impact on the cognitive (assessment), emotional (experience) and behavioral (communicative behavior) areas of personality. The training program is based on the basic principles of socio-psychological training practice – establishing a connection (affiliation), empathy, acceptance of others, cognitive processing of experience. The program of training sessions on activating the development of emotional intelligence involves the use of five groups of training tools.

Key words: emotional intelligence, psychological factors, activation of development, professional activity, success of professional activity, employees of state employment service.

УДК 159.955:159.942]: 331 (043.5)
DOI <https://doi.org/10.32843/2663-5208.2021.25.18>

Раєвська Я.М.

д.психол.н.,
професор кафедри психології
Інститут підготовки кадрів державної
служби зайнятості України

Андрющенко К.О.

магістрант кафедри психології
Інститут підготовки кадрів державної
служби зайнятості України

Формування особистості, здатної до професійного розвитку, активної адаптації на сучасному ринку праці та творчої самореалізації, є одним із головних завдань в умовах сьогодення. Специфіка соціономічних професій, зокрема працівників служби зайнятості, полягає в тому, що предметом професійної діяльності є робота безпосередньо з особистістю іншої людини. Це диктує високий рівень вимог до особистості спеціаліста, зокрема до його здібностей, пов'язаних з обробкою емоційної інформації. Отже, важливим завданням виступає створення оптимальних умов щодо формування і роз-

витку в майбутніх фахівців емоційного інтелекту, який, на думку багатьох дослідників, виступає ключовим чинником успіху у спілкуванні та діяльності.

Уведення поняття емоційного інтелекту у психологічний тезаурус сприяло інтенсивному зростанню кількості досліджень, спрямованих на операціоналізацію емоційно-інтелектуального конструкта (І. Андреева, О. Власова, Дж. Майер, Е. Носенко, П. Саловей), дослідження адаптивних функцій і адаптаційного потенціалу емоційного інтелекту (І. Аршава, М. Бреккет, Н. Коврига, Т. Кумскова, В. Овсянникова, Г. Юсупова).

Аналіз зазначених джерел показує, що на даному етапі досить глибоко вивчені теоретико-методологічні основи інтелекту, емоцій та зв'язку між ними; досліджено емоційний інтелект як окремий психологічний феномен, розкрито його сутність, структуру. Проте не досить висвітленими як у психологічній теорії, так і на практиці залишаються дослідження ролі емоційного інтелекту, активізації його розвитку як способу оптимізації успішної професійної діяльності особистості.

Розроблення проблем емоційного інтелекту становить інтерес і для складного та довготривалого процесу професійного становлення особистості майбутнього фахівця. Проблеми формування професійної спрямованості, розробленню теоретичних і методологічних засад професійної підготовки присвячені численні дослідження (О. Голомшток, Є. Клімов, С. Павлютенков, М. Пряжников, Г. Радчук, Б. Федоршин, С. Чистякова, П. Шавір та інші). Ідеї розвитку особистості та формування психологічної готовності людини до майбутньої праці висвітлені у працях К. Абульханової-Славської, О. Асмолова, Л. Божович, Л. Виготського, О. Леонтєва, В. Рибалки, С. Рубінштейна й інших. Однак внесок емоційного інтелекту в підвищення психологічної готовності до майбутньої професійної діяльності працівників державної служби вивчено не досить. Актуальність теми зумовлена усвідомленням її практичної значущості у плані пошуку нових шляхів підготовки цих спеціалістів.

Емоційний інтелект (далі – EI) (англ. Emotional intelligence) – група ментальних здібностей, які беруть участь в усвідомленні та розумінні власних емоцій і емоцій оточення. Люди з високим рівнем емоційного інтелекту добре розуміють свої емоції і почуття інших людей, можуть ефективно керувати своєю емоційною сферою, тому в суспільстві їхня поведінка більш адаптивна, вони легше досягають своїх цілей у взаємодії з оточенням [6].

Термін «емоційний інтелект» стали вживати на початку 1990-х рр. Психологи Джон Мейер (John Mayer) та Пітер Саловей (Peter Salovey) почали вживати його для сукупності позначень ступеня розвитку таких людських якостей, як: самосвідомість, самоконтроль, мотивація, уміння ставити себе на місце інших людей, навички спілкування з оточенням, уміння налагоджувати взаєморозуміння. Цей термін об'єднав уміння людей розбиратися у власних думках, почуттях, контролювати власні емоції [8].

Емоційний інтелект, за визначенням дослідників, – це:

– здатність розуміти ставлення особистості, репрезентовані в емоціях, і керувати емоційною сферою на основі інтелектуального аналізу й синтезу; здатність ефективно контролювати емоції та використовувати їх

для покращення мислення тощо (Дж. Майер, П. Саловей) [8];

– інтегральна властивість особистості розпізнавати, розуміти, контролювати, регулювати власні емоції й емоції інших, використовувати ці здатності для досягнення життєво важливих цілей (В. Зарицька) [3];

– складний конструкт ментальних здібностей, пов'язаних з оперуванням емоційною інформацією та формуванням емоційного досвіду суб'єкта (Ю. Бреус) [2];

– сукупність ментальних здібностей до розуміння власних емоцій і емоцій інших людей, а також до керування емоційною сферою (І. Андреева) [1].

До психологічних чинників емоційного інтелекту працівників державної служби зайнятості віднесли темперамент, характер, мотивацію, сприйняття, засвоєння, переконання, ставлення, перероблення інформації, упевненість у своїй емоційній компетентності, емоційні знання і навички, прояв емоційного інтелекту залежно від середовища.

Дослідження проводилося на базі Скадовської районної філії Херсонського обласного центру зайнятості. Вибірку досліджуваних становили 84 працівники Херсонської обласної служби зайнятості. Працівники, які брали участь у дослідженні, – люди віком від 26 до 52 років, з вищою освітою, серед яких 73 жінки й 11 чоловіків. Група 1 – досліджувані працівники районних філій Херсонського обласного центру зайнятості, які працюють у службі від 1 до 5 років (30 осіб). Група 2 – досліджувані працівники районних філій Херсонського обласного центру зайнятості, які працюють у службі від 5 до 15 років (40 осіб). Група 3 – досліджувані працівники районних філій Херсонського обласного центру зайнятості, які працюють у службі від 15 і більше років (14 осіб).

Дослідження проводилося у три етапи. На першому етапі дослідження проаналізовано теоретичні джерела щодо даної проблеми, визначено вибірку працівників служби зайнятості, обрано методи та загальну стратегію дослідження. На другому, констатувальному, етапі дослідження проводилися збір, обробка, кількісний та якісний аналіз емпіричних даних. На третьому (формульованні) етапі розроблена й апробована «Програма сприяння розвитку емоційного інтелекту у працівників служби зайнятості».

Для дослідження рівня емоційного інтелекту працівників служби зайнятості та психологічних чинників емоційного інтелекту даних працівників були підібрані такі методики: Методика діагностики емоційного інтелекту Н. Холла; методика «Емін» Д. Люсіна; Методика діагностики емоціонального інтелекту М. Манойлової; методика «Інтегральна задо-

воленість працюю» (Н. Фетискин, В. Козлов, Г. Мануйлов); методика «Тест комунікативних умінь» Л. Міхельсона.

За методикою «Тест комунікативних умінь» Л. Міхельсона ми мали змогу визначити рівень комунікативної компетентності і якості сформованості основних комунікативних умінь усіх опитуваних працівників служби зайнятості. У результаті проведеного аналізу отриманих емпіричних даних нами було виявлено, що основним стилем спілкування працівників служби зайнятості є компетентний стиль, з 84 осіб: 57 осіб (67,9%) – компетентний; 23 особи (27,4%) – залежний; 4 особи (4,8%) – агресивний стиль.

Компетентний стиль спілкування передбачає високий рівень орієнтації в ситуації спілкування, адекватну оцінку інших, розуміння підтексту спілкування й емоційного стану співрозмовника; агресивний вказує на те, що в людей відсутній належний аналіз своєї і поведінки та поведінки іншої людини, неадекватна оцінка інших, погане володіння собою, відсутність вміння знаходити доцільну форму спілкування для здійснення ефективного впливу на співрозмовника; залежний стиль спілкування характеризується виявом деякою мірою як одних, так і інших тенденцій, тобто розуміння людей і ситуацій неповне, вплив на інших не завжди ефективний у відповідній ситуації, а також таку поведінку можна назвати невпевненою. Отже, виявлено у вибірці досліджуваних зі стажем роботи у службі від 1 до 5 років (30 осіб): залежний стиль спілкування – у 15 (50%) осіб; компетентний стиль – у 13 (43,3%) осіб; агресивний стиль – у 2 (6,7%) осіб; у вибірці досліджуваних зі стажем роботи у службі від 5 до 15 років (40 осіб): залежний стиль спілкування – у 5 (12,5%) осіб; компетентний стиль – у 34 (85%) осіб; агресивний стиль – у 1 (2,5%) особи; у вибірці досліджуваних зі стажем роботи у службі від 15 і більше років (14 осіб): залежний стиль спілкування – у 3 (21,4%) осіб; компетентний стиль – у 10 (71,4%) осіб; агресивний стиль – в 1 (7,1 %) особи. Отже, у вибірці досліджуваних зі стажем роботи у службі від 5 до 15 років найбільше осіб із компетентним стилем спілкування – 34 (85%), найменше, 5 (12,5%) осіб, із залежним стилем, усього 1 (2,5%) особа з агресивним стилем спілкування в порівнянні з іншими групами.

За методикою «Інтегральна задоволеність працюю» (Н. Фетискин, В. Козлов, Г. Мануйлов) визначили рівень загальної задоволеності працюю всіх опитуваних працівників служби зайнятості, переважають середні та високі показники, з 84 осіб: у 7 осіб (8,3%) – низькі; у 42 осіб (50%) – середні; у 35 осіб (41,7%) – високі показники. Вибірка досліджуваних зі стажем роботи у службі від 1 до 5 років (30 осіб):

низькі показники у 3 (10%) осіб; середні показники у 20 (66,7%) осіб; високі показники в 7 (23,3%) осіб. Вибірка досліджуваних зі стажем роботи у службі від 5 до 15 років (40 осіб): низьких показників немає; середні показники в 14 (35%) осіб; високі показники у 26 (65%) осіб. Вибірка досліджуваних зі стажем роботи у службі від 15 і більше років (14 осіб): низькі показники в 4 (28,6%) осіб; середні показники у 8 (57,1%) осіб; високі показники у 2 (14,3%) осіб. Отже, у вибірці досліджуваних зі стажем роботи у службі від 5 до 15 років найбільше високих показників 26 (65%), усі інші мають середні показники 14 (35%), зовсім немає осіб із низькими показниками порівняно з іншими вибірками.

У результаті проведеного емпіричного дослідження, якісної та кількісної обробки отриманих даних, зокрема й із застосуванням методів математичної статистики, як-от U-критерій Манна – Уїтні, ми зробили висновки, що за методиками «Тест комунікативних умінь» (Л. Міхельсон) та «Інтегральна задоволеність працюю» (Н. Фетискин, В. Козлов, Г. Мануйлов) працівники служби зайнятості зі стажем роботи від 5 до 15 років мають вищий рівень емоційного інтелекту, ніж працівники, які працюють у даній службі від 1 до 5 років, а також від 15 років і більше. Також у працівників, які працюють від 5 до 15 років, спостерігається більш високий рівень задоволеності працюю та більш високий рівень комунікативних умінь, ніж у досліджуваних з інших груп.

Стаж роботи у службі зайнятості впливає на рівень емоційного інтелекту працівників державної служби зайнятості. За результатами дослідження за двома методиками, Д. Люсіна, М. Манойлової, гіпотезу підтверджено, за результатами дослідження за методикою Н. Холла зазначимо, що відмінності між групами № 1 та № 2, а також № 1 та № 3 перебувають у зоні значущості, тільки відмінності між двома вибірками № 2 та № 3 – у зоні незначущості.

За методикою «Інтегральна задоволеність працюю» (Н. Фетискин, В. Козлов, Г. Мануйлов) визначено, що емоційний інтелект працівників залежить від стажу роботи в державній службі зайнятості. Оскільки відмінності вибірки працівників зі стажем роботи від 5 до 15 років перебувають у зоні значущості в разі порівняння з вибіркою працівників зі стажем роботи від 1 до 5 років, а також порівняно з вибіркою працівників зі стажем роботи від 15 років і більше.

Загальний рівень задоволеності працюю та комунікативні вміння у працівників Херсонської служби зайнятості перебувають на досить високому рівні (більшість опитуваних мають від середніх до високих показників). На зазначений рівень впливає те, що робота

працівників служби зайнятості – це робота з людьми, у частини працівників є психологічна освіта. Також перевагою працівників служби зайнятості є Інститут підготовки кадрів державної служби зайнятості України, де працівники служби зайнятості систематично беруть участь у тренінгах, виїзних семінарах, курсах підвищення кваліфікації за участю викладачів кафедри психології.

Роль емоційного інтелекту у процесі розвитку успішної діяльності особистості виявляється в усвідомленні емоційних переживань, що сприяє здійсненню комунікативного вибору суб'єкта переживання між внутрішньою (компетентність і спрямованість на глибину взаємин) та зовнішньою (атракція та спрямованість на популярність) сторонами спілкування.

Активізація розвитку емоційного інтелекту для ефективної професійної діяльності й успішної самореалізації передбачає соціально-психологічний супровід, що включає такі етапи:

Перший етап – формування готовності особистості до пізнання світу, його закономірностей, самопізнання, що полягає в усвідомленні: впливу емоційної сфери на життєдіяльність, а емоційних переживань – як цінностей; важливості внутрішньої гармонії, психологічного благополуччя, здорових стосунків з іншими людьми для повноцінного життя; життєвих цінностей, пріоритетів, тобто головного і другорядного; відповідальності за власні емоційні переживання; власної базової життєвої позиції, життєвих переконань, внутрішніх настанов–якресурсіврозвиткуемоційногоінтелекту; екзистенціальної цінності життя «тут і тепер».

Другий етап – надання особистості та засвоєння нею інформації про внутрішній світ людини, місце емоцій та почуттів у ньому; емоції, їх види, функції, причини виникнення, особливості перебігу, рівні прояву; способи управління емоціями, вербальний і невербальний рівень висловлення емоцій, емоційні якості особистості.

Третій етап – виконання вправ, спрямованих на усвідомлення цінностей, зміну обмежувальних стереотипів, набуття навичок усвідомленого керування емоціями, використання їх в умовах тренінгового середовища та надалі в повсякденній життєдіяльності.

Завданнями соціально-психологічного супроводу виступають:

1) збагачення в учасників тренінгу досвіду самопізнання, пов'язаного із психоемоційними станами; освоєння вмінь ідентифікації психоемоційних станів, що сприяють і перешкоджають діяльності;

2) формування учасниками тренінгу внутрішніх способів трансформації свого психоемоційного стану;

3) формування здатностей до емоційної саморегуляції через розвиток емоційно-інтелектуальних здатностей;

4) оптимізація психоемоційних станів через розвиток прийомів самоорганізації діяльності, зокрема планування діяльності та цілепокладання;

5) розвиток прийомів саморегуляції психоемоційних станів, навчальної тривоги, страхів, фрустрації, агресивних тенденцій, хвилювання, безпорадності й незахищеності, нервово-психічної напруженості тощо;

6) розвиток комунікативних навичок і вмінь як засобу регуляції психоемоційних станів;

7) розвиток упевненості в собі як основи конструктивних психоемоційних станів;

8) корекція поведінки (копінг-стратегії та копінг-ресурси) у разі переживання негативних психоемоційних станів у діяльності (розвиток конструктивних стратегій опанування стресу).

Методика проведення тренінгових занять ґрунтується на принципі поетапності розвитку групи та наступності в самопізнанні та самовдосконаленні особистості. Кожне заняття є логічним продовженням попереднього, а у змістовому плані – підґрунтям наступного.

Зміст програми тренінгу передбачає комплексний вплив на когнітивну (оцінка), емоційну (переживання) та поведінкову (комунікативна поведінка) сфери особистості.

Програма тренінгу ґрунтується на основних принципах соціально-психологічної тренінгової практики – встановлення зв'язку (афіліація), співпереживання, прийняття інших, пізнавальна обробка досвіду. Базовим принципом є включення суб'єкта до процесу тренінгової взаємодії, у якому задіяні три основні сфери: когнітивна, емоційна, поведінкова, зміна однієї з яких приводить до зміни всіх інших

Програма тренінгових занять з активізації розвитку емоційного інтелекту передбачає використання п'яти груп тренінгових засобів.

До першої групи належать тренінгові процедури, спрямовані на формування емпатії, довірливого ставлення учасників один до одного, уміння розпізнавати і розуміти емоційний стан людей. Їхнє призначення: зняти емоційну напругу і поліпшити настрої членів групи; розвивати співпереживання, формувати емоційно-позитивне ставлення між членами групи.

До другої групи віднесені тренінгові процедури, спрямовані на формування комунікативної толерантності. Їхнє призначення: підвищити комунікативну компетентність учасників, розвинути вміння розуміти і приймати різні позиції, способи життя, стилі поведінки інших людей.

До третьої групи віднесені тренінгові процедури, спрямовані на формування асертивної поведінки. Їхнє призначення – підвищити рівень упевненості в собі, розширити коло способів упевненої поведінки. До четвертої групи належали процедури, спрямовані на форму-

вання позитивної адекватної самооцінки і реалістичного високого рівня домагань.

До п'ятої групи віднесені процедури, спрямовані на формування вмінь саморегуляції. Їхнє призначення – опанування технік релаксації та регуляції свого емоційного стану.

На заняттях важливо створити емоційно комфортний, психологічно безпечний простір, щоб учасники змогли відчутти на собі вплив позитивних емоцій, бажання їх у собі підтримувати і культивувати.

У тренінгу використані такі методи та методичні прийоми, як мінілекції, групова дискусія, мозковий штурм, практичні вправи, малювання, рольові ігри, метод кейсів, захист проєктів (для закріплення отриманої на тренінгу інформації) [5].

Емоційний інтелект не є сталою ознакою, тому його можна розвивати протягом життя. Однак необхідно пам'ятати, що все, чого ви навчаєтеся, потребує постійного використання, адже тільки впровадженням своїх знань у практику ви набуваєте нових навичок, досвіду та зросту, інакше нові здобутки дуже швидко вас покинуть. Тому для розвитку емоційного інтелекту необхідно постійно працювати над собою. Активізація розвитку емоційного інтелекту залежить від розширення уявлень про нього, ролі у власній життєдіяльності; вироблення вмінь управління власними емоціями; розуміння емоцій інших людей, що сприятиме процесу успішної й ефективної професійної діяльності.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Андреева И. Эмоциональный интеллект: исследование феномена. *Вопросы психологи.* 2006. № 3. С. 78–86.
2. Бреус Ю. Емоційний інтелект як чинник професійного становлення майбутніх фахівців соціономічних професій у вищих навчальних закладах : автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.07. Київ, 2015. 20 с.
3. Зарицька В. Теоретико-методологічні основи розвитку емоційного інтелекту у контексті професійної підготовки : монографія. Запоріжжя : вид-во КПУ, 2010. 304 с.
4. Міляєва В., Бреус Ю. Емоційне здоров'я як складова професійної успішності майбутніх фахівців соціономічних професій. *Актуальні проблеми психології* : збірник наукових праць Інституту психології імені Г.С. Костюка. Київ : ДП «Інформаційно-аналітичне агентство», 2012. Т. X. Вип. 23. С. 414–422.
5. Раєвська Я. Активізація розвитку емоційного інтелекту як спосіб оптимізації процесу соціально-психологічної адаптації особистості. *Психологія особистості на сучасному ринку праці* : монографія / кол. авт. ; за заг. ред. Г. Пріба, Є. Калюжної. Київ : ІПК ДСЗУ, 2020. С. 370–381.
6. Савчук М. Теоретичні основи дослідження емоційного інтелекту. *Ефективна економіка* : електронний журнал. 2017. № 5.
7. Вікіпедія. URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki>.
8. Mayer J., Salovey P., Caruso D. Emotional intelligence: Theory, findings, and implications. *Psychological Inquiry.* 2004. № 15 (3). P. 197–215.