

гівського національного педагогічного університету імені Т. Г. Шевченка. 2019. Вип. 160. С. 32-36.

3. Козлова Н. Психологічні аспекти формування мотивації до професійного самовизначення учнів старшої школи // Проблеми освіти. 2018. Вип. 91. С. 51-57.

4. Некрасова Т. Соціально-психологічні аспекти вибору професії молоддю // Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М.П. Драгоманова. Серія 12: Психологічні науки. 2014. Вип. 26. С. 119-125.

5. Порядкова О. Структура мотивації професійного самовизначення старшокласників / О. Порядкова, Н. Степура // Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Психологічні науки. 2015. Вип. 2. С. 118-122.

ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ ЯК ЧИННИК ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ

Перетяцько Л. Г., Тесленко М. М., Юдіна Н. О.

*Полтавський національний педагогічний університет імені В. Г. Короленка
Lara. bilin19@gmail.com, Teslenkommm@gsuite.pnpu.edu.ua, Nata.yudina17@
gmail.com*

Сучасній системі праці в Україні необхідні працівники, які можуть розуміти власні емоції та емоції інших людей, уміють контролювати їх у певному сенсі. Є дослідження, які доводять, що низька здатність до розуміння та контролю як своїх емоцій так й емоцій інших осіб призводить до численних проблем в організаціях, у неспроможності працівників до вирішення технологічних завдань, натомість високі показники емоційного інтелекту сприяють швидкому командуутворенню та ефективній командній роботі, знижують рівень невпевненості та тривоги персоналу організації [1].

Цікавими для нас є роботи науковців, де розкрито зв'язок між емоційним інтелектом, особистістю, загальним інтелектом та ефективністю лідерства. Результати їх розвідок показали, що вищий емоційний інтелект у керівників-лідерів, які досягають більш високих результатів і сприймаються як ефективні лідери. З іншого боку, експеримент показав, що емоційний інтелект людини може бути ключовою детермінантою в ефективності спільної трудової діяльності [4].

Водночас, у сучасному світі одним з найважливіших елементів успішної професійної діяльності є ефективна комунікація в процесі ділового спілкування.

Найважливішою умовою ефективності ділового спілкування є знання ним власних комунікативних можливостей, рівня комунікативної компетентності. У психології комунікативну компетентність визначають як ситу-

ативну адаптивність і вільне володіння вербальними і невербальними засобами соціальної поведінки [3], сукупність навичок і умінь, необхідних для ефективного спілкування.

Не дивлячись на достатню кількість зарубіжних наукових робіт щодо вивчення як питання емоційного інтелекту, так і вивчення проблеми підвищення ефективності комунікації, у вітчизняній науці все ще існує ряд проблем з визначення системи чинників, які обумовлюють успішність комунікації між працівниками в установах та організаціях. Зокрема, у більшості наукових розвідок представлені зв'язки між показником емоційного інтелекту лідерів, керівників і менеджерів та успішністю керівництва трудовим колективом в різних сферах діяльності. Натомість, практично відсутні дослідження, де б аналізувався показник емоційного інтелекту усіх працівників установ та організацій, насамперед державного сектору, як вагомого чинника організації системи комунікації в установі. Це і обумовило актуальність вибраної теми дослідження. Ми вирішили теоретично вивчити та емпірично дослідити психологічні особливості емоційного інтелекту як чинника ефективної комунікації державних службовців. А саме перевірити твердження про те, що емоційний інтелект може виступати вагомим чинником ефективної комунікації представників державних установ та організацій. Зокрема, імовірно, серед працівників із низьким рівнем емоційного інтелекту, внаслідок їх труднощів у розумінні емоційних станів колег під час професійної взаємодії, будуть переважати й знижені показники комунікації у виробничих стосунках. Це виражається у їх сприйнятті соціально-психологічного клімату в колективі як несприятливого, знижених показниках контактності, згуртованості, колективізму, при знижених даних емоційного та поведінкового аспектів взаємодії. Натомість, досліджуванам з високим рівнем емоційного інтелекту, скоріше за все, буде притаманна більш ефективна комунікація з позитивним сприйняттям соціально-психологічного клімату в трудовому колективі. У них буде переважати показники контактності, згуртованості та емоційної і поведінкової взаємодії.

Теоретико-методологічною основою дослідження виступили положення про важливість організації комунікацій в трудовій діяльності як фактора підвищення її ефективності (А.С. Афонін, Р. Гріфін, Г.В. Капосльоз, А.М. Колот), сутність емоційного інтелекту та його вплив на комплексну соціальну активність особистості (Л.Д. Заграй, Е.Л. Носенко, М.М. Корман, Ю. Федорова), специфіку соціально-психологічного клімату як показника ефективності системи комунікацій організації (Л.М. Карамушка, Є.В. Калюжна, Г.В. Осовська, М.В. Хараджи).

Для розв'язання поставлених завдань та досягнення мети нами використовувалися методи емпіричного дослідження: такі як методика визначення рівня соціально-психологічного клімату (за С.Н. Самигіною, Л.Д. Столярен-

ко); методика визначення емоційного, когнітивного і поведінкового компонента соціально-психологічного клімату в колективі (за О.С. Михалюк, А.Ю. Шалито); методика «Опитувальник емоційного інтелекту (EmIn)» (Д.В. Люсін) та методи статистичної обробки даних (критерій - Пірсона).

Емпіричною базою дослідження виступала вибірка, до якої увійшли респондентів, які працюють в Департаментах фінансів й інформаційних технологій Полтавської обласної військової адміністрації

За результатами проведеного дослідження можемо стверджувати, що для більшості працівників Департаментів фінансів й інформаційних технологій Полтавської обласної військової адміністрації властива праця у сприятливому соціально-психологічному кліматі. Тобто, система стосунків у виробничих колективах таких респондентів позитивна, характеризується взаємною повагою та бажанням досліджуваних працювати. Для меншості респондентів характерна робота у колективі із нестійким сприятливим соціально-психологічним кліматом. Тобто, соціально-психологічна атмосфера у їх робочих колективах переважно позитивна, має ознаки комфорту, проте, у ряді виробничих ситуацій, які зачіпають вагомі інтереси працівників чи колективу загалом, може проявлятися конфліктність, що свідчить про несприятливий клімат к такому колективі. Також, нами визначено, що для незначної частини працівників Департаментів фінансів й інформаційних технологій Полтавської обласної військової адміністрації характерне розрізнення соціально-психологічного клімату трудового колективу як несприятливого і негативного.

Виявлено, що усі компоненти соціально-психологічного клімату виражені достатньо на високому рівні серед працівників Департаментів фінансів і інформаційних технологій Полтавської обласної військової адміністрації. Зокрема, для них характерні виражені високі рівні емоційного, когнітивного та поведінкового аспектів клімату. Це засвідчує, що працівники на емоційному рівні налаштовані на взаємодію, мають достатній рівень знань один про одного та спроможні до ефективного встановлення комунікації під час вирішення виробничих завдань. З'ясовано, що досліджувані переважно характеризуються підвищеним показником емоційного інтелекту. Загалом, досліджувані переважно вдало, ефективно та адекватно диференціюють емоційні стани, спроможні успішно і результативно керувати своїми емоційними переживаннями та емоційними станами інших людей. У респондентів більш виражений внутрішньо особистісний емоційний інтелект, порівняно з міжособистісним. Вони краще диференціюють свої емоції та керують власними переживаннями, ніж провокують і керують емоціями партнерів по взаємодії.

Спроможність працівників державних установ та організацій до чіткого диференціювання емоційних станів та переживань оточуючих людей виступає вагомим показником оптимізації комунікативної сфери, покращення системи взаємодії з колегами. На основі кращого розуміння емоційних станів

колег та розвиненої здатності до саморегуляції працівники державних установ із високим рівнем емоційного інтелекту більш ефективні у комунікації.

Натомість, серед працівників державних установ і організацій зі зниженим рівнем емоційного інтелекту атмосфера праці та взаємодії сприймається більш негативно. Таким державним службовцям складніше диференціювати емоційні стани інших людей, розуміти їх переживання і настрої, керувати своїми емоціями під час виконання професійних обов'язків, що виступає вагомим чинником дезорганізації системи їх професійної комунікації в умовах трудових відносин.

Державним службовцям із високим рівнем емоційного інтелекту характерне переважання високих рівнів колективізму, згуртованості, контактності, відвертості та інформованості. Вони, краще диференціюють емоційні стани інших людей, розуміючи їх емоції і переживання та керуючи своїм емоційним життям, розцінюють систему організації комунікації в сфері державного управління як більш ефективну. Вони спроможні до більш успішного спілкування, в якому прагнуть встановлювати контакти з колегами, проявляють колективізм, згуртованість, прагнення до спільного досягнення професійних цілей. Вони більш відверті з колегами, оскільки краще розуміють свої та чужі емоційні стани.

Також, працівники державних установ із високим рівнем емоційного інтелекту характеризуються відмінними показниками емоційного, поведінкового та когнітивного компонентів соціально-психологічного клімату. Маючи більш розвинені навички диференціації емоційних станів та їх розуміння, працівники з високим емоційним інтелектом сприймають атмосферу в трудовому колективі як більш емоційно позитивну та загалом надають емоційному компоненту професійної комунікації більш вираженого значення, спроможні до узгодження спільних дій під час професійної взаємодії.

ЛІТЕРАТУРА

1. Заграй Л.Д. Емоційний інтелект як складник професійної компетентності менеджера. Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: Психологія. Прикладна психологія. Професійна й організаційна психологія. 2021. Т2. №6. С. 47-54.
2. Калюжна Є. В., Захарова К.В. Факторний аналіз формування позитивного соціально-психологічного клімату колективу. Проблеми системного підходу в економіці. 2019. Вип. 3(2). С. 108-112.
3. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія професійної комунікації: навч. посіб. Чернівці: Книги – XXI, 2010. 528 с.
4. Федорова Ю. Емоційний інтелект у бізнесі: інструменти та методи розвитку. Адаптивне управління: теорія і практика. Серія «Економіка». 2019. Вип. 6. С. 29-38.
5. Хараджи М.В., Сагіна К.Г. Особливості соціально-психологічного клімату в організації. Перспективи та інновації науки. Серія «Психологія. Педагогіка. Медицина». 2022. №9 (14). С. 655-664.