

Эмоциональный интеллект и субъективное благополучие сотрудников многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг

Научный руководитель – Правдина Лида Ромуальдовна

Козеева Екатерина Сергеевна

Студент (магистр)

Южный федеральный университет, Академия психологии и педагогики, Кафедра психологии управления и юридической психологии, Ростов-на-Дону, Россия

E-mail: katrin2059645@gmail.com

В современном мире возрастает необходимость развития личностных качеств персонала для более эффективного функционирования организации. Многие ученые признают, что успешность бизнес-организаций зависит от умения их сотрудников распознавать свои эмоции и эмоции других людей, а также управлять ими; особенно это важно для сферы сервиса.

Тема взаимодействия эмоционального интеллекта (далее - ЭИ) с эффективностью профессиональной деятельности активно изучается на западе. Дэвид Карузо, один из известных авторов теории ЭИ считает, что высокий уровень ЭИ может значительно повлиять на достижение хороших результатов в бизнесе. [2] Моралес выявил, что высокий уровень ЭИ коррелирует с высокими показателями удовлетворенности трудом. [3] В 2013 индийские исследователи оценивали взаимосвязь между ЭИ и синдромом выгорания и выявили отрицательную корреляцию между ними. [4]

Современные отечественные исследования на тему связи эмоционального интеллекта с различными профессиональными и личными особенностями сотрудников показывают, что существует обратная взаимосвязь между компонентами эмоционального интеллекта и профессионального выгорания, а также, что стаж работы положительно взаимосвязан с выгоранием [1].

Наше исследование проведено по запросу Ростовской психологической службы Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ) в связи такими проблемами с персоналом, как текучка кадров и «эмоциональное выгорание» сотрудников. Основной особенностью работы сотрудников МФЦ является постоянная коммуникация с людьми разного возраста, статуса, уровня ЭИ и т.д.

Цель исследования: выявление особенностей взаимосвязи ЭИ и субъективного благополучия работников. В исследовании принимали участие сотрудники городского МЦФ г.Ростова-на-Дону в количестве 61 человек. Методики исследования: Методика Н.Холла оценки «Эмоционального интеллекта»; Шкала субъективного благополучия (в адаптации Соколовой М.В.); Методика оценки вовлеченности Q12(Gallup); опросник «Интегральная удовлетворенность трудом»; Методика «Диагностика профессионального «выгорания» (К. Маслач, С.Джексон). Использовался статистический анализ, корреляционный анализ с применением к. Спирмена, сравнение групп с помощью непараметрического критерия Мана Уитни. Использовалась компьютерная программа SPSS, версия 17.00.

Основные результаты исследования:

1. Субшкала ЭИ «Управление своими эмоциями» отрицательно взаимосвязана с субшкалой СБ «Признаки, сопровождающие основную психоэмоциональную симптоматику» на высоком уровне значимости ($r=-0,40$ при $p\leq 0,01$), и со шкалой «Деперсонализация» ($r=-0,408$ при $p\leq 0,01$). Сотрудники, хорошо управляющие эмоциями, меньше подвержены деперсонализации и меньше проявляют невротические симптомы.

- Субшкала ЭИ «Самомотивация» имеет отрицательную корреляционную связь с субшкалой СБ «Признаки, сопровождающие основную психоэмоциональную симптоматику» на высоком уровне значимости ($r=-0,46$ при $p\leq 0,01$), с субшкалами «Эмоциональное истощение» ($r=-0,409$ при $p\leq 0,01$) и «Деперсонализация» ($r=-0,404$ при $p\leq 0,01$) и при этом положительную высоко значимую корреляционную связь с субшкалой «Редукция» ($r=0,441$ при $p\leq 0,01$). Это свидетельствует о том, что сотрудники, хорошо управляющие своими эмоциями, менее подвержены деперсонализации, в меньшей степени проявляют невротические симптомы, ощущают опустошенность и снижение положительных эмоций; в то же время для них более вероятно снижение мотивации к работе и негативная оценка своего труда.

2. Общий уровень СБ имеет высоко значимую положительную корреляционную связь с субшкалой «Эмоциональное истощение» ($r=0,652$ при $p\leq 0,01$), и «Деперсонализация» ($r=0,432$ при $p\leq 0,01$), и при этом отрицательную высоко значимую корреляционную связь с «Редукцией» ($r=-0,549$ при $p\leq 0,01$). Принимая во внимание инвертированный характер шкалы СБ, это свидетельствует о том, что сотрудники со значительно выраженным эмоциональным дискомфортом испытывают ощущения опустошенности и снижения положительных эмоций, и в то же время у них менее снижена профессиональная мотивация.

3. Вовлеченность взаимосвязана с общим уровнем СБ ($r=-0,375$ при $p\leq 0,003$), и «Эмоциональным истощением» ($r=-0,332$ при $p\leq 0,009$); а также со шкалой Удовлетворенности трудом ($r=0,254$ при $p\leq 0,048$) и субшкалой «Редукция» ($r=0,340$ при $p\leq 0,007$). Т.е. у вовлеченных работников, несмотря на субъективное благополучие, будет развиваться и выгорание.

4. Группы служащих, различающихся по уровню СБ, достоверно различаются и по таким параметрам эмоционального интеллекта, как Управление эмоциями ($U=263,5$, ас.зн.=0,05) и Эмпатия ($U=261$, ас.зн.=0,046), по Удовлетворенности трудом ($U=210$, ас.знач.=0,005) и по всем шкалам опросника Выгорания.

5. В группах сотрудников, выделенных по уровню вовлеченности, достоверно различаются СБ ($U=116,5$, ас.зн.=0,0015), Эмоциональное истощение ($U=122$, ас.зн.=0,023) и Деперсонализация ($U=113,5$, ас.зн.=0,014).

Результаты исследования позволяют усовершенствовать процедуры отбора и аттестации персонала МФЦ, спроецировать тренинги, направленные на адресное развитие недостающих компетенций Эмоционального интеллекта, вовлеченности и удовлетворенности служащих.

Источники и литература

- 1) Бочкарева Екатерина Николаевна Взаимосвязь профессионального выгорания и эмоционального интеллекта сотрудников контактного центра // Психология. Журнал ВШЭ. 2016. №3.
- 2) Носова Алина Евгеньевна Эмоциональный интеллект как фактор, влияющий на мотивацию персонала // European science. 2018. №3 (35).
- 3) Moraes AGD, Wilson ME, Gajic O, Benzo R. The Impact of emotional intelligence on Burnout, Job CSI, Self-Compassion, and communication skills in critical care trainees. American Journal of Respiratory and Critical Care Medicine 2015; 191: 123-134.
- 4) Swami MK, Marthur DM, Pushp BK (2013) Emotional intelligence, perceived stress and burnout among resident doctors: An assessment of the relationship. Natl Med J India. 26: 210-213.