

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Тольяттинский государственный университет»

Гуманитарно–педагогический институт
(наименование института полностью)

Кафедра «Педагогика и психология»
(наименование)

37.03.01 Психология

(код и наименование направления подготовки, специальности)

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА (БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА)

на тему: Взаимосвязь эмоционального интеллекта и удовлетворенности трудом у высшего и среднего персонала медицинской организации

Обучающийся

М.В. Стрелец

(Инициалы Фамилия)

(личная подпись)

Руководитель

Абушик А.С.

(ученая степень (при наличии), ученое звание (при наличии), Инициалы Фамилия)

Тольятти 2024

Аннотация

Бакалаврская работа рассматривает проблему взаимосвязи эмоционального интеллекта и удовлетворенности трудом у высшего и среднего персонала медицинской организации.

Целью исследования является выявление взаимосвязи эмоционального интеллекта и удовлетворенности трудом у работников организации.

В исследовании решаются такие задачи как: проведение теоретического анализа понятий эмоциональный интеллект и его структуры; понятия удовлетворенность трудом и факторы ее повышающие; особенности поведения людей с высоким и низким эмоциональным интеллектом в трудовых условиях, а также взаимосвязи данных понятий.

Использованы следующие методы: теоретический анализ научной и специальной литературы по теме исследования, психодиагностические методики, эмпирические (диагностика, качественный и количественный анализ, обработка результатов с помощью метода математической статистики).

Бакалаврская работа обладает новизной и практической значимостью, изложена на 69 страницах и состоит из введения, двух глав, заключения, списка используемой литературы (51 источник) и 4 приложений. Текст работы иллюстрирует 12 рисунков и 2 таблицы.

Оглавление

Введение.....	5
Глава 1 Теоретический анализ взаимосвязи эмоционального интеллекта с удовлетворенностью трудом.....	9
1.1 Эмоциональный интеллект и его части.....	9
1.2 Удовлетворенность трудом и проблемы ее исследования.....	14
1.3 Связь эмоционального интеллекта и удовлетворенности трудом.....	19
Глава 2 Эмпирическое исследование взаимосвязи эмоционального интеллекта с удовлетворенностью трудом.....	22
2.1 Обоснование методов и процедура исследования.....	22
2.2 Анализ результатов исследования эмоционального интеллекта и уровня удовлетворенности у работников организации.....	25
2.3 Рекомендации по итогам проведенного исследования.....	45
Заключение.....	57
Список используемой литературы.....	59
Приложение А Половозрастной состав выборки.....	64
Приложение Б Результаты исследования удовлетворенности трудом.....	65
Приложение В Результаты исследования эмоционального интеллекта по методике Н. Холла.....	67
Приложение Г Результаты исследования эмоционального интеллекта по методике Д.В. Люсина.....	69

Введение

На современном этапе все больше факторов приводит к неудовлетворённости трудом у сотрудников, и чтобы повысить его организации вводят мотивационную составляющую оплаты труда, используют неденежное вознаграждение; поддерживают обратную связь с сотрудниками, проводят тренинговые мероприятия, поощряют самостоятельность. С каждым годом вопросы повышения лояльности сотрудников к организации и эффективной работе приобретают все новую актуальность.

Одним из способов повысить степень удовлетворенности труда может стать развитие эмоционального интеллекта сотрудников. Но, к сожалению, это новое направление еще недостаточно изучено.

В одной из немногочисленных работ, посвященных данной теме, является исследование Л.М. Духовниковой, она сделала вывод, что удовлетворенность трудом имеет связь с эмоциональным интеллектом, а также, то, что стаж работы влияет на эту взаимосвязь [17, с. 165].

В текущих сложных условиях жизни, быстрого темпа, урбанизации, возрастающих требований среды, плохой экологии все чаще встречаются случаи, когда сотрудник не может справиться с нахлынувшими на него эмоциями, тем самым порождая волну негатива и заражая окружающих своим плохим настроением. Последствия данного события предугадать не составляет особого труда. Это и снижение работоспособности, и ухудшение отношений в коллективе, и понижение экономических показателей. Как следствие страдают все: сам сотрудник, коллектив, руководители, клиенты.

В этих случаях конечно же, одним из приоритетных направлений обучения сотрудников будет являться повышение эмоционального интеллекта, которое позволит всем звеньям рабочего процесса лучше понимать себя и окружающих, а значит и быстрее выходить в ресурсное состояние.

Эмоционально развитые люди достигают лучших результатов в работе. Соответственно, такой сотрудник в организации будет успешнее, мотивированнее, быстрее будет расти по карьерной лестнице, у него будет больше доход. Таким образом, эмоциональный интеллект стал одним из ведущих инструментов для управления и развития бизнеса, образования, построения эффективных коммуникаций.

То есть, суммируя вышесказанное, мы приходим к выводу, что эмоциональный интеллект – это одна из основ по-настоящему эффективной работы сотрудника, которая обеспечит его лучшие качества на долгие годы без риска к выгоранию, что особенно важно в помогающих профессиях, где основной ценностью является умение оставаться чутким к проблемам людей. А это невозможно без мониторинга своих собственных проявлений. И в случае отслеживания негативных тенденций их своевременная коррекция. Тогда достигается и стабильность в работе, в состоянии человека, а самое главное, удовлетворение сотрудника своим трудом.

Исходя из актуальности данной проблемы, сформулирована тема исследования: «Взаимосвязь эмоционального интеллекта и удовлетворенности трудом у высшего и среднего персонала медицинской организации».

Цель исследования: изучение взаимосвязи эмоционального интеллекта и удовлетворенности трудом у высшего и среднего персонала медицинской организации.

Объект исследования: эмоциональный интеллект работников организации.

Предмет исследования: взаимосвязь эмоционального интеллекта и удовлетворенности трудом у работников организации.

Гипотеза исследования заключается в том, что существуют позитивные связи между уровнем развития эмоционального интеллекта и субъективным восприятием удовлетворенности трудом, чем выше уровень эмоционального интеллекта, тем выше его интерес к работе, удовлетворенность результатами

своего труда и отношениями с руководством и с сотрудниками, а также выше его уровень удовлетворенности трудом.

Задачи исследования:

- изучить понятия эмоционального интеллекта и удовлетворенности трудом у работников организации.
- выявить уровень удовлетворенности трудом и эмоционального интеллекта у работников организации.
- установить характер взаимосвязи эмоционального интеллекта и удовлетворенности трудом у работников организации.

Методы исследования:

- теоретические (анализ научной и учебной литературы, публикаций по теме исследования);
- эмпирические (диагностика, подсчет результатов, анализ, интерпретация, качественная и количественная обработка данных, применение математической статистики).

Теоретико-методологическая основа исследования:

- работы по изучению эмоционального интеллекта Э. Торндайка, Д. Векслера, Л.С. Выготского, С.Л. Рубинштейна, А.Н. Леонтьева, Дж. Мейера, Г. Гарднера, П. Сэловея, Д. Карузо, Д. Гоулмана, Р. Бар-Она.
- работы по изучению удовлетворенности трудом Э. Толмена, К. Халла, А. Бандуры, Ф. Герцберга, Л.С. Глухих, Е.А. Заруцкой, Т.А. Бельчика, А.В. Вечерина, К. Замфир, В.Н. Закирова, В.В. Адамчука, О.Ю. Грачева, В.Д. Патрушева, О.В. Ромашова.

Новизна исследования заключается в том, что на российской выборке сотрудников медицинской организации проведено исследование корреляционных связей между показателями эмоционального интеллекта и удовлетворенности трудом и протестирована гипотеза о наличии позитивных связей между уровнем развития эмоционального интеллекта и субъективным восприятием удовлетворенности трудом. Разработаны специальные программы практической

работы, ориентированные на развитие эмоционального интеллекта и одновременную коррекцию уровня удовлетворенности трудом у работников.

Теоретическая значимость работы заключается в подробном анализе концепции эмоционального интеллекта, обобщении результатов опубликованных теоретических и эмпирических работ, описывающих понятие и составляющие эмоционального интеллекта. Представлена проблематика изучения связи между компонентами эмоционального интеллекта и удовлетворенностью трудом на основе анализа проблемных областей изучения удовлетворенности трудом на современном этапе.

Практическая значимость данного бакалаврского исследования заключается в том, что его результаты могут применяться руководством организации в целях проведения тренингов по развитию эмоционального интеллекта у сотрудников, что, в свою очередь, будет способствовать повышению удовлетворенности трудом. Разработана просветительская программа, программа группового консультирования и программа тренинга с целью повышения эмоционального интеллекта для сотрудников.

Экспериментальная база исследования: ООО «Медтайм» г. Москва. В исследовании приняли участие высший (врачи и другие специалисты с высшим и послевузовским медицинским образованием в количестве 20 человек (5 мужчин и 15 женщин) и средний медицинский персонал (фельдшер, медбрат, медсестра в количестве 20 человек (4 мужчины и 16 женщин)) наркологической клиники ООО «Медтайм» г. Москва в возрасте от 25 до 60 лет.

Структура бакалаврской работы: выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка используемой литературы (51 источника) и 4 приложений. Текст работы иллюстрирует 12 рисунков и 2 таблицы.

Глава 1 Теоретический анализ взаимосвязи эмоционального интеллекта с удовлетворенностью трудом

1.1 Эмоциональный интеллект и его части

Феномен эмоционального интеллекта, который ранее относился в основном к области популярной психологии, оказался полезным для академической психологии благодаря своему высокому объяснительному и прогностическому потенциалу.

Эмоциональный интеллект – это умение человека различать как свои эмоции, чувства, настроения, так и аналогичные качества в других людях. А также умение управлять, контролировать, корректировать их по своей воле в соответствии с целями и задачами каждой конкретной ситуации для достижения наилучших результатов в рабочей и повседневной жизнедеятельности.

Он полезен, безусловно и обычной жизни каждого человека, но наиболее задействован в профессиональной сфере. И, если рабочие специальности могут задействовать данный вид интеллекта минимально, то люди помогающих профессий нуждаются в его повышении постоянно.

Поэтому, при изучении взаимосвязи эмоционального интеллекта и удовлетворенности трудом у работников организации необходимо учитывать множество факторов и проводить комплексный анализ ситуации.

Различные ученые, как советские, так и иностранные выдвигали разные теории касательно эмоционального интеллекта человека. Это и теория Дж. Майера, П. Саловея, Д. Карузо, так и некогнитивистская теория эмоционального интеллекта Р. Бар-Она, и Д. Гоулмена, а также наших соотечественников Г.Г. Гарскова, И.Н. Андреева, Д.В. Люсина, Э.Л. Носенко, Н.В. Коврига, О.И. Власова, Г.В. Юсупова, М.А. Манойлова, Т.П. Березовской, А.П. Лобанова, А.С. Петровской и других.

Изначально сам термин появился от другого, впервые «социальный интеллект» ввел в своих трудах известный бихевиорист Эдвард Ли Торндайк. В его понимании это была способность понимать других людей и действовать, исходя из данного понимания. Он также видел интеллект, который состоит из трех частей: абстрактный, механический и социальный. Первые два оперировали мыслями и предметами. Далее данное понятие развивали Олпорт, Гилфорд, Бобнева и Куницына в своих работах. Например, Д. Векслер понимал социальный интеллект как то, что определяет приспособленность человека к бытию [25, с. 29]. Д.В. Ушаков, напротив, говорил, что это – способность, которая есть всего лишь одна часть из всех социальных умений [40, с. 142]. Л.С. Выготский в своих работах описывал совместную работу интеллекта и аффектов. Его точку зрения разделяли и продолжили С.Л. Рубинштейн, А.Н. Леонтьев [38, с. 210]. Они видели в этом новизну, С.Л. Рубинштейн также отмечал, что если совместить эмоции и рационализацию, то это и будет мышлением. Интересная идея выдвигалась в трудах К.Д. Ушинского, он отмечал, что человечество совершает ошибку, когда больше изучает мысли человека, а не его эмоции.

Понятие «эмоциональный интеллект» было введено П. Сэловеем и Дж. Мейером в 1990 году, сами они понимали его как некоторые умственные способности человека, которые помогают ему понимать эмоции и настроения как собственные, так и окружающих людей [22, с. 264]. Дж. Мейер подчеркивал все же, что данное понятие слишком обширное и требует дополнительных уточнений [27, с. 124]. Наша соотечественница И.Н. Андреева дает сложную дефиницию эмоционального интеллекта как способности качественно разбираться в эмоциональной сфере человеческой жизни, то есть понимать эмоции людей, использовать необходимые эмоции для решения определенных задач, нацеленных на улучшение мотивации и отношений. Д. Гоулмен же в свою очередь определял эмоциональный интеллект как самомотивацию, самоконтроль, саморегуляцию, умение не поддаваться плохим настроениям [46, с. 4].

Г.Г. Горскова в своих работах дает определение как «способности понимать отношения, переводить их в эмоции и управлять собой на интеллектуальной основе», а М.А. Манойлова как «способность к осознанию, принятию и регулированию эмоций и чувств других людей и себя самого» [23, с. 15].

Г. Гарднер разработал свою систему видов интеллекта человека и включил в него такие компоненты, как: вербальный, логико-математический, пространственный, музыкальный, телесно-кинестический, внутриличностный, межличностный. При этом внутриличностный и межличностный он объединял в один – социальный, а эмоциональный интеллект в более поздних его работах рассматривался как подструктура социального, которая помогает человеку распознавать свои и чужие эмоции, а также анализировать данную информацию и корректировать свои действия в связи с вновь полученными данными [13, с. 133].

Если мы попытаемся дать некоторое обобщенное определение из всех приведенных выше, то получится, что эмоциональный интеллект – это способность человека как понимать свои и чужие эмоции, так и уметь ими управлять.

Рассмотрим структуру эмоционального интеллекта.

Дж. Мэйер, П. Сэловей предложили структуру эмоционального интеллекта и назвали ее модель способностей. Она состояла из трех видов связей: связь эмоции и мышления; связь сопереживания и регулирования эмоций; отсутствие взаимосвязи эмоций и мышления.

Отсутствие взаимосвязи эмоций и мышления позже было изучено американским психиатром Р.Е. Сифнеосом. Он назвал это явление алекситимией и связал это явление с нарушением связей между полушариями мозга, а также лимбической системы и высшей кортикальной активностью; человек страдающий алекситимией не может определить свои чувства и эмоции, страдает отсутствием воображения.

Также Дж. Мэйером и П. Сэловеем было предложено четыре компонента эмоционального интеллекта, которые помогают реализовать лучшие отношения между людьми: распознавание эмоций (определить есть она или нет), использование эмоций (способность вызвать нужные эмоции, подходящие к ситуации и пользоваться ими для получения необходимых состояний для решения жизненных задач), взаимосвязь эмоций (откуда возникает одна, как перетекает в другую), контроль эмоций (погашение не нужных, нецелесообразных ситуаций, мешающих эффективному решению задач эмоций) [51, с. 48].

Д. Гоулман доработал вышеизложенную концепцию и включил в нее еще три составляющие: энтузиазм, настойчивость и навыки [29, с. 88].

Р. Бар-Он рассматривал эмоциональный интеллект наиболее широко [15, с. 110], он выделил пять его составляющих: внутренний (понимание своих эмоций: самоанализ, самопонимание, асертивность, независимость от осуждения, аутентичность, самоуважение, адекватность, гармоничность, самоактуализация, стремление к самореализации), межличностный (эмпатия, понимание, сопереживание, ответственность, нравственность, забота о других, высокая мораль, совесть, ценности, приятные отношения с людьми), адаптивный (гибкость, коммуникабельность, компромиссность, реальная оценка событий, построение плана решения проблем, конгруэнтность, подстройка к изменяющимся событиям), стрессовый (стиль поведения при стрессе, стрессоустойчивость, спокойное прохождение трудных жизненных ситуаций), настроение (жизнерадостность, удовлетворение жизнью, позитив, уверенный взгляд в будущее, энтузиазм).

В отечественной психологии одна из подробных моделей была предложена Д.В. Люсиным. Он понимал эмоциональный интеллект как совокупность качеств по пониманию себя и также как один человек понимает другого. Он назвал эти части внутриличностным эмоциональным интеллектом и межличностным эмоциональным интеллектом; и признавал, что они связаны между собой. Условиями развития данных видов интеллекта в своих работах Д.В. Люсин

называл такие факторы как способность понимать свои и чужие эмоции, способность классифицировать и называть эмоции, понимать причины их возникновения и последствия, которые может совершить человек под влиянием тех или иных эмоций. Способностью управлять эмоциями он называет качества, благодаря которым человек может контролировать меру и степень проявления эмоций; то, как человек может справиться с эмоциями; то, как человек может вызвать у себя те или иные эмоции произвольным образом [28, с. 104].

В своих работах Люсин пишет о том, что эмоциональный интеллект связан как с умственными способностями, так и с личными качествами человека, то есть с тем, насколько человек сам интересуется своими эмоциями, изучает и развивает их и насколько он придает им значение в своей жизни [26, с. 29]. Факторами, которые будут способствовать формированию хорошо развитого эмоционального интеллекта он называет умственные способности, багаж знаний человека о видах и проявлениях эмоций, степень эмоциональности человека.

То есть, в процессе развития понятия эмоциональный интеллект, начиная от Торндайка оно рассматривалось наряду с другими видами интеллекта, но с течением времени в его определении преобладали черты, которые можно приписать к личностным качествам, но не к умственным способностям. Наиболее заметно это в трудах Р. Бар-Она, который рассматривал это понятие как личностные качества, нечто, наподобие темперамента.

Следующий вопрос, на который безусловно необходимо ответить в рамках данной выпускной бакалаврской работы, так как от этого будет зависеть и вторая переменная, изложенная в гипотезе: возможно ли повысить эмоциональный интеллект?

В литературе существует два утверждения по данному вопросу: первое, которого придерживаются Дж. Мейер и П. Сэловей говорит о том, что повысить уровень эмоционального интеллекта не представляется возможным, так эта способность относится к устойчивым; вторая, представленная в труде Д. Гоулмана и Р. Бар-Она, свидетельствует о том, что повысить уровень его

можно, потому что данный вид интеллекта оперирует определенными терминами и понятиями, изучая которые и говоря на их языке, можно существенно улучшить функционирование данных способностей [50].

Также нужно отметить позицию отечественного исследователя Д.В. Люсина, который писал о том, что эмоциональный интеллект имеет двойную природу, он может рассматриваться и как личностная особенность и как умственная способность, которую необходимо развивать, а также особо подчеркивал, что этот вид интеллекта и его способность к развитию связана с интересами самой личности.

1.2 Удовлетворенность трудом и проблемы ее исследования

Удовлетворенность трудом – это очень объемное понятие, которое показывает отношение трудящихся к их работе, в частности к условиям труда, заработной плате, дополнительному вознаграждению работников, к статусу, престижу их работы, к безопасности на предприятии, к отношениям с коллегами и руководством, рабочему микроклимату, возможностям карьерного роста, расширению собственных полномочий; то есть можно обобщенно сказать, что это реакция сотрудника на ситуацию на работе.

В настоящее время широко известен тот факт, что принудительный труд малоэффективен. Человек должен интересоваться своей работой, быть довольным условиями труда, должен видеть цель работы и стратегию.

Многие исследователи рассматривают проблему удовлетворенности труда как эмоциональное отношение под влиянием определенных условий, влияний, факторов, компонентов.

Александрова Н.А. пишет, что удовлетворенность трудом – это набор установок сотрудника, которые связаны с работой и которые отражают его отношение к своей профессиональной деятельности [3, с. 181].

По мнению Закировой А.Ф. удовлетворенность трудом – это комплексное воздействие на сотрудника рабочих компонентов [18, с. 350].

Е.А. Заруцкая пишет, что есть два вида факторов удовлетворенности трудом – личностные и организационные. Первые это то, как личность оценивает свой вклад в общее дело и возможности роста. А вторые – это условия, которые может создать компания для работников: условия труда, заработная плата, привлекательность работы, коллективные нормы [20, с. 109].

Мисюрина А.Ш. отражает удовлетворенность трудом как баланс между требованиями, которые организация предъявляет к сотруднику и теми, которые сам сотрудник предъявляет к условиям работы в организации [31, с. 283].

Переселкова З.Ю. говорит о том, что удовлетворенность трудом – это оценка работниками ожиданий, запросов, желаний по поводу работы и реальной трудовой действительностью [35, с. 192].

Трапицына С.Ю. пишет, что удовлетворенность трудом – это положительные эмоции, которые вызывает сам труд человека [32, с. 180].

Хагур Ф.Р. оценивает рассматриваемое понятие похожим на предыдущее определение с той разницей, что человек реализует не сам труд, а его установки и требования к работе [45, с. 82].

К. Замфир при рассмотрении данного понятия получил в исследованиях критерии, в числе которых: удобное местоположение, гибкий график, разнообразие труда, бесконфликтность в коллективе, ответственность, удобное рабочее место [19, с. 108].

Британский исследователь М. Аргайл выделил такие факторы удовлетворенности трудом: заработная плата, отношения в коллективе, отношения с руководителем, возможности карьерного роста, удовлетворенность условиями труда [8, с. 184].

То есть обобщенно, удовлетворенность трудом это комплекс мер, которые бы работник желал бы получить от организации в целях обеспечения наиболее комфортных для себя условий работы [36, с. 56].

Удовлетворенный трудом сотрудник исполнительен, ответственен, лоялен к компании, обладает навыками самосовершенствования. Неудовлетворенный трудом сотрудник не стремится повышать свои результаты, не предан и не лоялен к компании [41, с. 18].

Основными компонентами удовлетворенностью трудом являются: оплата, содержание работы, условия, престиж, карьера, окружение. При этом тот факт, интересно ли само содержание выполняемой работы является главным фактором, по-другому можно назвать это процессуально-содержательной мотивацией [2, с. 1].

Понятие человеческий капитал введено впервые американским экономистом Джейкобом Минсером и отражает все те знания, навыки, умения, которые человек нарабатывает в течении всей своей жизни и способен вложить в рабочую деятельность. Именно человеческий капитал как надёжный фундамент компании мобилизует организации поддерживать комфортные условия, темп, ритм труда сотрудников. Ещё один термин: качество трудовой жизни. Под ним понимаются условия труда работника. Чем они выше, тем лучше качество труда работников [12, с. 471].

Мотивация – это широкое понятие, отражающее желание сотрудников выполнять качественно свою работу. Высокая мотивация сотрудников обеспечивается в том случае, когда человек работает не за дополнительную стимуляцию в виде вознаграждений от работодателя или от жесткого контроля за его деятельностью (виды внешней мотивации), а исходя из личного удовольствия делать ту или иную работу, а таком случае можно говорить о внутренней мотивации персонала.

Компоненты мотивации: включенность в деятельность компании; концентрация на выполняемом задании и общей стратегии деятельности; осознание и согласие с целями компании; состояние отсутствия колебаний в выполняемой работе; хорошее отношение, гордость за свое дело [14, с. 393].

С точки зрения К. Халла, Э. Толмена и А. Бандуры наиболее высоко влияют на мотивацию работников следующие факторы: высокая оценка своего вклада в дело компании, ответственность за произведенные результаты; признание важности общего дела компании, в которое он вносит свой вклад [9, с. 396].

Т.О Соломанидина и В.Г. Соломанидин в своих трудах подчеркивают, что удовлетворенность работой нельзя отделять от лояльности и преданности сотрудников. Руководству компании особенно следует ценить преданных и верных сотрудников, но в то же время стимулировать работников с плохими показателями эффективности. Также в своих работах они описывают условия удовлетворенности работой сотрудников: ставить выполнимые цели, высоко оценивать важность работы сотрудников, быстрая обратная связь для сотрудников, материальная и нематериальная стимуляция работников [42, с. 115].

Дж.Р. Хэкман, Г. Олдхэм разработали свою модель мотивации сотрудников. В их работах основной чертой, способствующей доброкачественной работе сотрудников является чувство сопричастности, на этой основе в разработанной стратегии по повышению мотивации включено пять факторов: повышение квалификации, увеличение целостности и важности работы, улучшение обратной связи и улучшение автономности сотрудников. Однако, они замечают, что люди, которые не стремятся к личностному росту не будут мотивировать данные факторы [1, с. 149].

Повышение квалификации достигается дополнительным обучением сотрудников; повышение целостности связано с периодическим промежуточным подведением итогов деятельности; увеличение важности работы связано с проведением периодических собраний сотрудников, на которых будут оглашаться результаты использования продуктов деятельности компании и вклад в развитие отрасли, а также участие компании в выставках, фестивалях, конкурсах и занимаемые места на них, видение руководства по поводу целей компании; увеличение автономности сотрудников можно добиться благодаря

горизонтальному расширению полномочий на сходных уровнях функциональных обязанностей в соседних отделах либо подразделениях, возможность самостоятельного планирования деятельности в зависимости от поставленных задач, самостоятельного определения графика в работы в рамках трудового времени; оптимизация обратной связи основана на том, чтобы сотрудник получал своевременно в установленные сроки данные о результатах своей работы от руководителей, а также о степени удовлетворенности его работой.

В перечисленные выше факторы можно включить еще один – это повышение условий работы, которое связано с удобством рабочего места, степенью освещенности, планированием рабочего кабинета, проходов, подъезда к нему [10, с. 84].

Теория Ф. Герцберга получила широкое распространение. Он проводил исследования труда, в различных организациях, в которых приняли в общей сложности более двухсот человек. Они свидетельствовали о том, что даже если убрать факторы, из-за которых сотруднику не нравится его работа, то удовлетворенность такого труда не вырастет. И в обратной ситуации, если какие-то условия труда способствовали росту удовлетворенности им, то в случае устранения данных условий рост труда не будет расти, а неудовлетворенность трудом. Также, согласно его теории большую роль имеют как гигиенические факторы (увеличивающие лояльность к компании), так и мотивационные факторы (увеличивающие производительность труда и самостоятельность сотрудников). При этом заработная плата не является главным фактором для удовлетворенности трудом сотрудников [30, с. 127].

В последнее время в связи с возрастающим темпом работы участились случаи профессионального выгорания сотрудников. Были проведены исследования, в которых получены результаты, что высокий эмоциональный интеллект снижает негативные эмоции у сотрудников с малой степенью выгорания, а также уменьшает риск профессионального выгорания [24, с. 201].

Можно ли увеличить удовлетворенность трудом? Ранее была описана мотивация. Ещё одним механизмом является "социальный кафетерий" - набор дополнительных стимулирующих воздействий на работника [48, с. 61]. Наряду с ними рассматриваются духовные методы, административные, экономические, которые рекомендуется применять совместно. Как отмечают современные учёные, однако же полная удовлетворенность трудом влияет негативно на сотрудников, они не стремятся к личностному росту, поэтому руководителям необходимо искать баланс.

Удовлетворенность трудом определяется с помощью тестов либо опроса и анкетирования. Основными проблемами изучения удовлетворенностью труда являются: подбор необходимых методик, которые бы отражали все аспекты исследования; малое количество разработанных методик; путаница в и подмена понятий в разных работах; организационные вопросы.

По последнему пункту можно дать следующие пояснения: опрос бесполезен, если он не имеет влияния на руководство организации; сотрудники могут не высказывать свое истинное мнение из-за страха конфликта; сотрудники могут не придавать значения исследованию, сделать его наспех, некачественно.

1.3 Связь эмоционального интеллекта и удовлетворенности трудом

На современном этапе все больше факторов приводит к неудовлетворённости трудом у сотрудников.

Неудовлетворённый трудом работник не будет пытаться профессионально, самостоятельно и эффективно выполнять свою работу, что может привести к спаду производственных показателей, поэтому во избежание такого эффекта необходимо поддерживать сотрудников в состоянии положительной удовлетворенности трудом.

Развитый эмоциональный интеллект несет большой вклад как в обычной жизни, так и в профессиональной среде. Высокий эмоциональный интеллект

приносит эффективность как руководящему составу, так и рядовым служащим так как он позволяет хорошо распознавать эмоции других людей, укрепить отношения в коллективе, командный дух, создать эффективную команду понимающих друг друга людей в целях достижения общих целей организации. Руководители с более развитым эмоциональным интеллектом могут вдохновить коллектив на необходимые результаты, принимать мудрые компромиссные решения исходя из общих интересов. Сотрудники с развитым эмоциональным интеллектом хорошо вливаются в коллектив благодаря пониманию процессов, происходящих в организации; лучше понимают клиентов и лучше могут поддерживать сервис, благодаря пониманию эмоций и умению решать спорные вопросы.

В последнее время в связи с возрастающим темпом работы участились случаи профессионального выгорания сотрудников. Были проведены исследования, в которых получены результаты, что высокий эмоциональный интеллект снижает негативные эмоции у сотрудников с малой степенью выгорания, а также уменьшает риск профессионального выгорания, что также сказывается на результатах труда сотрудников. Это позволяет сделать предположение, что повышение эмоционального интеллекта может быть связано со степенью удовлетворения работой.

Среди выгоревших сотрудников и сотрудников с низким эмоциональным интеллектом часты конфликты, непонимание друг друга и руководителей, неудовлетворенностью работой, поэтому им обязательно необходимо проводить тренинги и обучающие курсы в целях получения положительных эмоций, как следствие, повысить лояльность к организации. Также в исследованиях было выявлено, что снижение производительности работников связана с негативными установками от руководства, которые подавляют их свободу самовыражения [21, с. 117].

Повысить удовлетворенность сотрудников возможно с помощью ряда факторов: повысить информирование работников о видах и проявлениях эмоций;

не игнорировать эмоции, а прорабатывать; рефлексировать и отслеживать собственные эмоции по той или иной ситуации, анализ поможет определить факторы возникновения стресса и минимизировать его, подавление эмоций может плохо сказаться как на результате труда, так и на физическом здоровье сотрудника [33, с. 110].

Для руководителей будет полезным овладеть самоконтролем, эмпатией для того, что развить наиболее подходящий к специфике организации стиль руководства [39, с. 38].

Таким образом, в данной главе были рассмотрены теоретические предпосылки таких понятий как эмоциональный интеллект, социальный интеллект, рассмотрена структура и составляющие данного понятия; рассмотрен процесс становления понятия и разные точки зрения авторов; описаны подробно составляющие эмоционального интеллекта; описано понятие удовлетворенность трудом, рассмотрены различные точки зрения на данное понятие как отечественных ученых, так и зарубежных; рассмотрены компоненты удовлетворенности трудом; рассмотрено понятие мотивации персонала, человеческого капитала, рассмотрены виды и способы побуждению сотрудников выполнять работу; рассмотрены причины, по которым необходимо повышать именно внутреннюю мотивацию сотрудников; рассмотрены дополнительные механизмы повышения мотивации, такие как социальный кафетерий, система дополнительных оплат, нематериальное вознаграждение, качественная обратная связь, подведение итогов; рассмотрены способы измерения удовлетворенности трудом и сопутствующие этим проблемы, а также способы их нивелирования; рассмотрена теоретическая связь эмоционального интеллекта и выгорания сотрудников, особенности поведения сотрудников с высоким и низким эмоциональным интеллектом в организации; результаты исследований, направленных на повышение эмоционального интеллекта.

Глава 2 Эмпирическое исследование взаимосвязи эмоционального интеллекта с удовлетворенностью трудом

2.1 Обоснование методов и процедура исследования

Для решения задач, поставленных в данной выпускной квалификационной работе, планируется провести следующие действия:

- подобрать диагностические методики для определения уровня решаемого параметра;
- провести исследование по подобранным ранее методикам;
- обработать результаты, подвести итоги исследования, установить наличие или отсутствие корреляционных связей, подвести итоги;
- проконсультировать группу сотрудников организации;
- провести индивидуальную консультацию;
- провести психологическое просвещение;
- разработать и провести тренинг сотрудникам организации.

Этапы:

а) определение клиента: высший (врачи и другие специалисты с высшим и послевузовским медицинским образованием в количестве 20 человек (5 мужчин и 15 женщин) и средний медицинский персонал (фельдшер, медбрат, медсестра в количестве 20 человек (4 мужчины и 16 женщин)) наркологической клиники ООО «Медтайм» г. Москва в возрасте от 25 до 60 лет, половозрастной состав выборки указан в Приложении А.

б) выделение задач психологического изучения личности или группы. Так как целью бакалаврской работы является установление взаимосвязи между эмоциональным интеллектом и удовлетворенностью трудом у сотрудников организации, то необходимо подобрать методики, которые будут отображать данные качества у сотрудников организации.

в) подбор и/или разработка средств и методов психодиагностики:

- методика «Эмоциональный интеллект» (Н. Холл).
 - методика «Интегральная удовлетворенность трудом» (А.В. Батаршев).
 - методика «Тест эмоционального интеллекта (ЭМИн)» (Д.В. Люсин)
- г). Методологическое обоснование методик исследования.

Методика «Интегральная удовлетворенность трудом» В.А. Батаршева отражает благополучие человека при выполнении его профессионального труда. Испытуемому предлагается ответить на вопросы, которые содержат утверждения и касаются работы человека, ответы предлагаются: да, нет, не уверен. Опросник простой в исполнении, состоит всего из 18 вопросов, ответы на которые оцениваются по 9 шкалам, которые будут являться частями удовлетворенности работой. Ответы могут иметь от 0 до 2 баллов при подсчете результатов, максимальный балл по каждой шкале колеблется от 2 до 6. Также оценивается общая удовлетворенность труда по интегральному показателю в диапазоне от низкого до высокого.

Методика «Эмоциональный интеллект» Н. Холла изучает различные стороны жизни человека и уточняет, что конкретно и насколько сильно он использует в жизни. Вопросы выражают утверждение, с которым опрашиваемый может согласиться или не согласиться в диапазоне от -3 в случае полного несогласия, до +3 в случае полного согласия; в диапазоне пропущен 0, то есть ответ не может не принести балл. Опросник состоит из 30 вопросов, при подсчете результатов ответы оцениваются по 5 шкалам, которые называются: эмоциональная осведомленность, управление своими эмоциями (отражает, насколько быстро снижается проявленность той или иной эмоции), самомотивация (насколько человек умеет управлять своим состоянием), эмпатия (умение сочувствовать и сопереживать окружающим), распознавание эмоций других людей. Результат можно оценить по каждой шкале и по набранным баллам в общем по всем шкалам, оценивается с результатами от низкого до высокого.

Методика «Опросник эмоционального интеллекта (ЭМИн)» Д.В. Люсина изучает различные стороны эмоционального интеллекта человека. Ответы на

вопросы оцениваются по четырехбалльной шкале от 0 до 3 баллов в прямых значениях или обратных. Опросник состоит из 46 вопросов, при подсчетах ответы оцениваются по девяти субшкалам, которые отражают виды эмоционального интеллекта: межличностный, внутриличностный; а также понимание эмоций, управление эмоциями, понимание и управление чужими эмоциями, понимание и управление своими эмоциями и контроль экспрессии. Результаты подсчитываются и оцениваются по каждой шкале в значении от очень низкого до очень высокого с промежуточными значениями: низкое значение, среднее и высокое. А также оценивается интегральный показатель. Данная методика позволяет оценить точность проведения методики Н. Холла, а также перепроверить корреляцию с показателями методики В.А. Батаршева.

Данные диагностические методики отобраны вследствие того, что они исследуют именно те показатели, которые изучаются в данной работе. Кроме того, они считаются наиболее популярными и уже давно используемыми способами в опытной и практической психологии с целью оценки исследуемых свойств. Владеют валидностью и надежностью в отображении исследуемых свойств. Результаты по методикам подсчитываются как по каждой шкале, так и в общем по интегральному значению, что очень удобно при анализе каждого компонента и установлении взаимосвязей между ними. Опросники просты в понимании и исполнении, не содержат большое количество вопросов, не отвлекают сотрудников от исполнения своих обязанностей и не вызывают недовольства по поводу необходимости прохождения.

2.2 Анализ результатов исследования эмоционального интеллекта и уровня удовлетворенности у работников организации

Для выявления уровня эмоционального интеллекта у сотрудников была использована методика Н. Холла на эмоциональный интеллект (EQ), первичные баллы по которой приведены в Приложении В.

Результаты исследования уровня эмоционального интеллекта у среднего медицинского персонала клиники представлены на рисунке 1.

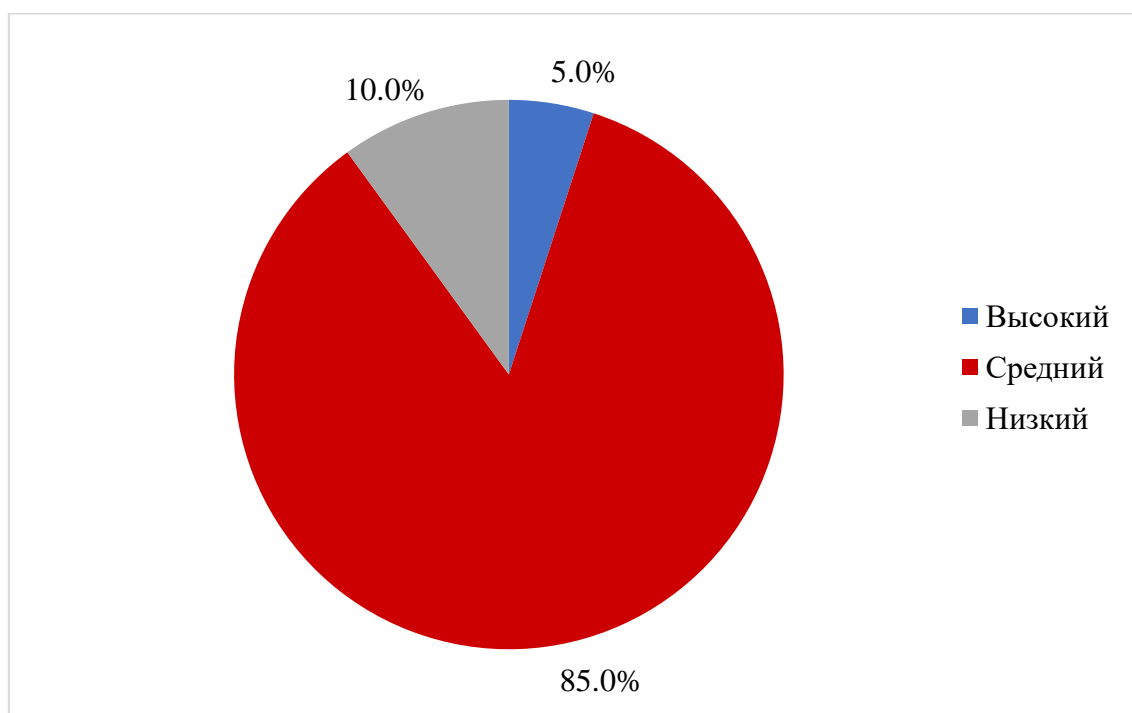


Рисунок 1 – Уровень эмоционального интеллекта у среднего медицинского персонала клиники

Из рисунка видно, что 1 сотрудник обладает высоким уровнем эмоционального интеллекта, что составило 5%. Средний уровень выявлен у 17 сотрудников, что составило 85%. На низком уровне эмоциональный интеллект развит всего у 2 специалистов, что составило 10%.

Результаты исследования уровня эмоционального интеллекта у высшего медицинского персонала клиники представлены на рисунке 2.

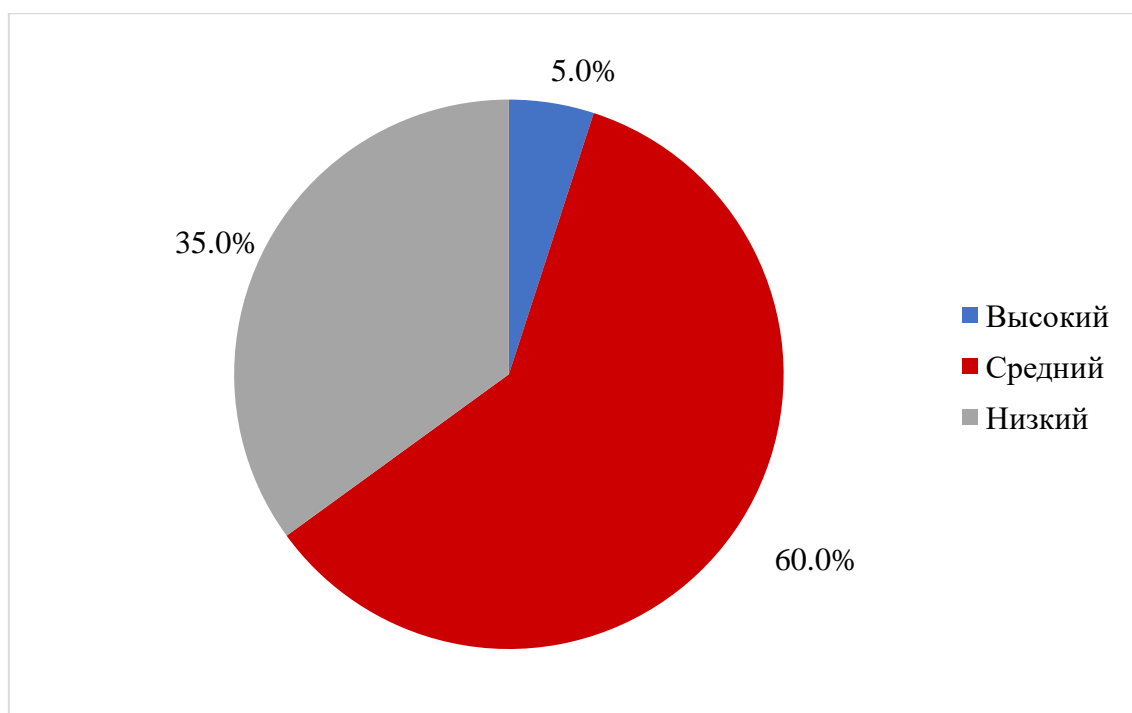


Рисунок 2 – Уровень эмоционального интеллекта у высшего медицинского персонала клиники

Из рисунка видно, что 7 сотрудников обладают высоким уровнем эмоционального интеллекта, что составило 35%. Средний уровень выявлен у 12 сотрудников, что составило 60%. На низком уровне эмоциональный интеллект развит всего у 1 специалиста, что составило 5%.

Итак, для сотрудников из обеих групп характерен средний уровень эмоционального интеллекта. У них умеренно развиты способности осознавать, понимать собственные и чужие эмоции и управлять ими для более успешного построения межличностного взаимодействия.

Далее рассмотрим поструктурно уровень эмоционального интеллекта у сотрудников ООО «Медтайм».

Результаты исследования уровня развития отдельных компонентов эмоционального интеллекта у среднего медицинского персонала представлены на рисунке 3.

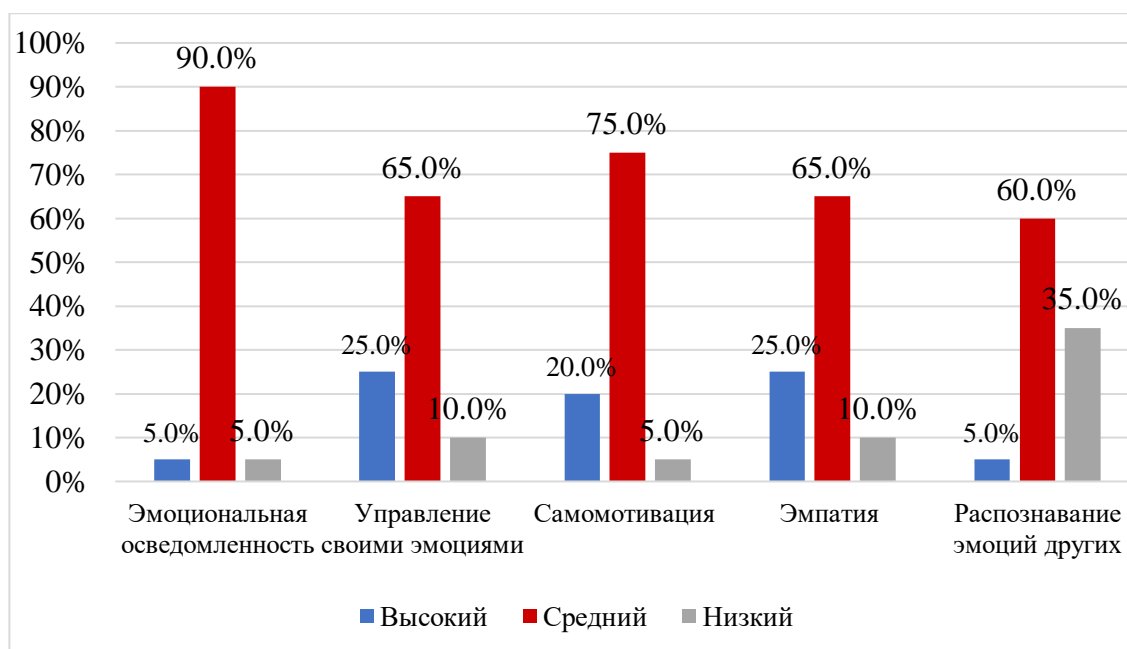


Рисунок 3 – Уровень компонентов эмоционального интеллекта у среднего медицинского персонала

Из рисунка видно, что среди специалистов 90% или 18 человек из среднего медицинского персонала обладает средним уровнем эмоциональной осведомленности. Также 5% или 1 сотрудник показали высокий уровень развития данного компонента и столько же сотрудников с низким уровнем.

Средним уровнем управления эмоциями обладают 65% или 13 сотрудников. На высоком уровне данная характеристика выражена у 25% или 5 сотрудников, на низком – у 1 специалиста или 5%.

Самомотивация выражена на среднем уровне у 15 сотрудников или 75%. Высокий уровень показали 4 специалиста или 20%, а низкий – 1 сотрудник или 5%.

Среди сотрудников 65% обладает средним уровнем эмпатии или 13 человек. При этом, высокий уровень развития данного компонента мы обнаружили у 25% сотрудников или 5 человек. Что касается низкого уровня, то выявлено 10% сотрудников или 2 человек.

Средним уровнем распознавания эмоций других людей характеризуются 60% сотрудников или 12 человека. Высокий уровень имеют 5% сотрудников или 1 человек, низкий – 35% сотрудников или 7 человека.

Результаты исследования уровня развития отдельных компонентов эмоционального интеллекта у высшего медицинского персонала представлены на рисунке 4.

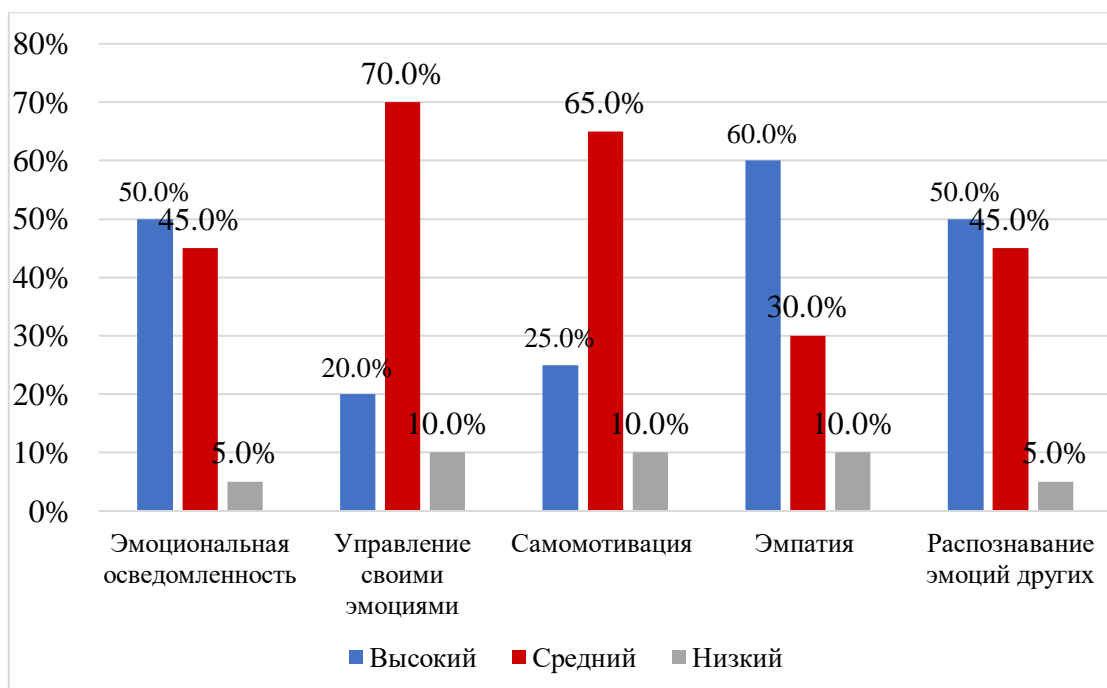


Рисунок 4 – Уровень компонентов эмоционального интеллекта у высшего медицинского персонала

Из рисунка видно, что среди специалистов 45% или 9 сотрудников обладает средним уровнем эмоциональной осведомленности. Также 50% или 10 сотрудников показали высокий уровень развития данного компонента. Что касается низкого уровня, то выявлено всего у 1 сотрудника или 5%.

Средним уровнем управления эмоциями обладают 70% или 14 сотрудников. На высоком уровне данная характеристика выражена у 20% или у 4 сотрудников, на низком – у 2 специалистов или 10%.

Самомотивация выражена на среднем уровне у 13 сотрудников или 65%. Высокий уровень показали 5 специалистов или 25%, а низкий – 2 сотрудника или 10%.

Среди сотрудников 30% обладает средним уровнем эмпатии или 6 человек. При этом, высокий уровень развития данного компонента мы обнаружили у 60% сотрудников или 12 человек. Что касается низкого уровня, то выявлено 10% сотрудников или 2 человек.

Средним уровнем распознавания эмоций других людей характеризуются 45% сотрудников или 9 человека. Высокий уровень имеют 50% сотрудников или 10 человек, низкий – 5% сотрудников или 1 человек.

Таким образом, у среднего медицинского персонала все компоненты наиболее выражены на среднем уровне, а у высшего медицинского персонала три из пяти компонентов: эмоциональная осведомленность, эмпатия и распознавание эмоций других находятся на высоком уровне. По общему уровню эмоционального интеллекта среднего медицинского персонала: 10% или 2 человека имеют низкий уровень, 85% или 17 человек имеют средний уровень и 1 человек или 5% имеют высокий уровень эмоционального интеллекта. У высшего медицинского персонала 5% или 1 человек имеет низкий уровень эмоционального интеллекта, 60% или 12 человек имеют средний уровень и 35% или 7 человек имеют высокий уровень эмоционального интеллекта.

Далее сотрудникам была предложена методика определения удовлетворенности трудом, результаты которой будут изложены ниже, первичные баллы приведены в Приложении Б.

Результаты диагностики уровня удовлетворенности трудом у среднего медицинского персонала по методике А.В. Батаршева показаны рисунке 5.

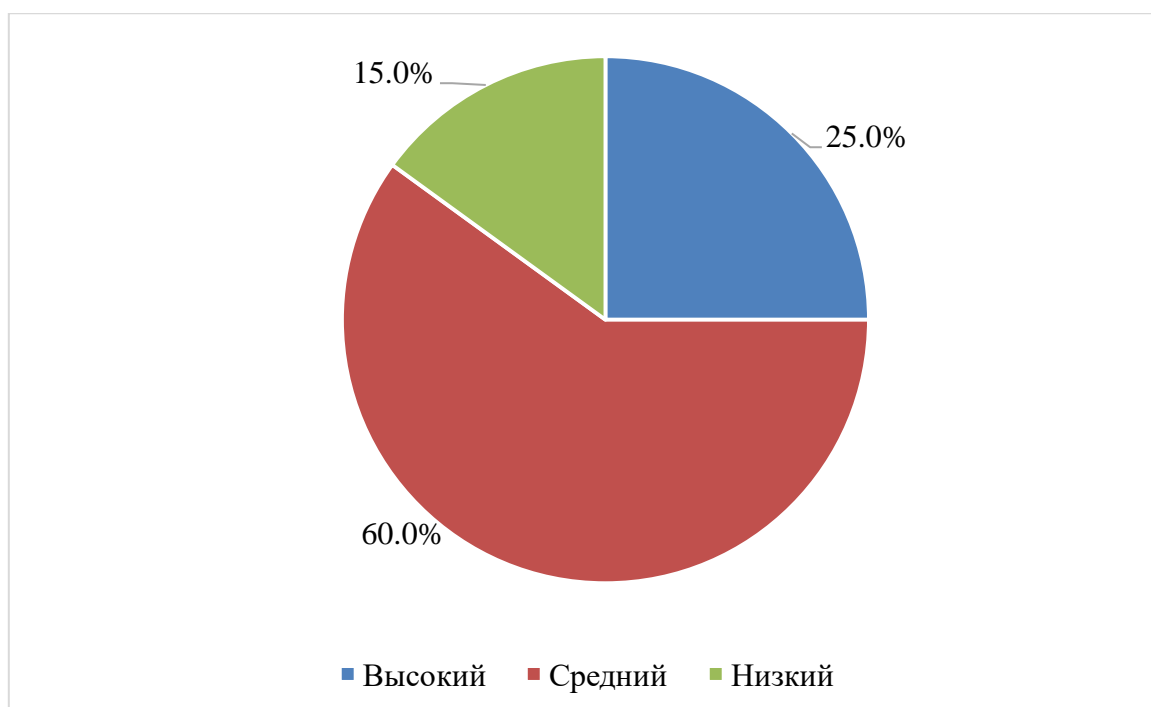


Рисунок 5 – Уровень удовлетворённости трудом у среднего медицинского персонала

Анализ данных показывает, что высокая степень удовлетворённости трудом характерна для 5 человек, что составляет 25% сотрудников.

Средним уровнем удовлетворённости трудом обладают 60% сотрудников или 12 человек.

Низким уровнем удовлетворённости трудом отличаются 15% сотрудников или 3 человека.

Результаты диагностики уровня удовлетворенности трудом у высшего медицинского персонала по методике А.В. Батаршева показаны рисунке 6.

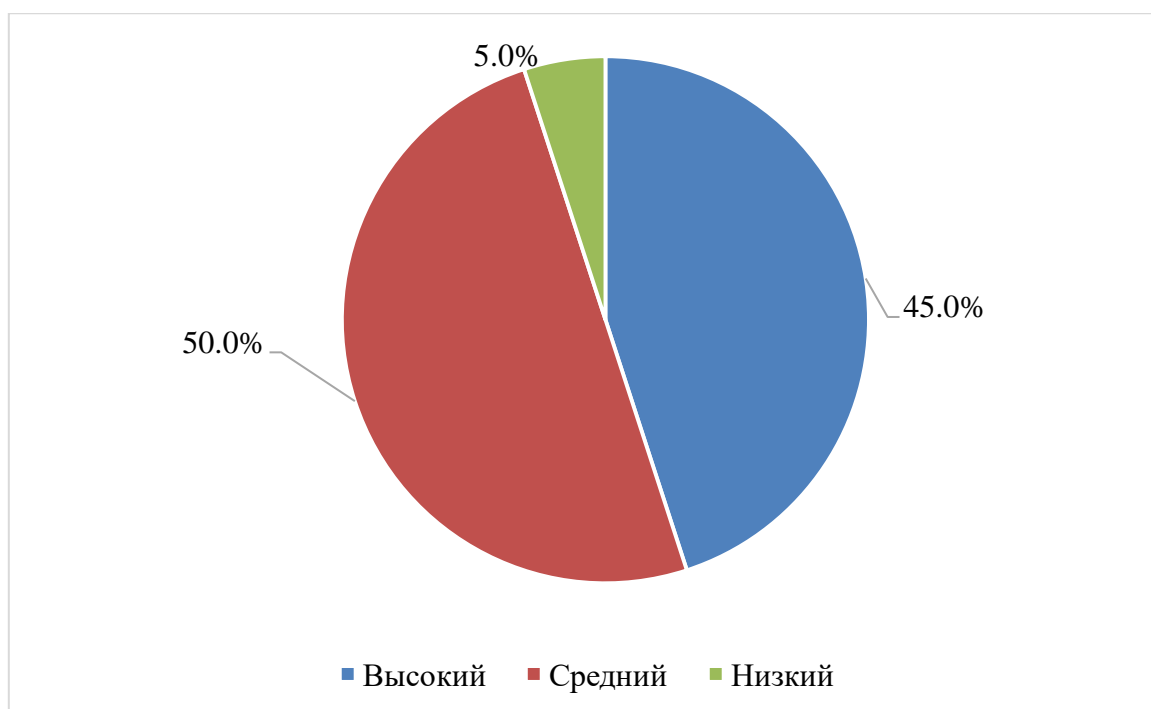


Рисунок 6 – Уровень удовлетворённости трудом у высшего медицинского персонала

Высокая степень удовлетворённости трудом характерна для 9 человек, что составляет 45% сотрудников. Они полностью удовлетворены содержанием и условиями своего труда, степенью профессиональной ответственности, своими достижениями и заработком.

Средним уровнем удовлетворённости трудом обладают 50% сотрудников или 10 человек. У них умеренно выражено эмоциональное состояние, отражающее оценку своего труда, его содержания и условий.

Низким уровнем удовлетворённости трудом отличаются 5% сотрудников или 2 человека. Они негативно воспринимают рабочую ситуацию, низко оценивают содержание и результаты своего труда.

Таким образом, для среднего и высшего медицинского персонала преобладает средний уровень удовлетворённости трудом – у них умеренно выражено эмоциональное состояние, отражающее оценку своего труда, его

содержания и условий, ощущение удовлетворения от выполняемой работы, своих достижений и степени ответственности.

Выраженность отдельных составляющих удовлетворённости трудом у среднего медицинского персонала показана на рисунке 7.

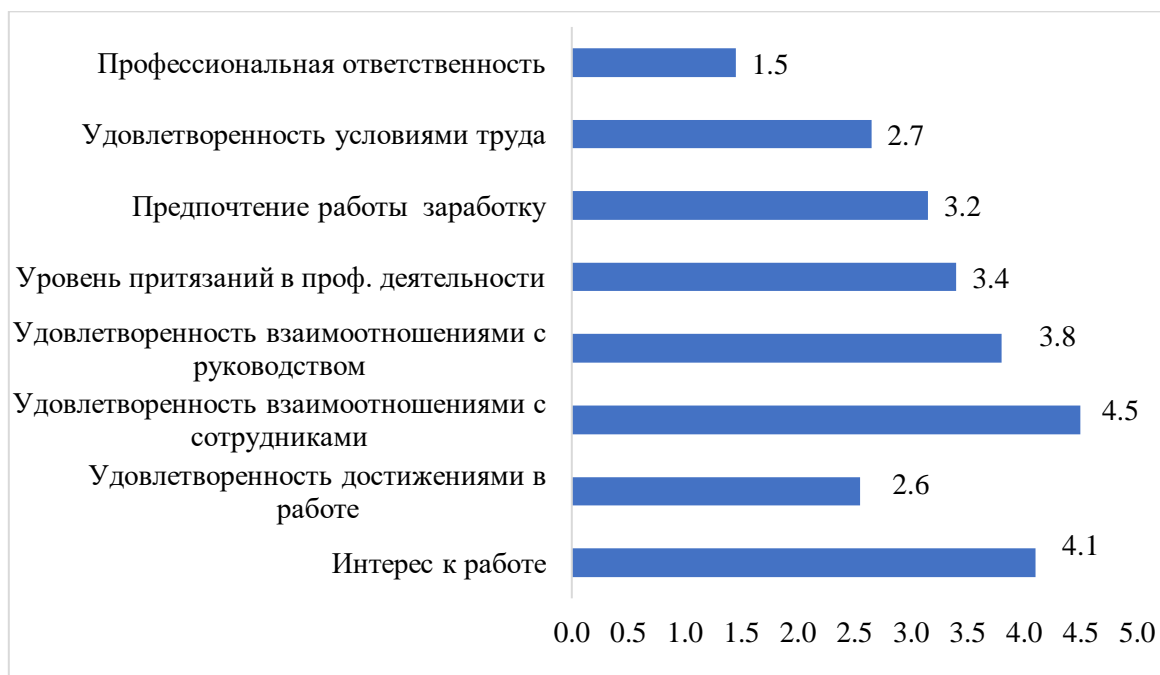


Рисунок 7 – Выраженность составляющих удовлетворенности трудом у среднего медицинского персонала (среднее значение)

Анализ данных показывает, что у сотрудников выявлены хорошие показатели по составляющим удовлетворённости трудом, все они в процентном соотношении выше 50% от максимальных значений.

По мере убывания удовлетворенности показатели можно расположить так:

- уровень притязаний в профессиональной деятельности (3,4 из 4 возможных баллов, что составило 85%);
- предпочтение работы зарплате (3,15 из 4 возможных баллов, что составило 78,75%);

- удовлетворённость взаимоотношениями с сотрудниками (4,5 из 6 возможных баллов, что составило 75,00%);
- профессиональная ответственность (1,45 из 2 возможных баллов, что составило 72,50%);
- интерес к работе (4,1 из 6 возможных баллов, что составило 68,33%);
- удовлетворённость условиями труда (2,65 из 4 возможных баллов, что составило 66,25%);
- удовлетворенность достижениями в работе (2,55 из 4 возможных баллов, что составило 63,75%);
- удовлетворённость взаимоотношениями с руководством (3,8 из 6 возможных баллов, что составило 63,33%).

Выраженность отдельных составляющих удовлетворённости трудом у высшего медицинского персонала показана на рисунке 8.



Рисунок 8 – Выраженность составляющих удовлетворенности трудом у высшего медицинского персонала (среднее значение)

Анализ данных показывает, что у сотрудников выявлены хорошие показатели по составляющим удовлетворённости трудом, все они в процентном соотношении выше 50% от максимальных значений.

По мере убывания удовлетворенности показатели можно расположить так:

– предпочтение работы заработку (3,6 из 4 возможных баллов, что составило 90%);

– уровень притязаний в профессиональной деятельности (3,2 из 4 возможных баллов, что составило 80%);

– удовлетворённость взаимоотношениями с сотрудниками (4,6 из 6 возможных баллов, что составило 76,7%);

– профессиональная ответственность (1,5 из 2 возможных баллов, что составило 75%);

– интерес к работе (4,4 из 6 возможных баллов, что составило 73,3%);

– удовлетворённость взаимоотношениями с руководством (4,3 из 6 возможных баллов, что составило 71,7%);

– удовлетворённость условиями труда (2,85 из 4 возможных баллов, что составило 71,25%);

– удовлетворенность достижениями в работе (2,6 из 4 возможных баллов, что составило 65%);

Таким образом, общий средний балл по удовлетворенности трудом составил у среднего медицинского персонала 16,65 из максимально возможных 28, что составило 59,46%, а у высшего медицинского персонала 18,35 или 65,54%, что свидетельствует об общей высокой удовлетворенности коллектива своим трудом, при этом удовлетворенность трудом высшего медицинского персонала выше, чем у среднего.

Следующей задачей исследования является выявить взаимосвязь удовлетворенности трудом и эмоционального интеллекта сотрудников организации.

Для решения данной задачи необходимо воспользоваться методами статистического анализа, а в частности используем коэффициент корреляции rs-Спирмена. Результаты расчетов представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Показатели взаимосвязи эмоционального интеллекта и удовлетворенности трудом у работников медицинской организации

Взаимосвязь переменных	Значение коэффициента Спирмена	
	Высший медицинский персонал	Средний медицинский персонал
Интерес к работе с Уровнем эмоционального интеллекта	0,620**	0,594**
Удовлетворение достижениями в работе с Самомотивацией	0,472**	
Удовлетворение достижениями в работе с Распознаванием эмоций других людей	0,755**	0,633**
Удовлетворение достижениями в работе с Уровнем эмоционального интеллекта	0,769**	0,751**
Удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками с Управлением своими эмоциями		0,573**
Удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками Распознаванием эмоций других людей	0,547**	0,613**
Удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками с Уровнем эмоционального интеллекта	0,755**	0,641**
Удовлетворенность взаимоотношениями с руководством с Эмоциональной осведомленностью	0,573**	
Удовлетворенность взаимоотношениями с руководством с Распознаванием эмоций других людей	0,651**	0,521**
Удовлетворенность взаимоотношениями с руководством с Уровнем эмоционального интеллекта	0,804**	0,599**
Уровень притязаний в профессиональной деятельности с Распознаванием эмоций других людей		0,571**
Уровень притязаний в проф. Деятельности с Уровнем эмоционального интеллекта	0,528**	0,708**
Общая удовлетворенность трудом с Эмоциональной осведомленностью	0,694**	0,491**
Общая удовлетворенность трудом с Управлением своими эмоциями	0,578**	0,570**
Общая удовлетворенность трудом с Самомотивацией	0,704**	0,521**
Общая удовлетворенность трудом с Эмпатией	0,537**	0,575**
Общая удовлетворенность трудом с Распознаванием эмоций других людей	0,750**	0,654**

Продолжение таблицы 1

Взаимосвязь переменных	Значение коэффициента Спирмена	
	Высший медицинский персонал	Средний медицинский персонал
Общая удовлетворенность трудом с Уровнем эмоционального интеллекта	0,976**	0,965**

Примечание: выявленные корреляции значимы на уровне $p \leq 0,01$

Анализ результатов показывает, что выявлено множество корреляций между показателями удовлетворенности трудом и эмоциональным интеллектом. Все выявленные корреляции значимы на уровне 0,01.

Корреляции, которые значимы и для среднего, и для высшего медицинского персонала такие: Интерес к работе положительно коррелирует с Уровнем эмоционального интеллекта (0,620 для высшего медицинского персонала и 0,594 для среднего медицинского персонала).

Удовлетворение достижениями в работе положительно коррелирует с Распознаванием эмоций других людей (0,755 для высшего медицинского персонала и 0,633 для среднего медицинского персонала).

Удовлетворение достижениями в работе положительно коррелирует с Уровнем эмоционального интеллекта (0,769 для высшего медицинского персонала и 0,751 для среднего медицинского персонала).

Удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками положительно коррелирует с Уровнем эмоционального интеллекта (0,547 для высшего медицинского персонала и 0,613 для среднего медицинского персонала).

Удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками положительно коррелирует с сотрудниками с Уровнем эмоционального интеллекта (0,755 для высшего медицинского персонала и 0,641 для среднего медицинского персонала).

Удовлетворенность взаимоотношениями с руководством положительно коррелирует с сотрудниками Распознаванием эмоций других людей (0,651 для высшего медицинского персонала и 0,521 для среднего медицинского персонала).

Удовлетворенность взаимоотношениями руководством положительно коррелирует с руководством с Уровнем эмоционального интеллекта (0,804 для высшего медицинского персонала и 0,599 для среднего медицинского персонала).

Уровень притязаний в проф. Деятельности положительно коррелирует с Уровнем эмоционального интеллекта (0,528 для высшего медицинского персонала и 0,708 для среднего медицинского персонала).

Общая удовлетворенность трудом положительно коррелирует с Эмоциональной осведомленностью (0,694 для высшего медицинского персонала и 0,491 для среднего медицинского персонала).

Общая удовлетворенность трудом положительно коррелирует с Управлением своими эмоциями (0,578 для высшего медицинского персонала и 0,570 для среднего медицинского персонала).

Общая удовлетворенность трудом положительно коррелирует с Самомотивацией (0,704 для высшего медицинского персонала и 0,521 для среднего медицинского персонала).

Общая удовлетворенность трудом положительно коррелирует с Эмпатией (0,537 для высшего медицинского персонала и 0,575 для среднего медицинского персонала).

Общая удовлетворенность трудом положительно коррелирует с Распознаванием эмоций других людей (0,750 для высшего медицинского персонала и 0,654 для среднего медицинского персонала).

Общая удовлетворенность трудом положительно коррелирует интегральным показателем Уровнем эмоционального интеллекта (0,976 для высшего медицинского персонала и 0,965 для среднего медицинского персонала).

Следующей методикой, которая будет рассматриваться в рамках данной работы будет Тест эмоционального интеллекта Д.В. Люсина, первичные баллы приведены в Приложении Г.

Результаты исследования эмоционального интеллекта среднего медицинского персонала клиники представлены на рисунке 9.

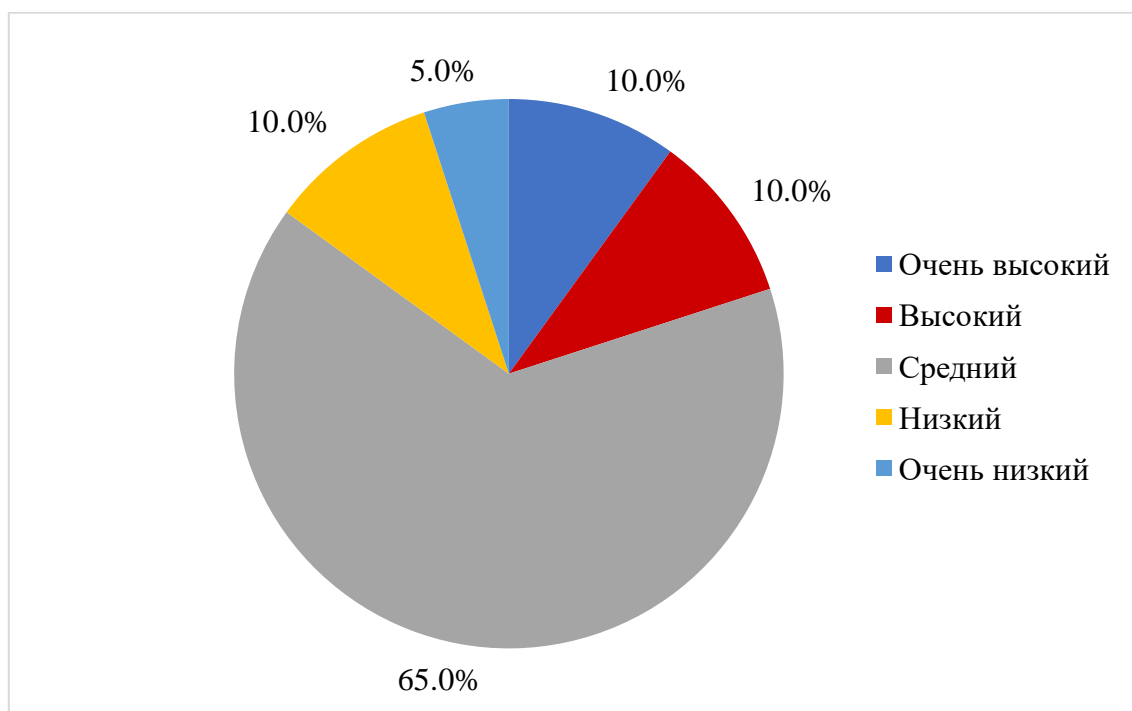


Рисунок 9 – Уровень эмоционального интеллекта у среднего медицинского персонала

Из рисунка видно, что 1 сотрудник обладает очень высоким интеллектом, что составило 5% от общего количества. 2 сотрудника обладают высоким интеллектом, что составило 10% от общего количества; 13 сотрудников обладают средним уровнем эмоционального интеллекта, что составляет 65% от общего количества; 2 сотрудника имеют низкий уровень изучаемого показателя и 2 сотрудника очень низкий уровень, что составляет по 10% соответственно.

Результаты исследования эмоционального интеллекта высшего медицинского персонала клиники представлены на рисунке 10.

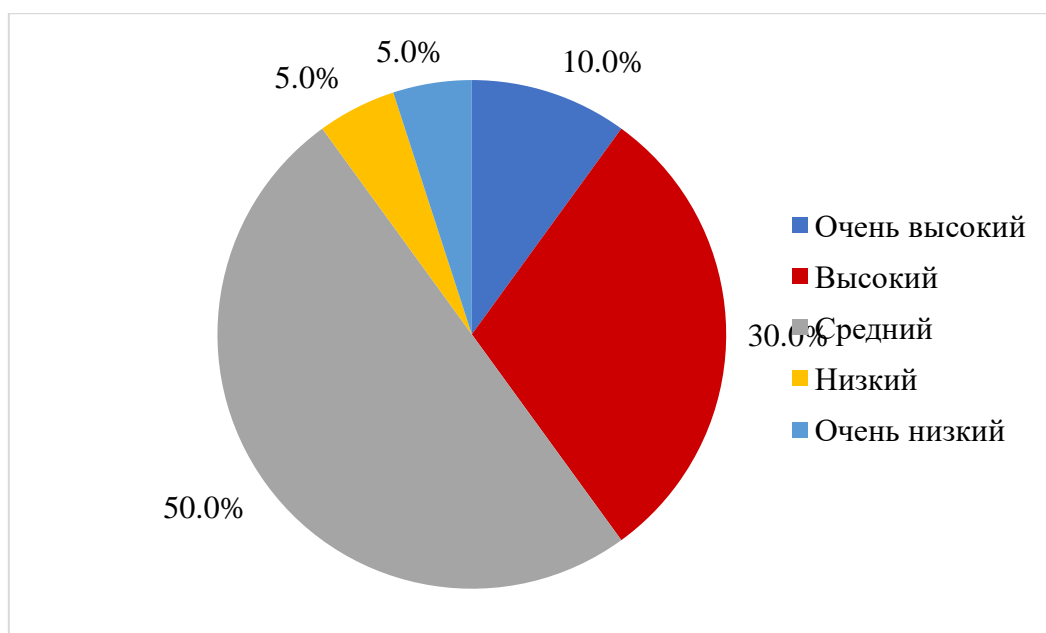


Рисунок 10 – Уровень эмоционального интеллекта у высшего медицинского персонала

Из рисунка видно, что два сотрудника обладают очень высоким интеллектом, что составило 10% от общего количества. 6 сотрудников обладают высоким интеллектом, что составило 30% от общего количества; 10 сотрудников обладают средним уровнем эмоционального интеллекта, что составляет 50% от общего количества; 1 сотрудник имеет низкий уровень изучаемого показателя и 1 сотрудник имеет очень низкий уровень, что составляет по 5% соответственно.

Рассмотрим результаты эмпирического исследования по каждой из шкал. Данные исследования среднего медицинского персонала отражены на рисунке 11.

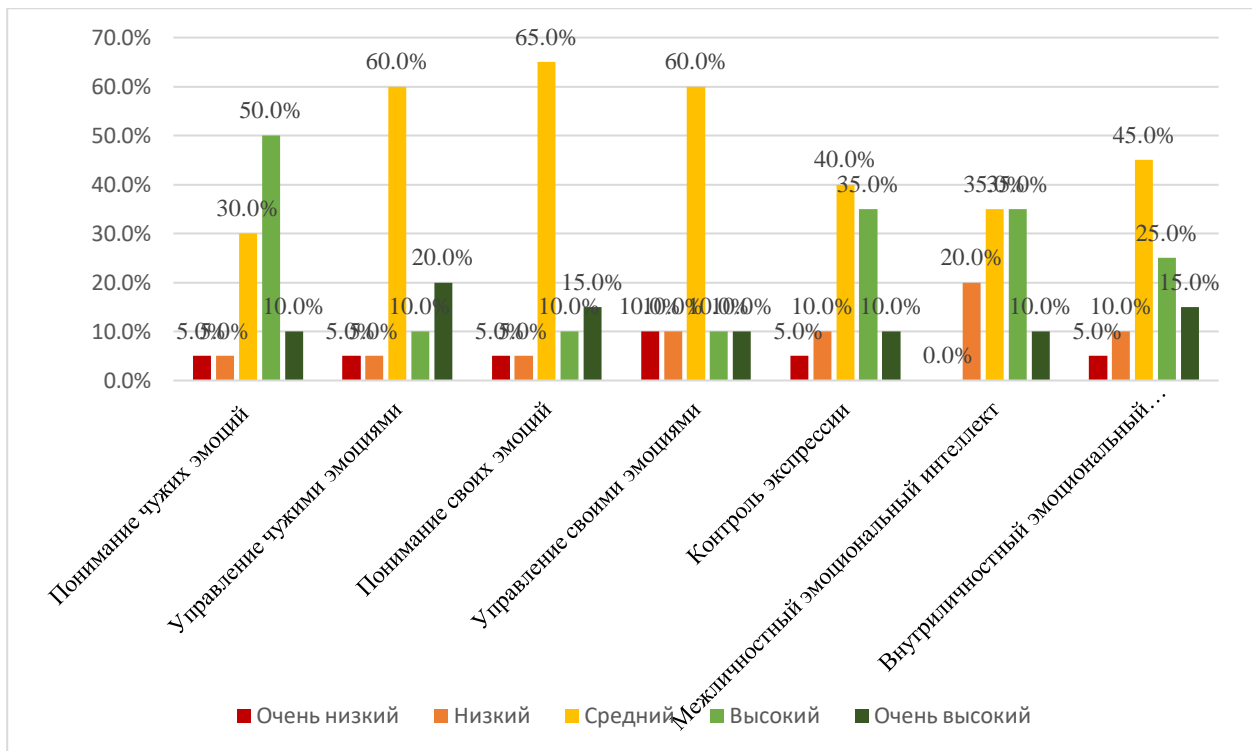


Рисунок 11 – Уровень компонентов эмоционального интеллекта у среднего медицинского персонала

Рассматривая график можно сделать заключение, что по всем субшкалам превалирует средний уровень показателей, кроме показателя Понимание чужих эмоций, где больший показатель имеет высокий уровень, что составило 10 человек, а средний уровень 6 человек. Субшкала Межличностный эмоциональный интеллект имеет равные показатели среднего и высокого показателя, по 7 человек.

Наибольший процент низкого и очень низкого уровня набрано по шкалам Управление эмоциями и Межличностный эмоциональный интеллект, что составило 20% или 4 человека. Наименьший процент низкого и очень низкого уровня имеют показатели по субшкалам Понимание чужих эмоций, Управление чужими эмоциями и Понимание своих эмоций 5% или 2 человека, это те сотрудники, которые плохо умеют понимать и управлять своими и чужими эмоциями.

Наибольший процент высокого и очень высокого интеллекта набраны по шкале Понимание чужих эмоций, что составило 60% или 12 человек соответственно, что говорит о том, что больше половины сотрудников хорошо понимают чужие эмоции. Самый меньший процент уровня высокого и очень высокого интеллекта имеют сотрудники организации по шкале Управление своими эмоциями, что составило 20% или 4 человека.

Рассмотрим результаты эмпирического исследования по каждой из шкал для высшего медицинского персонала, данные отражены на рисунке 12.

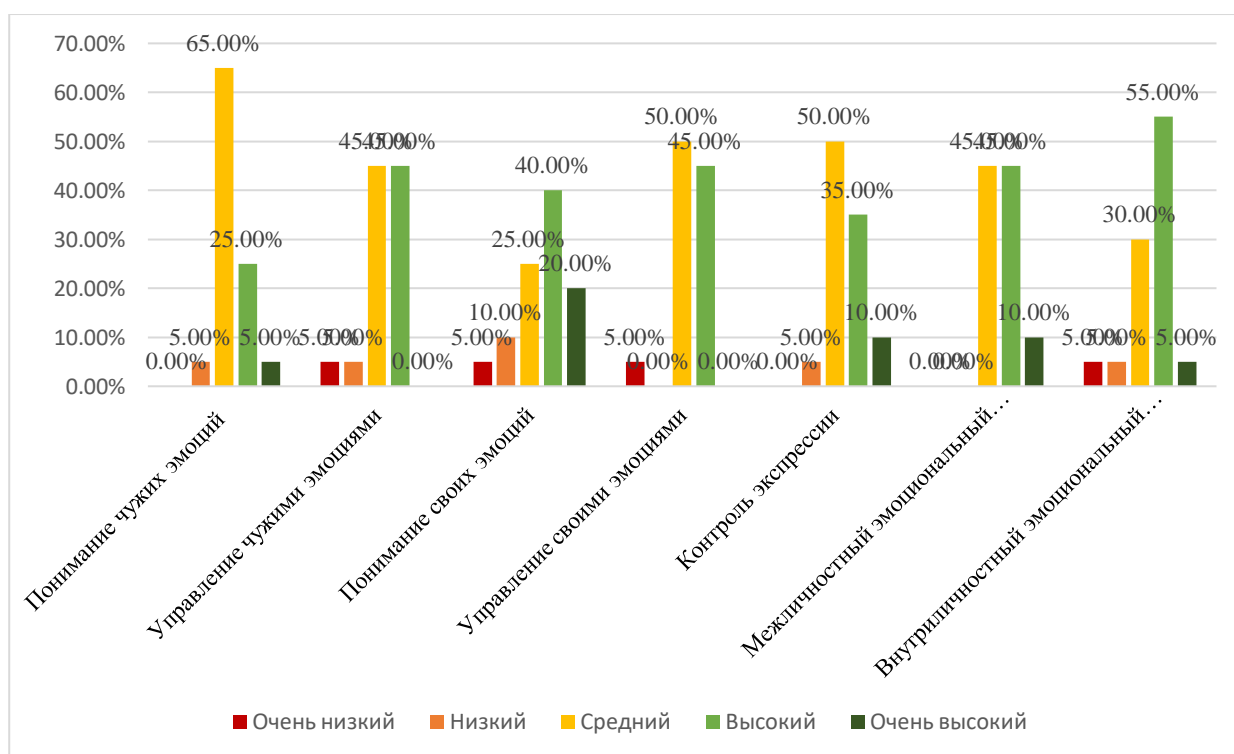


Рисунок 12 – Уровень компонентов эмоционального интеллекта у высшего медицинского персонала

Рассматривая график можно сделать заключение, что в трех из семи субшкал превалирует средний уровень показателей: Понимание чужих эмоций 65% или 13 человек, Управление своими эмоциями 40% или 8 человек, Контроль экспрессии 50% или 10 человек. В субшкалах Понимание своих эмоций и

Внутриличностный эмоциональный интеллект большой показатель имеет высокий уровень, что составило 9 и 11 человек или 40% и 55% соответственно, а средний уровень по данным шкалам имеют 5 и 6 человек соответственно или 25% и 30% соответственно. Субшкалы Управление чужими эмоциями и Межличностный эмоциональный интеллект имеют равные показатели среднего и высокого показателя, по 9 человек или 45%.

Наибольший процент низкого и очень низкого уровня набрано по шкале Понимание своих эмоций, что составило 15% или 3 человека, что может говорить о том, что малое количество сотрудников умеют понимать свои эмоции, свое состояние и, как следствие, управлять своими эмоциями. Наименьший процент низкого и очень низкого уровня имеют показатели по субшкале Межличностный эмоциональный интеллект, что составило 0 человек, то есть среди высшего медицинского персонала все сотрудники умеют осознавать чужие эмоции, управлять ими, эффективно урегулировать конфликты.

Наибольший процент высокого и очень высокого интеллекта набраны по шкалам Понимание своих эмоций и Внутриличностный эмоциональный интеллект, что составило 60% или 12 человек соответственно, что говорит о том, что половина сотрудников хорошо понимают и осознают свои эмоции. Самый меньший процент уровня высокого и очень высокого интеллекта имеют сотрудники организации по шкале Понимание чужих эмоций, что составило 30% или 6 человек, это те сотрудники, которые умеют высокий навык понимания эмоций других людей.

Средний уровень показателей превалирует в субшкалах «понимание чужих эмоций», «управление своими эмоциями», «контроль экспрессии», что составило 65%, 50% и 50% соответственно или 13, 10 и 10 человек. Это говорит о том, что большая часть сотрудников имеет средний уровень владения своими эмоциями, умеет приводить себя в необходимое эмоциональное состояние.

Также проведем анализ взаимосвязи удовлетворенности трудом и эмоционального интеллекта сотрудников организации посредством расчета коэффициента корреляции Спирмена. Результат анализа представлен в таблице 2.

Таблица 2 – Показатели взаимосвязи эмоционального интеллекта и удовлетворенности трудом у работников медицинской организации

Взаимосвязь переменных	Значение коэффициента Спирмена	
	Высший медицинский персонал	Средний медицинский персонал
Интерес к работе с Управлением своими эмоциями	0,698**	
Интерес к работе с Пониманием своих эмоций		0,523**
Интерес к работе с Пониманием эмоций		0,524**
Интерес к работе с Уровнем эмоционального интеллекта	0,631**	0,592**
Удовлетворение достижениями в работе с Пониманием своих эмоций		0,542**
Удовлетворение достижениями в работе с Внутриличным эмоциональным интеллектом	0,587**	
Удовлетворение достижениями в работе с Общим уровнем эмоционального интеллекта	0,747**	0,689**
Удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками с Управлением своими эмоциями	0,645**	0,484**
Удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками с Пониманием эмоций	0,527**	
Удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками с Общим уровнем эмоционального интеллекта	0,760**	0,568**
Удовлетворенность взаимоотношениями с руководством с Пониманием своих эмоций	0,459**	
Удовлетворенность взаимоотношениями с руководством с Общим уровнем эмоционального интеллекта	0,816**	0,509**
Удовлетворенность условиями труда с Общим уровнем эмоционального интеллекта		0,488**
Уровень притязаний в проф. деятельности с Общим уровнем эмоционального интеллекта		0,709**
Профессиональная ответственность с Управлением своими эмоциями	0,445**	
Общая удовлетворенность трудом с Пониманием своих эмоций	0,459**	0,444**
Общая удовлетворенность трудом с Пониманием эмоций	0,539**	
Общая удовлетворенность трудом с Внутриличным эмоциональным интеллектом		0,486**

Продолжение таблицы 2

Взаимосвязь переменных	Значение коэффициента Спирмена	
	Высший медицинский персонал	Средний медицинский персонал
Общая удовлетворенность трудом с Общим уровнем эмоционального интеллекта	0,985**	0,962**

Примечание: выявленные корреляции значимы на уровне $p \leq 0,01$

Анализ результатов показывает, что выявлено множество корреляций между показателями удовлетворенности трудом и эмоциональным интеллектом. Все выявленные корреляции значимы на уровне 0,01.

Корреляции, которые значимы и для среднего, и для высшего медицинского персонала такие: Интерес к работе положительно коррелирует с Уровнем эмоционального интеллекта (0,631 для высшего медицинского персонала и 0,592 для среднего медицинского персонала).

Удовлетворение достижениями в работе с Общим уровнем эмоционального интеллекта (0,747 для высшего медицинского персонала и 0,689 для среднего медицинского персонала).

Удовлетворенность взаимоотношениями положительно коррелирует с сотрудниками с Управлением своими эмоциями (0,645 для высшего медицинского персонала и 0,484 для среднего медицинского персонала).

Удовлетворенность взаимоотношениями положительно коррелирует с сотрудниками с Общим уровнем эмоционального интеллекта (0,760 для высшего медицинского персонала и 0,568 для среднего медицинского персонала).

Удовлетворенность взаимоотношениями положительно коррелирует с руководством с Общим уровнем эмоционального интеллекта (0,816 для высшего медицинского персонала и 0,509 для среднего медицинского персонала).

Общая удовлетворенность трудом положительно коррелирует с Пониманием своих эмоций (0,459 для высшего медицинского персонала и 0,444 для среднего медицинского персонала).

Общая удовлетворенность трудом положительно коррелирует с интегральным показателем Общий уровень эмоционального интеллекта (0,985 для высшего медицинского персонала и 0,962 для среднего медицинского персонала).

Таким образом, в результате статистической обработки данных выявлены корреляционные связи между некоторыми составляющими удовлетворенности труда и общим уровнем эмоционального интеллекта, такими как: Интерес к работе, Удовлетворение достижениями в работе, Удовлетворенность взаимоотношениями с руководством, Удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками; а также между общим уровнем удовлетворенности трудом и общим уровнем эмоционального интеллекта и уровнем эмоционального интеллекта. То есть, на основе проведенного исследования можно сделать заключение, что чем выше уровень эмоционального интеллекта человека, тем выше его интерес к работе, удовлетворенность результатами своего труда, лучше отношения с руководством и с сотрудниками, и, как следствие, выше его удовлетворенность трудом в целом.

2.3 Рекомендации по итогам проведенного исследования

Было подготовлено и проведено индивидуальное консультирование с одним сотрудником, а также групповое консультирование с сотрудниками ООО «Медтайм» на темы, касающиеся выпускной бакалаврской работы.

Консультирование сотрудника.

Была проведена индивидуальная консультация с сотрудником ООО «Медтайм» по имени Иван, который обратился со следующими проблемами: низкий эмоциональный интеллект, плохо управляет своими эмоциями, плохо развита эмпатия и распознавание чувств других людей. Ивану сложно дается общение и понимание как с пациентами на работу, так и в обычной жизни.

Цель консультации: найти способы повышения эмоционального интеллекта, дать рекомендации.

Ивану были объяснены структурные компоненты эмоционального интеллекта, особенно подробно остановились на эмпатии, ее проявлениях и развитии. Также Ивана заинтересовал вопрос самомотивации. После разговора нами были предложены следующие рекомендации:

Вести дневник самонаблюдения. Ежедневно фиксировать и записывать в тетрадь, выделенную специально под данную задачу, эмоции за день, а также напряжение, физическое состояние, необычные поведенческие реакции, которые не характерны для вас в повседневной жизни. Также записывайте новые стили поведения, которые вы хотели бы выработать и новые стратегии, которые вы сможете использовать в следующий раз в аналогичной ситуации. Раз в неделю, в определенный день, например в воскресенье (в конце недели) или в понедельник (в начале недели) анализируйте закономерности ваших реакций и поведения. Какие из них эффективные, а какие нуждаются в коррекции? Какие эмоции происходят автоматически? Что повторяется?

Наблюдения за людьми. Старайтесь наблюдать за эмоциями людей в магазинах, автобусах, очередях. Наиболее любопытными наблюдения могут быть в тех местах, которые люди не посещают регулярно: поликлиники, жилищные управления, волонтерские отряды. Запишите в блокнот, с чем необычным вы столкнулись в той или иной ситуации? Совпадали ли вербальные и невербальные послания людей? О чем слова человека могут вам «рассказать» о его личности? Были ли вами замечены чрезмерные реакции людей? Как вы думаете, почему они выражались именно таким способом и как это может быть связано с их прошлым? Замечали ли вы, что человек сдерживает свои эмоции? Какие эмоции чаще сдерживают люди, положительные или отрицательные? Какие эмоции и чувства вызывают у вас сильные проявления чувств человека? Какие реакции для вас характерны? Какие эмоции наиболее часто повторяются? Запишите все

закономерности и проанализируйте их, какие эмоции являются неадаптивными для вас и требуют коррекции.

Установки. Большинство наших убеждений, особенно тех, которые часто повторяются тянутся из детства, так называемой детской части личности. Они отражают нашу уверенность в чем-то, уверенность наших родителей и значимых взрослых. Мы были убеждены в некоторых фактах жизни. Но не все убеждения являются полезными, некоторые мешают нам нормально функционировать, вызывают бурю отрицательных эмоций таких как гнев, стыд, страх, на простые, рядовые ситуации. Благодаря записи поведения мы можем проанализировать наши поведенческие реакции, эмоции и выявить такие негативные установки. На этом базируется когнитивно-поведенческая теория, которая утверждает, что, изменив мышление мы можем изменить свое поведение на более продуктивную модель. Проанализируйте записи вашего поведения. Выявите, какие убеждения лежат в основе ваших отрицательных эмоций и неадекватных ситуации паттернов поведения? Какие негативные мысли лишают вас сил, воли, веры в собственные силы? Какие шаги можно предпринять для изменения данных убеждений? Если бы вы спорили с оппонентом по поводу верности данных мыслей, какие доводы бы вы привели ему в качестве аргументов? Какие новые установки можно записать вместо старых, которые бы отражали более адаптивные формы поведения? Пропишите новые стратегии поведения в подобных случаях в следующий раз и держите данные записи в доступе, чтобы перечитывать их вновь, записывая в долгосрочную память. Важно помнить, что установки, особенно глубинные не изменяются одномоментно, это процесс, на него нужно выделить время. А также параллельно будет нарабатываться навык рефлексии, благодаря которому можно будет в будущем быстрее замечать подобные установки за собой и легче их изменять.

Понимание своих истинных мотивов. «Используйте технику «5 почему».

– Почему я не хочу идти на работу? Устал.

– Почему устал? Я очень много работаю.

– Почему много работаю? Хочу заработать много денег, делаю свое дело ответственно.

– Почему я хочу много денег? Мне нужно закрыть долги и еще постараться накопить.

– Зачем мне это нужно? Хочу освободиться от текущих обязательств и создать «подушку безопасности».

Также, полезным бывает подвести итог: я не хочу на работу, но мне нужно закрыть долги и создать накопления.

Полезно бывает применить еще одну технику «Падающей стрелы». Спрашивать себя в ситуации сильных эмоций «О чем это для меня? Что это значит для меня?». Искать корневую причину той или иной реакции. И далее с ней можно будет поработать, оспорить, заменить, научиться иной адаптивной реакции [11, с. 218].

Консультирование группы.

Групповое консультирование проводилось на тему «Удовлетворенность трудом».

Сотрудники поучаствовали в обсуждении понятия «Удовлетворенность трудом», обсудили методы повышения ее как со стороны организации, так и со стороны самих работников [16, с. 37].

Далее нами было дано определение данного понятия. Характеристика способов повышения удовлетворенности трудом. Ниже опишем выявленные недостатки со стороны работников и рекомендации, которые были им даны.

Недостатки: неудовлетворенность заработной платой.

Рекомендации: совершенствование системы оплаты труда в сотрудников организации, в частности установление доплат и надбавок, введение индивидуальных коэффициентов участия, разработка альтернативной системы вознаграждений («плавающий» выходной, самостоятельная возможность установления графика работы, награждения по итогам месяца ценными призами лучших сотрудников) [43, с. 354].

Недостатки: отсутствие кадровых движений.

Рекомендации: 1) содействие профессиональному, непрерывному повышению разряда или обучению, которое будет способствовать карьерному росту сотрудников, а в случае невозможности вертикального роста обеспечение возможности горизонтального роста сотрудников, расширение вверенных им полномочий. 2) проведение кадровой аттестации на местах. В случае нехватки профессиональных знаний обеспечить возможность дополнительного обучения сотрудников.

Недостатки: монотонность работ.

Рекомендации: ротация работников между бригадами, которые выполняют различные работы; организация досуговых мероприятия для сотрудников как по месту работы, так и выездного характера.

Недостатки: не проводится исследование относительно уровня удовлетворенности трудом

Рекомендации: систематическое проведение мониторинга уровня удовлетворенности трудом, используя разработанный инструментарий».

Программа психологического просвещения для руководителей и тренинг для сотрудников организации.

Для руководителей было подготовлено и проведено психологическое просвещение на тему: «Роль эмоционального интеллекта в деятельности организации».

Ниже приведем тезисно текст.

Сразу в нескольких исследованиях зарубежных ученых эмоциональный интеллект назывался одним из важных качеств руководителя. «Благодаря данному качеству он способен взаимодействовать с коллективом не только вербальными средствами, но и считывая тонкие сигналы невербальной информации, принимать ее во внимание при переговорах с коллективом, при вынесении решений, при проведении совещаний и планерок с целью определения дальнейшей судьбы организации» [44, с. 88].

Несложно догадаться, что такой чуткий и внимательный руководитель, несомненно, будет вызывать доверие коллектива, лояльность к компании, уменьшение текучки сотрудников, а также улучшение качества работы сотрудников на местах, их большей автономности. Сотрудники будут стремиться, доверяя руководителю, урегулировать возникающие разногласия путем переговоров, тем самым исключая двусмысленность и замалчивание проблем, а значит, будут выводить конфликты в поле зрения без боязни быть осужденными или униженными [37, с. 239].

Поэтому наряду с традиционными качествами руководителя, такими как стратегическое планирование, контроль за исполнением поручение, контроль за выполнением плановых показателей, организация бизнес-процессов, для руководителя нового века является необходимым качеством и развитый эмоциональный интеллект [47, с. 55].

«Так, именно высокий уровень развития эмоционального интеллект превращает обычных лидеров-руководителей в эффективных». Под эмоциональным интеллект ученый понимает «способность лидера управлять эмоциями как своими, так и других людей, умение устанавливать контакт и строить отношения с различными типами людей, мотивировать их, создавать общее видение будущего» пишет в своих работах Александрова Н.А. [3, с. 239]. Считается, что «разделяемое будущее» повышает чувство взаимного доверия в группе и позволяет ее членам лучше справляться с широким спектром как деловых (инструментальных), так и социальных (эмоциональных) ситуаций».

«Для руководителей наличие таких навыков, как умение находить общий язык с окружающими и инициативность даже важнее, чем владение профессиональными компетенции [4, с. 21].

Наряду с понятием эмоционального интеллект управленца используют термин «эмоциональная компетентность». В целом, слово компетенция означает необходимый набор навыков, которые требуются для выполнения той или иной работы. Так, эмоциональная компетенция, означает, что руководитель знает

основные механизмы психических и поведенческих реакций сотрудников, которые ему подчиняются; умеет работать с этими проявлениями, урегулировать возникающие недоразумения; уметь слушать, выявляя закономерности полученных претензий, а также их корневые причины; находить компромиссные решения с учетом интересов всех сторон, выводить коллектив в ресурсное состояние. Эмоциональная компетентность может являться центральным качеством эффективного управленца, потому что именно она помогает ему не принимать на свой личный счет выпады от подчиненных, оставаться в ресурсном состоянии, что в свою очередь будет положительно сказываться и на самом коллективе [5, с. 14].

Эмоциональный интеллект может быть даже наиболее важным качеством руководителя, потому что остальные профессиональные и лидерские качества, при необходимости, можно улучшить стандартными методами, которые хорошо проработаны на текущий момент, а эмоциональная компетентность до сих пор является плохо изученным фактором, не говоря уже о том, чтобы создавать значимые программы обучения. «Способность позитивно влиять на эмоции сотрудника повышает эффективность его работы, лояльность к компании, улучшает его отношения с коллегами, взаимодействие с клиентами. Эмоции влияют на производительность труда негативным образом, а управление ими с точки зрения мотивации является более эффективными в долгосрочной перспективе, нежели финансовое стимулирование работников» [6, с. 55].

Развитый эмоциональный интеллект руководителя способствует повышению вовлеченности работника в трудовую деятельность. Автор называет следующие компоненты эмоционального интеллекта руководителя: самоконтроль, понимание эмоций, рефлексия, эмпатия, социальность, лидерство и умение самостоятельно добиваться целей («цели и видение»).

Звено управления с развитой эмпатией помогает создать более эффективную команду работников, потому что чувствует настроения в коллективе, эмоциональный фон каждого сотрудника, невербальные сигналы,

считывает мимику и пантомимику. Благодаря развитым качествам понимания людей он также может лучше прогнозировать поведение подчиненных в случае принятий тех или иных решений. И это в свою очередь позволит оценить стратегические решения в кадровых перестановках, при увольнении неэффективных сотрудников, пониманию структуры группы подчиненных, выявлению лидера коллектива, установление прочных связей с коллегами [7, с. 208].

Руководитель должен уметь настраивать себя на нужный лад, чтобы эффективнее управлять коллективом. В работе периодически возникают моменты, когда становится необходимо пребывать в определённом эмоциональном состоянии, и если он обладает данным навыком, то эффективность работы такого сотрудника возрастает в разы. Эффективный руководитель должен не только корректировать стиль своего руководства в зависимости от ситуации, но и применять многообразие навыков, связанных с эмоциональным интеллектом» [34, с. 38].

Удовлетворенность трудом сотрудников психиатрической клиники имеет связь с эмоциональным интеллектом и существуют значимые различия между удовлетворенностью трудом и эмоциональным интеллектом у сотрудников психиатрической клиники с разным стажем работы.

Управляющим клиник важно решение своих внутренних проблем, возникающих из-за стрессовых ситуаций внутри организации. В текущий момент эмоциональный интеллект не является достаточно изученным фактором, и тем более нет каких-либо курсов, которые будут рекомендоваться управляющему звену в обязательном порядке перед поступлением на должность. Поэтому каждый руководитель справляется с проблемой своих собственных эмоций ориентируясь только на свои, уже имеющиеся навыки, которые зачастую являются недостаточными и не способствующими адаптивной реакции. Когнитивная способность в развитии эмоционального интеллекта, является важной и актуальной составляющей в развитии страны. Что совокупно может

нести более широкий характер – развитие бизнеса, образования, культуры общения. Соответственно, такой сотрудник в организации будет успешнее, мотивированнее. Тем быстрее он будет расти по карьерной лестнице, тем больше у него будет доход. Соответственно, сотрудник будет успешен и счастлив в профессиональной деятельности, в целом. Резюмируя вышесказанное, можно сделать вывод, что эмоциональный интеллект – наиболее важный инструмент построения внутри коллективных отношений, а значит и инструмент формирования доверия к компании в целом со стороны работников и со стороны клиентов, так как довольные работники будут стараться лояльно обращаться с клиентами, честно делать свою работу, становятся мотивированными. [49, с. 206].

Таким образом, одним из факторов успешности профессиональной деятельности организации может выступать эмоциональный интеллект. Эмоциональный интеллект — это свойство человека понимать чужие эмоции и настроения, а также распознавать свое настроение, уметь его контролировать и корректировать в нужную сторону в соответствии с текущей ситуацией. Благодаря этому навыку можно выстраивать взаимодействие с коллективом в нужном ключе, быстрее достигать понимания при взаимодействии. Также, для сотрудников организации был проведен тренинг на тему: «Развитие эмоционального интеллекта сотрудников».

Цель: оптимизация деловой коммуникации в организации за счет понижения эмоционального напряжения, повышения доброжелательности и эмпатичности сотрудников.

Тренинг проходит 1 раз в неделю, каждое занятие длилось по 90 минут. Всего проведено 7 занятий для группы.

Задачи:

- познание качеств своей личности;
- восстановление доверия к миру;
- обучение распознаванию эмоций;
- разрешение себе испытывать негативные эмоции;

- построение командного духа;
- обучение доконфликтного урегулирования жизненных ситуаций;
- развитие эмпатии.

Занятие 1. Знакомство.

Цель: знакомство с психологом, с целью занятий, с правилами проведения тренинга.

Описание: Всех участников тренинга разбивают на группы 3–5 человек, каждая группа выбирает себе название. Объясняются правила и цель тренинга. Проводится мини–викторина по понятию эмоционального интеллекта и его структуре. В конце занятия были подведены промежуточные итоги, получена обратная связь от группы, анонсирована тема следующей недели.

Занятие 2. Эмпатия.

Цель: Обучение сотрудников распознаванию эмоций и чувств других людей, а также умению рассказывать о своих эмоциях.

Описание: Занятие начинается с упражнения, которое направлено на формирование командного духа и снижению тревожности. Далее участники знакомятся поближе, тренируют навыки активного слушания. В завершающей части занятия разыгрывается театрализованное представление с целью передачи эмоций без слов. В конце занятия были подведены промежуточные итоги, получена обратная связь от группы, анонсирована тема следующей недели.

Занятие 3. Эмоции.

Цель: познакомиться с основными эмоциями человека.

Описание: Участники разбиваются на группы и создают коллаж с определенной эмоцией. Затем анализируют свои коллажи и коллажи коллег. Делятся историями из жизни, которые им напомнили данные коллажи. В конце занятия были подведены промежуточные итоги, получена обратная связь от группы, анонсирована тема следующей недели.

Занятие 4. Самопонимание.

Цель: узнать побольше о себе, укрепить доверие к окружающим.

Описание: Участникам даются групповые задания, которые необходимо выполнить не переговариваясь. Затем даются индивидуальные задания с целью самораскрытия участников, группа поддерживает каждого. В следующем упражнении участники тренируют доверие с помощью известного упражнения с падением. В конце занятия были подведены промежуточные итоги, получена обратная связь от группы, анонсирована тема следующей недели.

Занятие 5. Знания.

Цель: обучение видам эмоций, самопониманию, рефлексии.

Описание: В начале тренинга участники пишут на карточках свои самые важные черты характера, обсуждают их, делятся мнениями. Далее обсуждаются эмоции человека, все ли они хорошие или есть плохие, тренер дает пояснения по ходу работы группы. В следующем упражнении группа обсуждает сложные чувства: обиду, вину, отчаяние, разочарование, жалость. После чего проводится релаксационное упражнение. И в завершении отводится время на групповую рефлексия, также подводятся коротко промежуточные итоги и группа дает обратную связь тренеру.

Занятие 6. Самоидентификация.

Цель: развитие потенциала участников.

Описание: В начале тренинга участники разбиваются по парам. Каждая пара провоцирует другую на выброс негативных эмоций, но первая пара не должна дать себя спровоцировать. Далее проводится обсуждение упражнения, какие эмоции, слова и фразы больше задели каждую пару. Далее проводится релаксационное упражнение в ритмичном темпе, которое необходимо чтобы сбросить напряжение. В конце занятия были подведены промежуточные итоги, получена обратная связь от группы, анонсирована тема следующей недели.

Занятие 7.

Цель: подведение итогов тренинга, прощание.

Описание: тренинг начинается с обсуждения изученных тем, того, что хотелось бы повторить, что больше всего запомнилось и сильнее всего тронуло.

Проводится упражнение на доверие между участниками тренинга. В завершении тренинга участники садятся и рисуют картину на память о тренинге, которую можно оставить себе или обменяться с другом.

Таким образом, во второй главе выпускной квалификационной работы было подготовлено и проведено исследование эмоционального интеллекта по двум методиками, а также исследование уровня удовлетворённости трудом сотрудников медицинской организации. Исследование проводилось отдельно по среднему и высшему медицинскому персоналу наркологической клиники; результаты исследования подсчитаны и обработаны посредством сравнительного анализа, а также применены средства статистического анализа, расчет коэффициента корреляции Спирмена. Данные отображены в виде табличных данных, графиков и диаграмм. Все корреляции оказались положительными, установлена взаимосвязь между отдельными компонентами удовлетворенности трудом и отдельными компонентами эмоционального интеллекта сотрудников. Кроме того, проведены групповая и индивидуальная консультация на тему удовлетворенности трудом сотрудникам организации, проведена просветительская работа на тему роли эмоционального интеллекта в деятельности организации для руководителей организации, а также проведен семидневный тренинг для сотрудников организации по теме развития эмоционального интеллекта и раскрытия их потенциала, получена обратная связь от участников.

По итогам обработки результатов исследования сделан вывод, что уровень эмоционального интеллекта связан с удовлетворенностью трудом сотрудников организации в целом, а также с отдельными ее частями: с интересом к работе, удовлетворением достижениями в работе, удовлетворенностью взаимоотношениями с руководством, удовлетворенностью взаимоотношениями с сотрудниками. Следовательно гипотеза исследования верна: чем выше уровень эмоционального интеллекта человека, тем выше его интерес к работе, удовлетворенность результатами своего труда и отношениями с руководством и с сотрудниками, а также выше его уровень удовлетворенности трудом.

Заключение

Счастливые работники – ключевой фактор стабильной и развивающейся организации. И напротив, неудовлетворённые трудом работники не будут пытаться хорошо и качественно выполнять свою работу. Это может привести к негативным отзывам от клиентов компании, жалобам, конфликтным ситуациям и в конечном итоге к репутационным рискам, а значит и к финансовым потерям для организации.

Когда человек доволен своей работой, он находится в радостном состоянии, бодр, весел, эффективен, не склонен к выгоранию, стремится действовать более самостоятельно, выполнять свою работу все лучше и лучше.

Исследовать степень удовлетворения трудом своих работников – задача каждой организации. А особенно помогающей, работники которой принимали участие в эмпирическом исследовании в данной бакалаврской работе. От качества их работы зависит не только репутация клиники или денежные показатели, но и качество жизни людей, которые обращаются к ним за помощью.

Контролировать и регулировать удовлетворение трудом сотрудников очень важно. И это происходит не только посредством повышения оплаты труда или выплатой дополнительных бонусных вознаграждений, функциональной эргономики рабочего пространства, установления гибкого графика, обратной связью от руководящего звена, но и посредством повышения эмоционального интеллекта.

Сотрудник с хорошо развитым эмоциональным интеллектом лучше понимает как свои чувства и эмоции; лучше налаживает связи в коллективе, менее склонен к конфликтам, хорошо адаптирован к доконфликтному урегулированию сложных ситуаций, лучше понимает запрос от клиентов. А также исследование, проведенное в данной выпускной бакалаврской работе, показало, что такой сотрудник и более удовлетворен своим трудом, что очень важно и для сотрудника любой профессии, а особенно для работников помогающей профессии.

В данной бакалаврской работе рассматривались теоретические основы таких понятий как эмоциональный интеллект и его компоненты, удовлетворенность трудом, мотивация, профессиональное выгорание, трудности в исследовании удовлетворенности трудом, и теоретическое обоснование взаимосвязи двух главных понятий данной работы.

Во второй части были подобраны подходящие психодиагностические методики, обосновано их применение, а также проведено исследование эмоционального интеллекта и удовлетворенности трудом по выбранным методикам с участием сорока сотрудников медицинской организации. Данные, которые были получены обработаны, внесены в таблицу.

С помощью статистической обработки был проведен анализ посредством расчета коэффициента корреляции Спирмена, который также подтвердил, что существует положительная корреляция между эмоциональным интеллектом и интересом к работе, удовлетворенностью результатами своего труда, хорошими отношения с руководством и с сотрудниками, и с общим уровнем удовлетворенности трудом.

Таким образом, гипотеза исследования подтверждена. Взаимосвязь между эмоциональным интеллектом, интересом к работе, удовлетворенностью результатами своего труда, удовлетворенностью отношениями с руководством и с сотрудниками, и, как следствие, удовлетворенностью трудом в целом установлена.

Список используемой литературы

1. Аблязов Р. С. Мотивационная модель трудового поведения работника // Вестник Самарского государственного экономического университета. 2018. №4. с. 149–152.
2. Акбулатова А. М. Основные направления совершенствования кадровой политики // Научно–практический журнал Аллея Науки. 2018. №1 (17) с. 1–4.
3. Александрова Н. А. Экономика управления персоналом / Н. А. Александрова, Л. И. Васильцова, С. В. Радионова, Е. А. Скворцов. Екатеринбург: Уральский государственный аграрный университет, 2015. 165 с.
4. Андреева И. Н. Об истории развития понятия «эмоциональный интеллект» // Вопросы психологии. 2008. №5 с. 83
5. Андреева И. Н. Предпосылки развития эмоционального интеллекта // Вопросы психологии. 2007. №5. с. 57–65.
6. Андреева И. Н. Эмоциональный интеллект: исследование феномена // Вопросы психологии. 2006. №3 с. 78–86.
7. Андреева И. Н. Эмоциональный интеллект как феномен современной психологии. Новополюцк: ПГУ, 2011. 388 с.
8. Аргайл М. Психология счастья. СПб.: Питер, 2003. 271 с.
9. Артюхова И. В. Основные направления совершенствования кадровой политики // Экономика Крыма. 2019. №1. с. 396–399.
10. Баженов С. В. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности // Интернет–журнал Науковедение. 2018. Том 7, №4. с. 84–85.
11. Бек Д. Когнитивная психология. М.: ООО И.Д. Вильямс, 2006. 400 с.
12. Беккер Г. Человеческое поведение: экономический подход. М.: ГУВШЭ, 2003. 670 с.
13. Бортникова С. Обзор западного опыта реализации мотивационных моделей сотрудников организаций // Актуальные экономические проблемы

современного общества: материалы Международной научно–практической конференции. Барнаул, 2016. с. 48–49.

14. Валлиулина В. Э. Современные особенности профессионального развития персонала // Молодой ученый. 2015. №12. с. 393–395.

15. Варенов А. В. Мотивация персонала. Игра или работа. М: Речь, 2017. 160 с.

16. Галимова Э. Э. Удовлетворенность профессией и трудом как индикатор качества повышения квалификации педагогов. // Современное образование взрослых: состояние, проблемы и перспективы»: материалы научно–практической конференции. Минск: ГУО «Минский областной институт развития образования», 2015. с. 37–40.

17. Духовникова Л. М. Взаимосвязь эмоционального интеллекта и удовлетворенности трудом у педагогов // Молодой ученый. 2022. № 8 (403). с. 165–169.

18. Закирова А.Ф. Удовлетворенность трудом как составляющая качества жизни // Вестник Науки. 2020 №4 (25). С. 16-28.

19. Замфир К. Удовлетворенность трудом. М., 1983. 141 с.

20. Заруцкая Е. А. Методы и инструменты исследования мотивации трудовой деятельности персонала организации. Актуальные проблемы управления: теория и практика // Материалы III Международной научно–практической заочной конференции. 2016. с. 109–120.

21. Зябрева В. С. Психологическая безопасность профессиональной деятельности: эмоциональное выгорание // Вестник Прикамского социального института. 2021. №3 (90). с. 117–122.

22. Иванова Е. С. Особенности эмоционального интеллекта в подростковом возрасте // Психологический вестник Уральского государственного университета. Выпуск 6. Екатеринбург: Издательство Уральского университета. 2013. с. 264–267.

23. Ильин Е. П. Эмоции и чувства. СПб: Питер. 2011. с. 242–244.

24. Кондратьев М. Ю. Азбука социального психолога–практика / М. Ю. Кондратьев, В. А. Ильин. М.: ПЕР СЭ, 2007. 464 с.
25. Леонтьев Д. А. Психология смысла: природа, строение и динамика смысловой реальности. М.: Смысл, 2017. 511 с.
26. Леонтьев А. Н. Эволюция, движение, деятельность. / под редакцией А. А. Леонтьева, Д. А. Леонтьева, Е. Е. Соколовой. М.: Смысл. 2012. 944 с.
27. Люсин Д. В. Современные представления об эмоциональной интеллекте // Институт психологии РАН. 2012. с. 29–36.
28. Люсин Д. В., Социальный интеллект: Теория, измерения, исследование. М.: Просвещение. 2004. 176 с.
29. Медведева Л. Удовлетворенность работников трудом как фактор повышения эффективности производства [Электронный ресурс] / Л. Медведева// Управление экономическими системами. Электронный журнал / Режим доступа: <http://uecs.ru/recenzii/item/95-2011-03-21-09-31>
30. Мескон М. Х. Основы менеджмента. М.: ООО И.Д. Вильямс. 2007. 254 с.
31. Мисюрина А. Ш. Основные факторы удовлетворенности трудом на крупном предприятии // Университет им. И.В. Вернадского. 2011. №4 (35). с. 283-291.
32. Мотивация персонала в современной организации: Учебное пособие / под ред. С. Ю. Трапицына. СПб.: ООО Книжный Дом. 2007. 240 с.
33. Новиков Н. Н. Инструменты использования эмоционального интеллекта руководителя // Достижения науки и образования. 2022. №1 (81). с. 110-111.
34. Панкова Т. А. Роль эмоционального интеллекта в эффективности деятельности руководителя // Психологические исследования 2010. N2(10).
35. Переселкова З. Ю. Проблема удовлетворенности трудом и ее осмысление в русле социологии труда и занятости // Университетский комплекс

как региональный центр образования, науки и культуры: Всероссийская научно–методическая конференция. Оренбург: ОГУ. 2016. с. 926–933.

36. Пономарева О. Я. Управление удовлетворенностью трудом сотрудников посредством гибкой системы стимулирования/ Пономарева О. Я., Зверева С. Ф., Карпова Н. И. // Интеллект. Инновации. Инвестиции. ФГБОУ ВО «Оренбургский государственный университет». 2018. №10. с. 56–63.

37. Рогачёв И. В. Профессиональная мотивация как фактор успешности деятельности // Психологический журнал. 2019. №2. с. 239–245.

38. Рубинштейн С. Л. Проблемы общей психологии. М.: Школа–Пресс, 1973. 248 с.

39. Русакова С. В. Значение эмоционального интеллекта для руководителя // Молодой ученый. 2022. №31 (426). с. 38–41.

40. Слостенин В. А. Психология и педагогика. / Слостенин В. А., Каширин В. П. М: Речь. 2019. 304 с.

41. Смирнов Н. С. Проблемы исследования удовлетворенности трудом персонала // Динамика развития современной науки. Иркутск. 2017. с. 18–22.

42. Стернберг Р. Практический интеллект. СПб.: ЗАО Издательство Питер. 2002. 451 с.

43. Толочек В. А. Психология труда: учебное пособие. СПб: Питер. 2005. 480 с.

44. Ушаков Д. В. Социальный и эмоциональный интеллект. От процессов к изменениям. М.: ИП. 2009. 350 с.

45. Хагур Ф. Р. Категория «Удовлетворенность трудом» в социологическом измерении // Теория и практика общественного развития. 2011. №8. с. 82–84.

46. Юркевич В. С. Проблема эмоционального интеллекта. // Практическая психология образования, 2012 №3 (4) июль–сентябрь, с. 4–10.

47. Юрьева О. В. Эмоциональный интеллект и особенности самоактуализации личности // Вестник Пермского национального

исследовательского политехнического университета. Социально–экономические науки. 2019. №1. с. 55–63.

48. Якимов В. Н. Стимулирование и мотивация труда в организации // Знание. Понимание. Умение. 2012. №4. с. 61–67.

49. Яндаева В. О. Факторы удовлетворенности трудом // Профессионализм и творчество: материалы научной конференции. Магнитогорск. 2018. с. 206–210.

50. Mayer J. D., Salovey P. The intelligence of emotional intelligence // Intelligence. N.Y., 1993. p. 433–442.

51. Mayer J. D., Salovey P. Emotional intelligence. [Electronic resource.] 2005. Mode of access: http://www.unh.edu/emotional_intelligence/

Приложение А
Половозрастной состав выборки

Таблица А.1 – Возраст и пол участников исследуемых

Средний медицинский персонал			Высший медицинский персонал		
№	Пол	Возраст	№	Пол	Возраст
Участник 1	Женский	52 года	Участник 21	Женский	35 лет
Участник 2	Женский	27 лет	Участник 22	Женский	45 лет
Участник 3	Мужской	26 лет	Участник 23	Женский	40 лет
Участник 4	Женский	50 лет	Участник 24	Женский	38 лет
Участник 5	Женский	44 года	Участник 25	Женский	47 лет
Участник 6	Женский	25 лет	Участник 26	Женский	29 лет
Участник 7	Мужской	35 лет	Участник 27	Женский	32 года
Участник 8	Женский	38 лет	Участник 28	Мужской	35 лет
Участник 9	Женский	29 лет	Участник 29	Женский	28 лет
Участник 10	Женский	32 года	Участник 30	Женский	30 лет
Участник 11	Мужской	30 лет	Участник 31	Мужской	60 лет
Участник 12	Женский	31 год	Участник 32	Женский	36 лет
Участник 13	Женский	38 лет	Участник 33	Женский	29 лет
Участник 14	Женский	32 года	Участник 34	Женский	34 года
Участник 15	Мужской	35 лет	Участник 35	Мужской	42 года
Участник 16	Женский	46 лет	Участник 36	Женский	46 лет
Участник 17	Женский	42 года	Участник 37	Женский	50 лет
Участник 18	Женский	55 лет	Участник 38	Мужской	32 года
Участник 19	Женский	41 года	Участник 39	Мужской	37 лет
Участник 20	Женский	34 года	Участник 40	Женский	27 лет

Приложение Б
Результаты исследования удовлетворенности трудом

Таблица Б.1 – Результаты по методике А.В. Батаршева

№	Интерес к работе	Удовлетворенность достижениями в работе	Удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками	Удовлетворенность взаимоотношениями с руководством	Уровень притязаний в профессиональной деятельности	Предпочтение выполняемой работы	Удовлетворенность условиями труда	Профессиональная ответственность	Общая удовлетворенность трудом
Средний медицинский персонал									
1	5	2	4	1	3	1	1	1	10
2	4	2	4	3	3	4	1	0	14
3	6	3	6	6	4	4	2	2	24
4	6	3	6	6	4	3	2	2	23
5	3	2	3	4	4	4	2	0	15
6	3	2	2	4	3	4	2	2	13
7	2	2	3	4	3	4	2	1	13
8	4	2	4	3	1	2	4	2	13
9	5	1	4	3	3	3	3	0	15
10	6	2	4	1	4	4	4	2	18
11	6	4	5	5	4	4	3	2	24
12	2	3	5	4	3	3	2	1	15
13	6	4	6	6	4	4	3	2	26
14	4	4	6	6	4	4	3	2	24
15	3	3	3	4	4	2	4	2	16
16	2	2	5	3	3	4	3	1	15
17	4	2	5	2	3	1	4	2	14
18	2	2	5	2	4	4	1	1	13
19	3	2	5	4	3	0	3	2	13
20	6	4	5	5	4	4	4	2	25
Высший медицинский персонал									
21	6	4	6	6	4	4	2	2	25
22	4	1	3	4	4	4	3	2	16
23	3	2	1	3	3	4	4	2	13
24	3	2	2	4	3	4	1	1	12
25	6	3	6	4	2	4	4	2	22
26	6	4	5	5	4	4	4	2	25
27	6	3	6	6	4	4	2	2	24
28	5	3	6	5	4	4	4	0	24
29	4	1	5	2	1	4	4	2	14
30	5	3	3	4	1	4	1	1	14
31	3	2	4	4	4	2	1	1	13

Продолжение Приложения Б

Продолжение таблицы Б.1

№	Интерес к работе	Удовлетворенность достижениями в работе	Удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками	Удовлетворенность взаимоотношениями с руководством	Уровень притязаний в профессиональной деятельности	Предпочтение выполняемой работы	Удовлетворенность условиями труда	Профессиональная ответственность	Общая удовлетворенность трудом
32	3	2	5	2	4	1	4	1	14
33	2	3	4	5	3	4	4	1	18
34	4	4	6	6	4	4	3	2	24
35	5	3	6	6	4	4	4	2	25
36	6	4	6	6	4	4	2	2	25
37	4	2	4	3	1	4	4	0	15
38	5	2	4	4	3	3	1	0	15
39	5	2	3	3	3	1	4	1	14
40	3	2	4	4	4	4	1	1	15

Приложение В
Результаты исследования эмоционального интеллекта по методике
Н.Холла

Таблица В.1 – Сводная таблица результатов по методике Н. Холла

№	Осведомленность	Управление эмоциями	Самомотивация	Эмпатия	Распознавание эмоций других людей	Уровень ЭИ
Средний медицинский персонал						
1	10	10	8	6	5	39
2	10	13	11	8	7	49
3	10	12	9	16	11	58
4	11	14	12	8	8	53
5	10	7	7	11	10	45
6	16	16	15	16	15	78
7	9	14	9	8	7	47
8	12	14	10	10	10	56
9	12	17	11	14	13	67
10	15	12	14	16	14	71
11	16	17	16	15	12	76
12	10	10	12	7	9	48
13	12	14	7	7	10	50
14	10	13	10	9	9	51
15	10	11	9	12	9	51
16	14	17	16	11	16	74
17	7	12	11	7	8	45
18	10	12	10	9	12	53
19	12	14	10	10	8	54
20	14	16	11	15	11	67
Высший медицинский персонал						
21	11	14	14	9	8	56
22	10	7	12	8	7	44
23	10	12	13	12	11	58
24	12	13	13	10	14	62
25	14	14	15	15	6	64
26	11	10	10	12	6	49
27	12	15	12	16	12	67
28	9	12	12	8	8	49
29	15	11	15	12	15	68
30	11	16	16	15	10	68
31	12	15	16	16	10	69
32	14	14	16	12	15	71
33	10	12	12	10	5	49
34	15	15	11	16	14	71
35	15	16	12	16	12	71

Приложение В

Продолжение таблицы В.1

№	Осведомленность	Управление эмоциями	Само мотивация	Эмпатия	Распознавание эмоций других людей	Уровень ЭИ
36	15	15	14	14	14	72
37	11	10	7	7	9	44
38	12	15	16	16	16	75
39	10	8	8	7	6	39
40	10	14	14	6	9	53

Приложение Г
Результаты исследования эмоционального интеллекта по методике Д.В. Люсина

Таблица Г.1 – Сводная таблица результатов по методике Д.В. Люсина

№	Пони мани е чужи х эмоц ий (МП)	Упра влени е чужи ми эмоц иями (МУ)	Пони мани е свои х эмоц ий (ВП)	Упра влени е свои ми эмоц иями (ВУ)	Конт роль эксп ресси и (ВЭ)	Межл ичнос тный эмоци ональ ный интел лект (МЭИ)	Внутрил ичностн ый эмоцион альный интелле кт (ВЭИ)	Пони мание эмоци й (ПЭ)	Управ ление эмоци ями (УЭ)	Общий уровень эмоциона льного интеллект а
Средний медицинский персонал										
1	20	20	18	14	13	47	48	49	52	89
2	26	26	18	18	12	57	40	55	43	90
3	33	18	19	15	12	36	56	40	48	83
4	32	19	20	15	14	48	49	56	44	95
5	29	20	20	10	11	50	42	45	49	81
6	28	27	19	14	13	47	48	49	46	93
7	23	24	23	16	16	41	58	53	51	105
8	27	18	17	13	12	56	35	40	47	80
9	25	21	20	18	11	52	43	35	35	80
10	28	28	19	15	14	47	50	50	37	91
11	29	19	20	15	15	35	39	52	52	81
12	27	22	15	17	13	45	36	36	40	76
13	30	19	26	13	8	41	40	52	51	84
14	24	20	28	13	10	46	45	47	47	85
15	24	18	22	6	10	42	41	50	50	80
16	29	19	27	13	17	41	41	42	56	90
17	18	12	12	8	5	35	30	30	30	63
18	27	18	19	15	11	47	51	50	45	91
19	28	15	17	13	7	37	59	51	36	80
20	25	26	19	10	13	43	41	44	32	77
Высший медицинский персонал										
21	26	20	21	16	16	41	41	57	45	91
22	25	18	10	13	10	45	55	40	31	65
23	29	22	16	13	18	54	40	41	53	90
24	24	22	24	17	11	51	54	58	46	107
25	27	21	18	14	13	55	40	41	52	88
26	27	24	23	16	10	50	51	37	41	83

Приложение Г

Продолжение таблицы Г.1

№	Пони мание чужи х эмоци й (МП)	Упра влени е чужи ми эмоци ями (МУ)	Пони мание своих эмоци й (ВП)	Упр авле ние свои ми эмо ция ми (ВУ)	Кон трол ь эксп ресс ии (ВЭ)	Межли чностн ый эмоцио нальны й интелл ект (МЭИ)	Внутрил ичностн ый эмоцион альный интелле кт (ВЭИ)	Пони мание эмоци й (ПЭ)	Управл ение эмоция ми (УЭ)	Общий уровень эмоциона льного интеллект а
27	26	20	28	13	11	45	44	46	48	91
28	23	23	23	19	10	44	37	40	48	81
29	25	18	21	16	15	50	57	40	50	101
30	25	19	20	16	13	48	49	50	44	92
31	24	17	17	13	15	46	47	48	34	79
32	24	16	15	7	11	42	32	38	42	74
33	28	23	22	15	7	40	40	58	58	95
34	21	21	21	14	10	49	50	51	43	86
35	26	23	22	16	15	50	50	44	42	98
36	26	24	23	17	11	46	52	51	41	103
37	29	24	23	16	15	50	53	52	40	98
38	26	20	24	15	11	47	54	46	58	94
39	25	21	25	14	12	52	50	53	40	92
40	31	23	25	13	15	44	54	45	43	92