

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

КАФЕДРА ПСИХОЛОГИИ

ГУМЕНЮК ЕЛЕНА ВИКТОРОВНА

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОСВЯЗИ
ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА И ДОВЕРИЯ НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ
У ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ

Направление подготовки 37.03.01 Психология

Направленность (профиль) образовательной программы

Психология управления

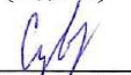
Обучающийся


(подпись)

Е. В. Гуменюк
(инициалы, фамилия)

Руководитель

доцент каф. психологии, канд. пед. наук,
(должность, ученая степень, ученое звание)


(подпись)

Н. В. Суворова
(инициалы, фамилия)

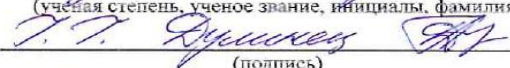
Нормоконтролер


(подпись)

А. С. Самарина
(инициалы, фамилия)

Допускается к защите

Зав. кафедрой психологии

канд. психол. наук
(ученая степень, ученое звание, инициалы, фамилия)

(подпись)

«27» июня 2025 г.

Красноярск 2025

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

Факультет психологии

Направление подготовки 37.03.01 Психология

Направленность (профиль) образовательной программы Психология управления

Выпускающая кафедра психологии

ЗАДАНИЕ

на выпускную квалификационную работу

Студентке Гуменюк Елене Викторовне группы 250-пу

(Ф.И.О. полностью)

1. Тема выпускной квалификационной работы «Особенности взаимосвязи эмоционального интеллекта и доверия на рабочем месте у государственных служащих»

утверждена приказом по институту от «18» 03 2025 г. № 34-40

на основании решения заседания выпускающей кафедры психологии

Протокол от «13» июня 2025 г., № 7

2. Срок сдачи выпускной квалификационной работы «27» июня 2025 г.

3. Содержание выпускной квалификационной работы Введение; I Теоретическое обоснование взаимосвязи эмоционального интеллекта и доверия на рабочем месте; 1.1 Теоретические подходы к изучению эмоционального интеллекта личности; 1.2 Доверие на рабочем месте как психологическая категория; 1.3. Взаимосвязь между эмоциональным интеллектом и доверием на рабочем месте; II Эмпирическое исследование взаимосвязи эмоционального интеллекта и доверия на рабочем месте; Заключение.

4. Консультанты по разделам выпускной квалификационной работы: нет.

5. График выполнения выпускной квалификационной работы:

подбор и изучение литературных источников, разработка структуры содержания ВКР, уточнение цели и задач, объекта и предмета исследования (30.01.25-21.02.25);

уточнение и систематизация списка литературы, написание раздела ВКР, раскрывающего теоретические основы изучаемой проблемы (17.03.25-25.03.25);

формирования плана эмпирического исследования, составление диагностического комплекса (21.04.25-30.04.25);

сбор и анализ эмпирического материала (05.05.25-12.05.25);

написание практической части ВКР, формирование выводов, практических рекомендаций (13.05.25-29.05.25);

доработка текста ВКР, оформление ВКР (30.05.25-07.06.25);

подготовка сообщения, иллюстративных материалов для защиты (10.06.25-20.06.25).

Дата выдачи задания «28» июня 2025 г.

Руководитель выпускной квалификационной работы


(подпись)

Н. В. Суворова
(инициалы, фамилия)

РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа 72 с., таблиц 3, рисунков 7, источников 47, приложений нет.

ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ, ДОВЕРИЕ ЛИЧНОСТИ, ДОВЕРИЕ НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ

Целью нашего исследования является изучение взаимосвязи эмоционального интеллекта и доверия на рабочем месте у государственных служащих.

Объект исследования: эмоциональный интеллект как психологический феномен.

Предмет исследования: взаимосвязь эмоционального интеллекта и доверия на рабочем месте у государственных служащих.

Гипотеза исследования: существуют особенности взаимосвязи эмоционального интеллекта и доверия на рабочем месте у государственных служащих, мужчин и женщин.

В результате исследования определены особенности взаимосвязи эмоционального интеллекта и доверия на рабочем месте, у мужчин и женщин, на примере государственных служащих.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	5
I ТЕОРЕТИЧЕСКОЕ ОБОСНОВАНИЕ ВЗАИМОСВЯЗИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА И ДОВЕРИЯ НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ	7
1.1 Теоретические подходы к изучению эмоционального интеллекта личности	7
1.2 Доверие на рабочем месте как психологическая категория	22
1.3 Взаимосвязь между эмоциональным интеллектом и доверием на рабочем месте	36
II ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ВЗАИМОСВЯЗИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА И ДОВЕРИЯ НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ	40
2.1 Описание хода исследования	40
2.2 Анализ результатов исследования	43
2.3 Корреляционный анализ результатов исследования	52
2.4 Проект тренинга, направленного на развитие эмоциональной компетентности	56
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	66
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	68

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы эмоционального интеллекта в контексте доверия на рабочем месте государственных служащих обусловлена особыми требованиями к взаимодействию между сотрудниками, где климат доверия и взаимопонимания становится ключевым аспектом, способствующим достижению эффективных результатов.

Доверие является ключевым элементом в отношениях и взаимодействии как на личном, так и на профессиональном уровнях. В контексте рабочего места доверие характеризуется как уверенность в надежности и честности других участников трудового процесса. Доверие формируется в результате предыдущего опыта взаимодействия, социальной динамики и обмена информацией. Его можно рассматривать как психоэмоциональное состояние, которое требует взаимных усилий и намерений сторон. Оно помогает облегчить коммуникацию, уменьшить напряженность и конфликты, а также повысить уровень сотрудничества среди членов команды. Такие аспекты, как эмоциональный интеллект, играют значительную роль в создании и поддержании доверия в рабочем окружении.

Доверие на рабочем месте непосредственно связано с уровнем эмоционального интеллекта. Эмоциональный интеллект подразумевает способность осознавать, интерпретировать и управлять собственными эмоциями, а также эмоциями других. Это включает в себя такие аспекты, как эмпатия, саморегуляция, самоосознание и социальные навыки. Каждое из этих качеств может значительно повлиять на уровень доверия между сотрудниками и их руководством.

Доверие на рабочем месте формируется через непрерывный процесс взаимодействия, в котором эмоциональный интеллект играет определяющую роль. В государственных учреждениях интенсивный уровень стресса и обязательств призывает к необходимости в доверительных отношениях.

Наличие доверия способствует минимизации стресса, повышению мотивации и степени вовлеченности сотрудников, что делает их более ориентированными на результат. Доверие позволяет организациям работать более эффективно, снижает текучесть кадров и создает более здоровую рабочую атмосферу, что, в свою очередь, улучшает качество предоставляемых услуг.

Таким образом, целью нашего исследования является изучение взаимосвязи эмоционального интеллекта и доверия на рабочем месте, у мужчин и женщин.

Задачи работы:

1. Проанализировать психологическую литературу по проблеме эмоционального интеллекта и особенностей доверия на рабочем месте у государственных служащих, с акцентом на половое различие в проявлении эмоционального интеллекта и их взаимосвязь со спецификой доверительных отношений в профессиональной среде.

2. Организовать и провести эмпирическое исследование взаимосвязи эмоционального интеллекта и доверия на рабочем месте.

3. Проинтерпретировать результаты исследования и сформулировать выводы.

4. Разработать проект тренинга для повышения доверия на рабочем месте.

Объект исследования: эмоциональный интеллект как психологический феномен.

Предмет исследования: взаимосвязь эмоционального интеллекта и доверия на рабочем месте у государственных служащих.

Гипотеза работы: существуют особенности взаимосвязи эмоционального интеллекта и доверия на рабочем месте у государственных служащих, мужчин и женщин.

Методики исследования:

1. Методика оценки уровня доверия в организации Р.Б. Шо.
2. Опросник измерения доверия в организации – краткая версия (OTI-SF).
3. Опросник ЭМИн, Д.В. Люсин.

4. Коэффициент корреляции Спирмена.

І ТЕОРЕТИЧЕСКОЕ ОБОСНОВАНИЕ ВЗАИМОСВЯЗИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА И ДОВЕРИЯ НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ

1.1 Теоретические подходы к изучению эмоционального интеллекта личности

В психологии интеллекта давно делаются попытки наряду с традиционно выделяемыми интеллектуальными способностями найти новые, которые были бы непосредственно связаны с решением социальных и личностных задач, встающих перед человеком в ходе его жизни. В 1920 году Э. Торндайк сформулировал трехкомпонентную модель интеллекта, включающую способности понимать идеи и оперировать ими (абстрактный интеллект), конкретными предметами (механический интеллект) и людьми (социальный интеллект). Так в психологию было введено понятие «социальный интеллект», который определялся Э. Торндайком как «способность понимать людей ... и управлять ими, поступать разумно в человеческих отношениях» [13]. В 1937 году Г. Оллпорт связывал социальный интеллект со способностью высказывать быстрые, почти автоматические суждения о людях, прогнозировать наиболее вероятные реакции человека. Социальный интеллект, по мнению Г. Оллпорта, – особый «социальный дар», обеспечивающий гладкость в отношениях с людьми, продуктом которого является социальное приспособление, а не глубина понимания. Другие ведущие специалисты в области психологии интеллекта, такие, как Ч. Спирмен, Д. Векслер, П. Вернон, Дж. Гилфорд также в той или иной форме утверждали, что понимание человеком своего поведения и поведения других людей должно выделяться в качестве отдельно интеллектуальной способности. Из более современных подходов такого рода можно назвать теорию множественных интеллектов Х. Гарднера, в рамках которой выделяется внутриличностный и межличностный интеллект [16].

Концепция эмоционального интеллекта, как мы ее понимаем сегодня, эволюционировала из идеи социального интеллекта. В определенную эпоху развития когнитивных наук преобладали информационные, «компьютерные» модели интеллекта, что привело к некоторому игнорированию эмоциональной составляющей познавательной деятельности. Понятие социального интеллекта стало мостом, соединяющим рациональную и эмоциональную стороны познания. В области социального интеллекта сформировалась концепция, которая рассматривает познавательные способности человека не в качестве чисто рациональных вычислений, а как сложный процесс, где когнитивные и эмоциональные факторы тесно переплетены.

Рост интереса к эмоциональному интеллекту также связан с развитием гуманистической психологии. Появление концепции самоактуализации Абрахамом Маслоу в середине XX века привело к «гуманистическому буму» в западной психологии, который стимулировал комплексные исследования личности, акцентирующие внимание на взаимодействии интеллектуальных и эмоциональных аспектов человека. В 1990 году Питер Салоуэй, видный представитель гуманистического направления, опубликовал статью «Эмоциональный интеллект», которая считается отправной точкой для обсуждения этой важной концепции в профессиональной среде. П. Салоуэй отмечал, что за прошедшие десятилетия произошли существенные сдвиги в понимании как интеллекта, так и эмоций. Понятие разума трансформировалось из абстрактной идеальной сущности в реальную силу, а эмоции перестали рассматриваться как нечто враждебное интеллекту, став неотъемлемой частью повседневности человека.

Салоуэй П. вместе с Джоном Майером характеризуют эмоциональный интеллект как умение распознавать и интерпретировать эмоциональные проявления людей, а также регулировать собственные эмоции с помощью рациональных процессов. В их понимании, эмоциональный интеллект состоит из четырех ключевых компонентов. Первый – это способность распознавать и переживать эмоции, как собственные, так и чужие. Второй – умение направлять

свои эмоции, чтобы они служили разуму. Третий компонент – это умение интерпретировать выражение эмоций. И, наконец, четвертый – способность контролировать свои эмоции [35]. Эти компоненты выстраиваются в иерархию, уровни которой, по предложению авторов, осваиваются в онтогенезе последовательно. Каждый компонент касается как собственных эмоций человека, так и других людей.

Модель эмоционального интеллекта Майера и Сэловея [35].

1. Умение адекватно распознавать и выражать эмоции играет ключевую роль в нашем взаимодействии с миром. Эмоции служат нам сигнальными лампами, информируя о значимых событиях, происходящих как внутри нас, так и во внешнем мире. Важно не только понимать собственные эмоциональные переживания, но и уметь верно интерпретировать эмоциональное состояние других людей. Это означает способность анализировать физические проявления, мысли, внешность и поведение, чтобы определить испытываемую эмоцию, а также умение четко и точно выражать свои собственные эмоции и связанные с ними потребности другим.

2. Наше эмоциональное состояние оказывает существенное влияние на процесс мышления и формирование наших мыслей. Эмоции фокусируют наше внимание на ключевых моментах, подготавливают нас к конкретным действиям и оказывают непосредственное воздействие на наш мыслительный процесс. Понимание этой взаимосвязи позволяет нам совершенствовать мышление, используя свои эмоции как инструмент. Умение управлять эмоциями открывает перед нами возможности для изменения восприятия, для более широкого взгляда на мир и более эффективного решения проблем.

3. Понимание эмоций – это не просто реакция на внешние события, а умение разобраться в их причинах и закономерностях. Это означает уметь определять источник возникновения эмоций, классифицировать их, видеть связь между словами и выражаемыми ими чувствами, интерпретировать значение эмоций в контексте отношений, понимать многогранные (амбивалентные) переживания и отслеживать их эволюцию, включая переход

от одной эмоции к другой и потенциальное дальнейшее развитие.

4. Управление собственными и чужими эмоциями. Это умение заключается в способности использовать эмоциональную информацию, либо вызывать эмоции, либо отстраняться от них, руководствуясь их значимостью и полезностью; а также в умении регулировать как собственные, так и чужие эмоциональные состояния. В силу того, что эмоции несут в себе ценную информацию и оказывают влияние на наши мыслительные процессы, важно учитывать их при решении задач, принятии решений и определении дальнейших действий. Для этого необходимо научиться распознавать и принимать все свои эмоции, как позитивные, так и негативные, и строить свои стратегии поведения с учетом их влияния.

В 1990-е гг. появились также другие модели, представляющие несколько иной взгляд на эмоциональный интеллект. Так, Д. Гоулмен [16] основал свою модель на ранних представлениях П. Салоуэйна и Дж. Майера [36], он добавил к выделенным ими компонентам еще несколько, а именно: энтузиазм, настойчивость и социальные навыки. Тем самым он соединил когнитивные способности, входившие в модель П. Салоуэйна и Дж. Майера, с личностными характеристиками.

В модели Р. Бар-Она [32] трактовка понятия «эмоциональный интеллект» очень широка. Автор определяет эмоциональный интеллект как все некогнитивные способности, знания и компетентность, дающие человеку возможность успешно справляться с различными жизненными ситуациями (ц [47]. Р. Бар-Он сформулировал концепцию, состоящую из пяти областей компетентности, которые тесно коррелируют с пятью основными элементами эмоционального интеллекта. Каждая из этих областей, в свою очередь, подразделяется на более мелкие составляющие.

Самопознание включает в себя понимание своих чувств, развитие уверенности в собственных силах, формирование уважения к себе, стремление к самореализации и обретение независимости.

2. Важнейшими составляющими успешного взаимодействия с другими

людьми являются эмпатия, умение строить и поддерживать здоровые отношения и чувство социальной ответственности.

Способность адаптироваться к меняющимся условиям, находить решения в сложных ситуациях, а также способность видеть и учитывать реальность в своих действиях и гибко реагировать на нее.

3. Развитие навыков управления стрессом, включая повышение стрессоустойчивости и способность контролировать импульсивные реакции.

Доминирующими эмоциями являются радость и позитивный настрой.

Эволюция концепции эмоционального интеллекта прослеживается через ряд важных этапов. Изначально, модель П. Салоуэйна и Дж. Майера фокусировалась на когнитивных аспектах обработки эмоциональной информации. Позже, акцент сместился на личностные характеристики, играющие ключевую роль в эмоциональном интеллекте. Наиболее радикальным примером такой тенденции является модель Р. Бар-Она, которая исключает когнитивные способности из состава эмоционального интеллекта. Этот подход вызывает вопросы, поскольку использование термина «эмоциональный интеллект» в данном контексте приобретает исключительно метафорический характер. В психологии под интеллектом, независимо от его конкретного вида и теоретических подходов авторов, всегда подразумевается определенная когнитивная способность, связанная с обработкой информации. Определение эмоционального интеллекта как исключительно личностной характеристики подрывает саму его сущность и не совсем оправдано употребление слова «интеллект» в этом контексте.

В целом, можно утверждать, что обладатели высокого эмоционального интеллекта демонстрируют глубокое понимание своих собственных эмоций и чувств других. Благодаря этому они эффективно управляют своей эмоциональной сферой, что проявляется в уместном поведении в обществе и успешности в достижении своих целей при общении с окружающими.

Необходимо объяснить, почему мы используем термин «эмоциональный интеллект». Он описывает способность человека распознавать,

интерпретировать и управлять своими и чужими чувствами, что можно считать формой интеллектуальной деятельности. Однако эмоциональные реакции столь же существенны для человека, как и его когнитивные способности, играя важную роль в его адаптации к окружающему миру.

Концепция единства аффекта и интеллекта в российской психологии берет свое начало в работах Л.С. Выготского, который выявил наличие динамической системы, где смысловые связи складываются из неразрывно связанных аффективных и когнитивных процессов [44]. Взаимосвязь мышления и аффекта не односторонняя: эмоции оказывают существенное влияние на когнитивные процессы. Это проявляется, во-первых, в том, что каждая мысль несет в себе отпечаток эмоционального отношения человека к миру, который она отражает; во-вторых, сама мысль берет свое начало в эмоциональной сфере нашего сознания. Выготский утверждал, что связь мысли и слова представляет собой сложный процесс, проходящий через многочисленные внутренние уровни [35].

Развитие концепции Л. С. Выготского о тесной взаимосвязи когнитивных и эмоциональных функций продолжили С. Л. Рубинштейн и А. Н. Леонтьев. Рубинштейн утверждал, что мышление неразрывно связано с эмоциональным компонентом, а эмоция, в свою очередь, неотделима от интеллектуальной деятельности [43]. Леонтьев А. Н., исследуя эту взаимосвязь, доказал, что мышление поддается влиянию эмоциональных (аффективных) регуляций [28].

Однако намеченные Л. С. Выготским подходы к пониманию единства аффекта и интеллекта в процессе развития человека в отечественной психологии пока не получили должной разработки. Перефразируя шутливое замечание Д. А. Леонтьева, можно отметить, что до сих пор «... интеллект аффекту не товарищ» [30].

Современная концепция единства эмоциональных и интеллектуальных процессов нашла свое выражение в термине «эмоциональный интеллект», который обозначает набор когнитивных способностей, позволяющих осознавать собственные эмоции и эмоции окружающих, а также эффективно управлять эмоциональной сферой [32].

В западной психологической школе Питер Салоуэй и Джон Майер рассматривают эмоциональный интеллект (EQ) как неотъемлемую часть интеллектуального потенциала, сравнивая его с известным показателем IQ. Однако, возникает дискуссия о целесообразности использования термина «эмоциональный интеллект», учитывая его связь с эмоциональной сферой. Определение точности терминов, таких как «эмоциональный интеллект», требует понимания его подлинного смысла. Эмоциональный интеллект подразумевает способность человека осознавать и выражать свои чувства, а также распознавать и влиять на чувства других. Хотя эмоции как проявления внутреннего мира человека не всегда легко связать с интеллектом, умение управлять своими эмоциями осознанно можно отнести к сфере интеллектуальных способностей. Нельзя не согласиться с тем, что в данном контексте выбранный термин идеально отражает сущность описываемого явления [36].

Популярность термина «эмоциональный интеллект» стремительно растет, однако научное сообщество до сих пор не пришло к единому пониманию его сущности.

Мы считаем, что эмоциональный интеллект – это умение взаимодействовать со своими чувствами и стремлениями, понимать, как они отражаются в отношениях с другими людьми, и управлять своей эмоциональной сферой, основываясь на логическом анализе и синтезе. Это комплекс эмоциональных, личностных и социальных качеств, которые определяют, насколько эффективно человек может справляться с различными вызовами и требованиями окружающего мира.

В рамках отечественных и зарубежных психологических исследований выделяются основные аспекты, составляющие понятие эмоционального интеллекта.

Самосознание своих чувств. Человек постоянно находится в состоянии определенной эмоциональной окраски. Способность к эмоциональной саморегуляции подразумевает умение человека идентифицировать текущее

эмоциональное состояние, анализируя физические ощущения и внутренний монолог; сопоставлять это состояние с его названием; определять составные части сложной эмоции из простых базовых эмоций; а также замечать изменения интенсивности переживаний и переходы между различными эмоциями.

Способность распознавать эмоции окружающих, умение интерпретировать их вербальные и невербальные сигналы, различать подлинные и вызванные проявления чувств, а также определять динамику эмоционального состояния и переходы между различными эмоциями.

Саморегуляция эмоций заключается в способности анализировать их происхождение и причины, понимать их назначение и потенциальные последствия, а также оценивать их актуальную ценность в данной ситуации. В случае необходимости уметь корректировать эмоциональное состояние, изменяя его интенсивность или заменяя его на другую эмоцию, используя при этом техники управления дыханием, телесной регуляцией, вербальными и невербальными средствами, а также контролируя внутренний диалог. Также к этому умению относится умение управлять своими чувствами, подбирая нужную в данный момент эмоциональную окраску.

Способность понимать эмоциональное состояние другого человека, предвидеть его эволюцию и влиять на него, используя как вербальные, так и невербальные сигналы, – это важный навык. Умение корректировать интенсивность эмоции, направлять ее в другое русло, а также вызывать желаемую реакцию, что не сводится к манипуляции. Такое взаимодействие, напротив, служит развитию базовых навыков эмоциональной грамотности.

Понятие «эмоциональный интеллект» вносит в нашу жизнь принципиальную новизну именно благодаря своему названию, где слились воедино «эмоциональный» и «интеллект». Эмоциональный интеллект подразумевает не просто способность погрузиться в мир своих чувств, но и умение трезво их проанализировать, чтобы сделать осознанное и взвешенное решение. Эмоции являются мощным источником данных, позволяющим нам принимать более мудрые и эффективные решения. Новое в этом подходе

заключается в том, что эмоциональный интеллект дает нам возможность не только понимать свои эмоции, но и умело ими управлять.

Далее мы проанализируем биологические и социокультурные факторы, влияющие на формирование эмоционального интеллекта.

Концепция единства аффекта и интеллекта в российской психологии впервые была сформулирована Л. С. Выготским, который обнаружил наличие динамической системы, где смыслообразование неразрывно связано с взаимодействием эмоциональных и когнитивных процессов [16]. Традиционные психологические концепции, рассматривающие взаимосвязь эмоциональных и интеллектуальных процессов, находят новое воплощение в современных исследованиях, посвященных эмоциональному интеллекту. В российской психологии это понятие было впервые предложено Г. Г. Горсковой [43].

Понятие «эмоциональный интеллект» подчёркивает тесную связь между эмоциональными и интеллектуальными функциями. Определяя эмоции как особый вид знания и интеллект как комплекс взаимосвязанных умственных качеств, можно утверждать, что эмоциональный интеллект представляет собой набор ментальных инструментов, позволяющих нам осознавать собственные эмоции, понимать эмоции других и эффективно управлять своей эмоциональной сферой.

Генетическая и физиологическая основа эмоционального интеллекта.

Генетическая предрасположенность к эмоциональной зрелости. Эмоциональная способность (ЭС) отражает эффективность реагирования на эмоциональные стимулы в соответствии с текущей ситуацией. Люди с высоким уровнем ЭС демонстрируют гармоничное сочетание удовлетворения своих потребностей и интересов общества. Низкий уровень эмоциональной способности, в свою очередь, имеет генетическую составляющую и часто проявляется в незрелых и не до конца осознанных чувствах.

Исследования показали, что люди, склонные к творческому мышлению, обладают большей способностью распознавать эмоциональное состояние

собеседника по его интонациям, чем те, кто мыслит логически. «Художественный» тип мышления характеризуется более тонким чувством эмоционального контекста речи, а также большей эмпатией по сравнению с «мыслительным» типом.

Экстраверсия характеризуется высокой эмоциональной чувствительностью, которая является ключевым компонентом темперамента. Экстраверты, как правило, демонстрируют более глубокий уровень мышления по сравнению с интровертами. Возникает логичный вывод о том, что эта тенденция распространяется и на их способность анализировать эмоциональную информацию [41].

Социальные предпосылки развития эмоционального интеллекта.

Развитие самосознания является фундаментальным фактором для формирования механизмов саморегуляции, таких как синтоничность, то есть способность эмоционально откликаться на чувства окружающих. Эти механизмы закладываются в самом начале формирования личности. Эффективность всей системы саморегуляции напрямую зависит от уровня развития самосознания, что делает его ключевым фактором для умения управлять своими эмоциями.

Гармоничные эмоциональные отношения между родителями оказывают существенное влияние на благополучие эмоционального развития ребенка. Исследования, проведенные в США, показали, что уровень эмоционального интеллекта (EQ) у супружеских пар, испытывающих удовлетворение от семейной жизни, значительно превышает уровень EQ у тех, кто не доволен своим браком [39].

Уровень развития эмоционального интеллекта у подростков тесно связан с образовательным уровнем их родителей и финансовым благополучием семьи. Чем лучше образовательный и экономический статус семьи, тем выше вероятность того, что подросток будет обладать развитым эмоциональным интеллектом.

Воспитание оказывает существенное влияние на формирование гендерных

особенностей эмоционального интеллекта. Исследования показывают, что у женщин чаще наблюдаются ярко выраженные межличностные аспекты эмоционального интеллекта, в то время как у мужчин преобладают внутриличностные показатели [38]. Эти различия, заложенные в раннем возрасте, формируют эмоциональные паттерны, которые сохраняются у взрослых мужчин и женщин.

Прощение, как правило, свойственно людям с внешним локус–контролем, которые склонны быть более снисходительными как к окружающим, так и к себе. В свою очередь, обладатели внутреннего локус–контроля чаще сталкиваются с самокритикой и более остро реагируют на осуждение со стороны других. Эффективность прощения тесно связана с самосознанием, умением регулировать свои эмоции и развитием эмпатии к человеку, который причинил боль [16].

Взаимосвязь между религиозностью и эмоциональным интеллектом имеет свои корни. Можно предположить, что религиозные люди чаще склонны видеть причины событий во внешних факторах, а не в собственных действиях. Кроме того, религиозное воспитание часто включает в себя развитие способности к безусловной любви. Наконец, подготовка к религиозным обрядам, таким как исповедь и причастие, неизбежно подразумевает глубокий самоанализ и осмысление своих эмоций.

Теперь обратимся к рассмотрению компонентов эмоционального интеллекта.

Эмоциональный интеллект можно описать как умение взаимодействовать со своими чувствами и стремлениями, а также как способность распознавать и интерпретировать эмоциональные связи, которые проявляются в отношениях с другими людьми. Это включает в себя умение управлять своими эмоциями, основываясь на интеллектуальном анализе и синтезе, и совокупность личностных, эмоциональных и социальных качеств, которые определяют эффективность человека с различными вызовами и требованиями окружающего мира. Сводя воедино различные определения эмоционального интеллекта,

можно заключить, что высокоразвитый эмоциональный интеллект характеризуется умением глубоко понимать собственные чувства и эмоции окружающих, а также эффективным управлением своей эмоциональной сферой. Это, в свою очередь, способствует большей адаптивности и успешности в общении. В то время как абстрактный и конкретный интеллект сосредоточены на понимании закономерностей внешнего мира, эмоциональный интеллект обращает внимание на внутренние процессы и их влияние на действия человека и его восприятие реальности.

Влияние компонентов эмоционального интеллекта на качество межличностных отношений:

Понимание своих эмоций – это ключевой аспект как для личного переживания, так и для поведения человека. Важно понимать, что сам опыт эмоции и ее осознанное обозначение – это два разных явления, которые можно разделить и изучить эмпирически. Определение эмоции, то есть ее осознанное название, рассматривается как результат цепочки когнитивных процессов, которые перерабатывают перцептивные переживания, превращая их в внутренний опыт и изменяя его. Можно выделить три ключевых роли, которые выполняет название эмоций: оно помогает зафиксировать пережитый опыт, служит инструментом межличностного общения и выражает эмоциональное состояние.

Для людей с алекситимией, иначе говоря, «чувством без слов», как назвал это явление психиатр Сифнес, распознавание эмоций представляет собой серьезную сложность. Алекситимия характеризуется рядом ключевых особенностей: затруднениями в понимании и выражении собственных чувств, неспособностью отличать эмоции от телесных ощущений, ограниченным воображением, ригидностью и склонностью к конкретике [38].

В пьесе «Гамлет» Уильяма Шекспира ярким примером алекситимии служит многословие и саморазговор главного героя. В то время как язык обычно предназначен для передачи мыслей, желаний и эмоций, способствуя взаимопониманию и установлению гармонии в отношениях, слова Гамлета не

ведут к такому результату. Вместо этого они становятся для него заменой настоящих межличностных связей. Автор считает, что нежелание или неспособность к глубоким эмоциональным связям может быть следствием того, что в детстве отец и сын не смогли, или не захотели, свободно общаться и делиться своими чувствами и нуждами с помощью выразительных слов. Такое молчание породило чувство стыда, которое впоследствии проецировалось на отношения с другими людьми.

Эмоциональное распознавание служит ключевым фактором для более продуктивной коммуникации, так как оно обеспечивает точное понимание, описание, обработку и последующее выражение эмоций.

Умение управлять своими эмоциями тесно связано с вопросом самообладания. Оптимальная выразительность эмоций играет ключевую роль в поддержании физического и психологического благополучия. Сдерживание чувств может привести к развитию различных заболеваний, в то время как неконтролируемая эмоциональная экспрессия создает сложности в общении с другими людьми. В результате, сложности в регуляции эмоциональной выразительности оказывают негативное влияние не только на самого человека, но и на его близких.

Эмоциональная выразительность играет ключевую роль в формировании качественных межличностных связей. Излишняя сдержанность в проявлении эмоций может создать впечатление холода, равнодушия и высокомерия, что, в свою очередь, может вызвать недоумение или даже отторжение со стороны окружающих.

Рейковский Я. (1979) [39] приводит следующие причины трудностей в выражении эмоций:

- люди не усвоили принятых в обществе форм выражения;
- боязнь выдать собственные чувства, связанная со страхом перед утратой самоконтроля или боязнью порицания со стороны окружающих (боязнь быть скомпрометированным, отвергнутым или осмеянным);
- врождённые факторы, хотя решающее значение принадлежит процессу

научения;

– усвоение норм поведения, господствующих в семье и ближайшем окружении.

По мнению И. А. Романовой [39], самопознание тесно связано с эмоциональной сферой человека. Оно строится на основе эмоциональных переживаний, эмпатии и чувственного восприятия, а не на логических рассуждениях. Именно поэтому степень развития эмоциональных способностей определяет глубину самопознания, а осознание собственных эмоций является ключевым фактором в этом процессе.

Понимание эмоций начинается с их фиксации в нашем сознании. Но важно понимать, что не все эмоциональные переживания регистрируются в сознании, и не всегда они становятся осознанными. Поэтому при обсуждении осознания эмоций необходимо различать две ситуации. Это явление представляет собой отчетливо выраженный и структурированный процесс, который оказывает существенное влияние на ход деятельности и субъективно воспринимается (человек осознает, что переживает что-то новое и особенное, отличающееся от его прошлых переживаний). Осознание, представляющее собой понимание своего внутреннего состояния через язык и знаки, является одним из ключевых аспектов. Второй вид осознания формирует основу для управления эмоциями, позволяя предвидеть их динамику, а также понимать факторы, влияющие на их интенсивность, длительность и последствие.

Способность распознавать эмоции тесно связана с умением их выражать. Владение «языком» эмоций подразумевает знание общепринятых в конкретной культуре способов их демонстрации, а также умение видеть и понимать индивидуальные особенности эмоциональных проявлений людей, с которыми мы взаимодействуем. Стоит подчеркнуть, что интерпретация эмоций является более сложной задачей, чем их внешнее выражение.

Понимание эмоций связано также с уровнем развития эмпатии. Согласно К. Роджерсу [41], способ общения, основанный на эмпатии, многогранен. Он предполагает погружение в внутренний мир другого человека, ощущение в нём

комфорта и родности. Эмпатия подразумевает постоянное внимание к меняющимся эмоциям собеседника, словно мы временно живём его жизнью, тонко и без осуждения воспринимая её нюансы. Это умение уловить то, что другой человек едва сам осознаёт. Хотя и не всегда затрагиваются глубоко укоренившиеся, неосознаваемые эмоции, так как их проработка может быть болезненной, важно также делиться своими впечатлениями о внутреннем мире другого человека, когда вы наблюдаете за ним с объективностью и без предубеждений. Эмпатия подразумевает не только ответственность и активность, но и тонкость и чуткость, сочетая в себе силу и деликатность.

Понимание нюансов эмоциональных проявлений других людей сопряжено с рядом сложностей, обусловленных следующими факторами:

- чрезмерная озабоченность собственными переживаниями мешает адекватно воспринимать и понимать эмоциональное состояние окружающих.
- ощущение исключительности;

Тревога, будь то реакция на чувства других или собственные переживания, часто приводит к желанию оградиться от всего, что может вызвать эмоциональные всплески [41].

Мотивация, порождаемая эмоциями, толкает людей к действию. Корень слова «эмоция» восходит к латинскому «*emovere*», что переводится как «двигать». Эмоции – это мост между телом и разумом, они текучи и динамичны, постоянно меняя свое направление: *e-motion* (э–моция). Наш эмоциональный фон отражает наше общее состояние: при благополучии и здоровье эмоции носят позитивный характер, в противном случае они смещаются в негативную плоскость.

Эмоциональный интеллект, вероятно, включает в себя способность к распознаванию, выражению и пониманию эмоций, а также к мотивированию когнитивных процессов, связанных с эмоциональной сферой.

Эмоциональный интеллект – это набор навыков, связанных с эмоциями и общением, включающий в себя умение распознавать собственные и чужие чувства, а также способность управлять своими эмоциями и мотивировать себя.

Все составляющие эмоционального интеллекта тесно связаны между собой, и именно эта взаимозависимость обеспечивает успешное общение с другими людьми.

1.2 Доверие на рабочем месте как психологическая категория

Доверие – это фундамент, на котором строятся все отношения, как в личной жизни, так и в профессиональной сфере. В коллективе доверие означает убежденность в порядочности и надежности партнеров. Оно формируется на протяжении совместной работы, через общие проекты и открытый обмен информацией. Можно утверждать, что доверие – это не просто чувство, а динамичный процесс, требующий от каждого участника активного участия и стремления к созданию атмосферы взаимоуважения и открытости. Формирование доверия – сложный процесс, зависящий от множества обстоятельств. Важную роль здесь играют культурные особенности, степень близости между людьми и их индивидуальные характеристики, такие как профессиональные и личные убеждения, принципы честности и открытости в общении. В профессиональном контексте доверие приобретает особую значимость, так как оно создает позитивную рабочую динамику, где каждый сотрудник ощущает себя защищенным и уверенным в своих перспективах. Открытость и доверие упрощают общение, создают спокойную атмосферу и минимизируют вероятность возникновения разногласий и конфликтов, способствуя теснейшему сотрудничеству в коллективе. Развитый эмоциональный интеллект играет важную роль в создании и поддержании атмосферы доверия в рабочем окружении [17].

Выделяет несколько видов доверия.

Главнейшим фактором в построении любых отношений является доверие к окружающим. Это межличностное доверие проявляется в нашей готовности

открыться перед близкими, друзьями, знакомыми. Оно подразумевает не просто приятельские отношения, но и готовность поделиться самым сокровенным: своими мыслями, эмоциями, переживаниями, фактически позволить взглянуть вглубь своей души.

Существует еще один тип доверия, который проявляется в нашей уверенности в правдивости информации, получаемой от людей, будь то друзья и родственные связи или совершенно незнакомые нам личности.

Третий вид доверия основывается на вере в человеческие качества, на убеждении, что возложенная на другого человека задача будет исполнена качественно и в соответствии с предъявляемыми стандартами [28].

Анализ теоретических источников позволяет выделить другие виды доверия.

Во-первых, речь идет о доверии к людям, которое можно назвать обобщенным межличностным доверием. Это широкая концепция, где каждый для себя решает, насколько вообще можно доверять другим, на каких основаниях, в какой мере и так далее.

Во-вторых, доверие к социальным группам – это чувство доверия к различным группам, с которыми человек связан, будь то через принадлежность или взаимодействие.

В-третьих, доверие к организации. Это степень, до которой сотрудник готов доверять организации, ее внутренним системам и ее руководителям, а также степень его уверенности в них [19].

Роберт Блейк и Джейн Мутон внесли значительный вклад в изучение лидерства, создав матрицу управленческих стилей, получившую широкое признание. В то время как эта матрица нашла применение в различных сферах, для анализа доверия в корпоративной среде, часто используется альтернативный подход – модель уровней доверия, разработанная американскими специалистами Патриком Ленсиони и Чарльзом Фаззи.

Модель Ленсиони–Фаззи выделяет пять основных уровней доверия в организации:

1. Доверие личности. Это базовый уровень, который предполагает доверие между людьми на уровне межличностных отношений. Люди доверяют друг другу как профессионалам и коллегам, уважают личные качества и компетенции друг друга. Без этого уровня сложно строить эффективную работу команды.

2. Операционное доверие. Этот уровень касается взаимодействия в рамках рабочих процессов. Сотрудники доверяют друг другу в выполнении конкретных обязанностей и соблюдении сроков. Здесь важно, чтобы каждый понимал свою роль и был уверен в способности коллег эффективно справляться с поставленными задачами.

3. Стратегическое доверие. На этом уровне доверие распространяется на стратегические решения компании. Сотрудники верят в правильность выбранных руководством направлений развития и готовы поддерживать инициативы, даже если не совсем согласны с ними. Это важный элемент корпоративной культуры, позволяющий избежать сопротивления изменениям.

4. Инновационное доверие. Данный уровень подразумевает готовность сотрудников доверять друг другу в условиях неопределенности и экспериментов. Когда компания внедряет новые идеи или продукты, сотрудники поддерживают такие начинания, несмотря на возможные риски. Инновационное доверие позволяет развивать креативность и гибкость внутри коллектива [22].

Концепция «доверия» тесно связана с понятием «социального капитала», который характеризует качество социальных связей, в особенности деловых отношений между людьми или организациями. Доверие можно интерпретировать как метрику, свидетельствующую о прочности и благополучии этих связей, одновременно являясь и выражением социального капитала, и его практической стороной [30].

Доверие – это многогранное понятие, которое может быть интерпретировано как предвидение, установленная связь, эмоциональный отклик, динамический процесс взаимодействия, обмен ценными данными и

возможностями, индивидуальная или коллективная черта, эмоциональное состояние, профессиональная компетенция, а также общественное настроение, обстановка, социокультурный контекст и даже социальная сложность.

Различные концепции и подходы к изучению доверия.

Уже в начале 70-х годов прошлого века важность доверия для эффективности управления, качества работы и результативности организаций стало очевидным, что привело к появлению различных теорий и концепций его изучения. В научных исследованиях доверие рассматривается как продукт личных взаимоотношений и опыта, а также как осознанный выбор, сопряженный с риском, который индивид готов взять на себя для реализации своих стремлений и ценностей. Эти подходы зиждут на решении, которое каждый для себя принимает относительно уровня доверия к окружающим, в том числе к себе, другим людям и институтам, при этом учитывая неопределенность ситуации и ее политические последствия.

Исследования в области социальных последствий доверия и недоверия к другим фокусируются на оценке эффективности принятых решений, корректности реакций, изменении динамики отношений между руководителями и подчиненными, а также на понимании их влияния на внутреннюю и внешнюю коммуникацию организации. Анализ выявил явную зависимость между степенью риска, сопряженного с доверием, полученными результатами, масштабом его влияния и возникающими социальными следствиями [4, 37]. Установлено, что положительный результат при высоком риске повышает доверие, в то время как неудачный исход в такой ситуации его снижает. Умеренный риск не оказывает сильного влияния на доверие, как при успехе, так и при неудаче. Однако, неудача при низком риске заметно подрывает доверие, в то время как при любом результате с низким риском доверие остается на низком уровне. Даже если изначально риск присутствует, неблагоприятные социальные взаимодействия неизменно ведут к угасанию интереса и доверия. Только в случае, когда высокий уровень риска сочетается с нарушением правил и положительным исходом, формируется высокая степень

доверия, чувства безопасности и надежности.

Исследования показали, что доверие и недоверие демонстрируют циклическую динамику [7]. Поведение, характеризующееся доверием или непослушанием, самопроизвольно усиливается и повторяется, формируя соответствующие модели поведения и меняя социальную среду [8, 9].

Последние исследования показывают, что при принятии решений неосознанные факторы играют более значительную роль, чем логические рассуждения [10]. В вопросах доверия и недоверия влияние этих неосознанных моментов еще более заметно, и поэтому многие эксперты считают, что этот феномен неразрывно связан с нашими убеждениями [11].

Формы проявления доверия многообразны и зависят от степени рациональности, лежащей в основе принятого решения. Уверенность в себе и в других людях порождает положительное доверие, в отличие от более сомнительных проявлений, которые могут быть обусловлены психологическим влиянием, поспешными решениями, невинностью, азартным настроением или даже безнадежностью [14].

Готовность полагаться на других в условиях неопределенности и рассчитывать на взаимную выгоду – вот что составляет суть доверия. Неопределенность возникает тогда, когда контроль отсутствует, и прогнозирование действий других людей становится рискованным. В ситуации, где руководитель обладает значительной властью над ситуацией и поведением подчиненных, риски при принятии решений минимальны, и вопрос доверия теряет свою актуальность [3].

Solomon R. C. и F. Flores описали 4 типа доверия. Ученые выделяют [26]:

1. Базовый уровень доверия. Доверие, открытость и дружелюбие лежат в основе этого уровня. Он характеризуется умением глубоко понимать людей, а также искренним интересом к новым знакомствам без каких-либо стереотипов или предубеждений. Важно свободно общаться с незнакомыми людьми, самостоятельно развиваться и быть готовым к сотрудничеству с новыми партнерами, а также строить доверительные и глубокие отношения,

основанные на искренности и творческом взаимодействии. Уверенность в себе и доверии к миру являются фундаментальными для становления личности и оказывают существенное влияние на ее восприятие себя и внешнего мира.

2. Простой уровень доверия – это искренняя убежденность, лишенная всяких сомнений и предвзятости. Оно возникает спонтанно, без размышлений и осознанного выбора, не требует обоснований или каких-либо действий, но все же сопровождается внутренним ощущением, которое воспринимается как несомненная правда. Такое поведение может быть следствием абсолютной уверенности в благонадежности и добро intentions партнеров, что, в свою очередь, может указывать на наивность, прямолинейность мировоззрения или даже на элементы самообмана.

3. Некритичное доверие или слепое доверия, уязвимое к обману и изменам, часто граничит с самонадеянностью и желанием самодостаточности. Оно избегает проникновения в тайны человеческой души и признания ее несовершенства, довольствуясь поверхностным восприятием и игнорируя риск нарушения доверия.

4. Настоящее доверие, оно не является пассивным ощущением, а скорее осознанным решением, требующим понимания ситуации и личных границ, а также готовности к новым взглядам. Оно зиждется на свободе выбора и ответственности, а не на бесчувственных и прагматических рассуждениях о выгоде, предсказуемости и стабильности. По-настоящему доверие подразумевает не просто доверие в другого, но и глубокое осознание потенциальных рисков, взвешенное согласие с ними и готовность к пересмотру своих суждений, преодолению собственных предубеждений. Исследования выявили три ключевых этапа, через которые проходит процесс построения доверия к не знакомым людям, хотя переход между ними не всегда является обязательным.

Устойчивые и доверительные отношения в коллективе неразрывно связаны с обратной связью, которая выступает ключевым механизмом для контроля качества и своевременности информации. Сильное доверие между

руководителями и подчиненными создает благоприятную рабочую атмосферу, что снижает текучесть кадров и, как следствие, положительно влияет на финансовые результаты компании, оптимизируя расходы на подбор, обучение и профессиональное развитие сотрудников.

Доверие – это краеугольный камень эффективного взаимодействия между отделами в компании. Именно оно позволяет устранить главную проблему традиционных иерархических структур, где противостояние между подразделениями становится препятствием для координации действий, обмена данными и совместного решения задач, направленных на достижение общих результатов. Доверие, царящее между подразделениями и организациями, является ключевым фактором для быстрой реакции на меняющиеся рыночные запросы и эффективной адаптации к постоянно меняющимся внутренним и внешним факторам. Такая среда создает предпосылки для формирования специализированных команд, объединенных общей целью и состоящих из сотрудников различных отделов и структурных уровней [40].

Факторы, влияющие на доверие.

Надежность в профессиональной среде является одним из главных элементов, способствующих формированию комфортной и дружелюбной атмосферы в команде, взаимопониманию между сотрудниками и росту общей эффективности. Такая атмосфера положительно сказывается на удовлетворенности работников, их моральном состоянии и стимулирует личную и коллективную продуктивность в различных сферах: социальной, трудовой, творческой и психологической. Эффективность взаимодействия между государственными служащими во многом зависит от их эмоционального интеллекта (EI). Развитый эмоциональный интеллект способствует лучшему пониманию собственных и чужих эмоций, умению анализировать их и управлять ими, что в свою очередь положительно сказывается на взаимоотношениях в коллективе и на способности адекватно реагировать на эмоциональные состояния коллег. Эмоциональная зрелость и умение управлять своими чувствами – ключевые факторы для создания крепких, доверительных и

ответственных отношений, особенно в сложных ситуациях, таких как стресс или конфликт. В рабочих коллективах с высоким уровнем эмоционального интеллекта сотрудники демонстрируют способность находить конструктивные решения и соглашения при возникновении разногласий, что в итоге ведет к повышению продуктивности и укреплению атмосферы доверия [14].

В то же время, недостаток эмоционального интеллекта и самооценки может стать причиной недоразумений, конфликтов и разрушения как профессиональных, так и личных связей, что в свою очередь ухудшает общее доверие. Именно поэтому необходимо особое внимание уделить развитию эмоционального интеллекта у государственных служащих, формируя программы обучения и способствуя конструктивному диалогу, что в итоге создаст более благоприятную и результативную рабочую среду. Развитие эмоционального интеллекта, включающего в себя умения эмпатии, самооценки, саморегуляции, внимательности и других социальных компетенций, может стать важным фактором в создании атмосферы доверия в коллективе, повышении эффективности мотивации и формировании благоприятной самооценки у каждого сотрудника.

Доверие в рабочей среде тесно связано с эффективностью делового общения, которое в свою очередь зависит от эмоционального интеллекта сотрудников. Ведь именно эмоциональный интеллект определяет качество межличностных взаимодействий, где происходит не только обмен информацией, но и искреннее выражение чувств и эмоций. Открытость и честность в обсуждении мыслей и переживаний создают атмосферу взаимопонимания и доверия, способствуя конструктивному диалогу в коллективе. Сотрудники с высоким эмоциональным интеллектом демонстрируют гибкость в общении, умело подстраивая свой стиль под контекст и эмоциональное состояние партнера по диалогу. Такая адаптивность способствует точной передаче своих мыслей и намерений, а также помогает в достижении желаемых результатов и создании атмосферы доверия [39].

Построение доверия в коллективе не сводится лишь к словам, ведь

немаловажную роль играют и невербальные сигналы. Жесты, мимика, интонация голоса формирует впечатление и влияет на уровень доверия между сотрудниками. Развитие навыков невербальной коммуникации может стать ключом к укреплению взаимоуважения и доверия в рабочей среде. Эффективное восприятие и понимание как вербальных, так и невербальных сигналов играет ключевую роль в повышении профессионализма в коллективе, создает благоприятную атмосферу для взаимопонимания между сотрудниками, стимулирует их сотрудничество и взаимопомощь, а также укрепляет дружеские отношения в команде. В сфере государственного управления, где эффективное взаимодействие между различными ведомствами и организациями является ключевым фактором успеха, развитие эмоционального интеллекта, умения строить конструктивные межличностные отношения и создавать сплоченную команду играет важную роль в укреплении доверия и благоприятной рабочей атмосферы.

Эффективное лидерство является ключевым фактором в создании атмосферы доверия в рабочей среде. Лидеры, обладающие высоким эмоциональным интеллектом, способны выстроить культуру, где доверие и открытость являются нормой для всех сотрудников. Их (сотрудников) искренность и прозрачность в поведении формируют основу для установления не только деловых, но и крепких, основанных на доверии отношений, охватывающих все уровни организации: от подчиненных до руководства. Высоко эмоционально интеллигентные лидеры оказывают существенную поддержку своим сотрудникам, способствуя созданию успешных компаний и развитию у них собственного эмоционального интеллекта. Они также создают атмосферу открытого общения, что в свою очередь формирует благоприятную организационную культуру, основанную на ценностях сотрудничества, взаимопомощи и уважения [33].

Доверие, как фундамент, пронизывает все уровни корпоративной культуры, определяя взаимодействие между сотрудниками, их поведение и, в конечном итоге, все аспекты функционирования организации. Такая атмосфера

способствует росту профессионализма и благоприятному эмоциональному климату. Организации, где ценятся взаимовыгодное сотрудничество и доверие, демонстрируют высокую эффективность и уровень удовлетворенности сотрудников. В сфере госслужбы, где непрерывное профессиональное развитие обусловлено тесным сотрудничеством, организованностью и слаженной работой команды, формирование соответствующей корпоративной культуры и организационной структуры выходит на первый план. Этому способствует благоприятный эмоциональный фон.

Доверие как категория управления человеческими ресурсами.

Мицкевич В. В. определяет организационное доверие как оптимистичный взгляд сотрудников на внутренние взаимодействия в компании, предполагая, что все связи и коммуникации будут способствовать положительным результатам и взаимовыгодным отношениям для всех [46].

Веселов Ю. В. и А. А. Липатов рассматривают организационное доверие как обоснованную убежденность работников в положительных качествах своих коллег и руководителей, включая их этичность, добросовестность и профессионализм, при сохранении автономности в принятии решений и отсутствии чрезмерной регламентации. Они считают, что доверие подразумевает для доверяющего готовность столкнуться с риском в непредсказуемых ситуациях, отказ от привычных защит и стремления к полному контролю, а для получающего доверие – согласие на рамки, заданные доверителем, и понимание собственной ответственности за его благополучие.

В организационной среде доверие можно интерпретировать как уверенность в том, что наши надежды на благожелательность и надежность окружающих людей оправдаются [11]. Понятие доверия неразрывно связано с такими ценностями, как искренность, порядочность и сочувствие. Доверие, являясь уникальным психологическим явлением, находит свое выражение в действиях человека. Положительные впечатления от общения, осознание и анализ этих впечатлений способствуют росту доверия и формированию благоприятного отношения к окружающим и к самой ситуации. Как и любые

природные явления, доверие проходит испытание временем и практическим опытом. Положительное воздействие на человека и общество вызывают доверие, а негативное – отторжение, формируя стереотип доверия или недоверия к источнику влияния, независимо от его намерений. Оценку нового явления, его влияния на социально-экономический прогресс, следует проводить с объективностью и вниманием, как индивидуально, так и коллективно. Негативные переживания, напротив, имеют свойство крепко удерживаться в ментальном пространстве человека, формируя стойкое негативное восприятие, скептицизм, отчуждение и даже опасения, которые в дальнейшем могут стать сложной преградой для преодоления [6].

Доверие и недоверие складываются под влиянием как внешних, так и собственных переживаний. Внешние условия, влияющие на степень доверия, в значительной мере определяются объективными социальными факторами:

Особенности организационной структуры, корпоративной культуры, применяемых методов планирования, информационного взаимодействия и коммуникации, процедур принятия решений и системы мотивации сотрудников;

Другими значимыми факторами выступают специфические потребности задач, которые выполняются, организация распределения обязанностей и ясное обозначение областей ответственности, а также выбор используемых технологий.

Успех обусловлен, прежде всего, высоким уровнем персонала, который характеризуется профессионализмом, жадой самосовершенствования и лояльностью сотрудников, а также созданием комфортной и позитивной атмосферы в коллективе.

Формирование доверия к другим не сводится лишь к поверхностным признакам, оно тесно связано с внутренними особенностями личности. Важную роль играют такие личностные качества, как репутация и общественное восприятие, честность и принципиальность поведения, уверенность в себе и чувство собственного достоинства, а также обязательность и стремление к инициативе и совместному труду.

Наше внутреннее состояние, в том числе склонность к доверию, способность радоваться общению с другими и стремление к высокому моральному уровню, формируется благодаря нашим собственным особенностям. Важнейшими из них являются интеллект, способ мышления (предпочтение самостоятельных решений или оригинальных подходов), жизненный опыт, личные цели и увлечения, чувство уважения к другим, доверие к окружающему миру и уверенность в себе.

Доверие – это сложный феномен, который формируется под влиянием множества объективных, субъективных и порой неосознаваемых факторов. В этом процессе значительную роль играют как внутренние, так и внешние субъективные нюансы. Объективность доверия определяется следующими ключевыми особенностями:

- механизмов, определяющих функционирование организации (включая управленческие подходы, корпоративную культуру, стили принятия решений и механизмы стимулирования);

- эффективное функционирование достигается за счет ясного разделения обязанностей, четкой проработки зон ответственности и обеспечения всех необходимых технических ресурсов;

- ключевым ресурсом выступает человеческий капитал, формируемый профессионализмом, компетенциями, высокой мотивацией работников и позитивной социальной и психологической атмосферой в трудовом коллективе.

Создание атмосферы доверия в коллективе зависит от множества факторов, включая личностные качества каждого сотрудника, специфику выполняемой работы и динамику их взаимодействия с руководством [18].

Доверие к окружающим формируется под влиянием множества факторов, которые зависят от индивидуальных особенностей человека. К ним относятся его интеллект, способ мышления (стереотипное или нестандартное), жизненный путь, увлечения и ценности, уровень самопознания и эмпатии, а также чувство собственной уверенности и ответственности за свои действия. Доверие к другим – это сложный феномен, который формируется под влиянием

различных факторов. В его основе лежат не только волевые решения и рациональные оценки, но и эмоциональные переживания, а также профессиональные навыки. Положительные эмоции, например, симпатия, дружелюбие, любовь и привязанность, способствуют возникновению доверия и желания сотрудничества. Напротив, негативные чувства, такие как неприязнь, гнев, разочарование или агрессия, могут стать причиной обиды и, как следствие, недоверия. Способность руководить ситуацией и направлять поведение других людей – это краеугольный камень рационального мышления. Готовность к совместной работе и взаимопониманию увеличивается тогда, когда человек ощущает уверенность в своем умении предвидеть и оказывать влияние на поступки других, зная, что у них нет причин отклоняться от его прогнозов.

Доверие к другому человеку формируется на основе сложного переплетения психологических, эмоциональных и логических моментов. Чувство доверия рождается из личного восприятия и ощущения близости, ассоциируемого с теплыми чувствами дружбы и привязанности. Однако, если в отношениях присутствуют негативные переживания, например, недовольство или враждебность, это создает препятствие для доверия, уводя отношения в плоскость дистанции и равнодушия. Рациональный компонент мышления тесно связан с умением контролировать ситуацию и верно интерпретировать мотивы окружающих. Чем сильнее у человека чувство контроля над происходящим, тем больше он способен доверять другим и анализировать их действия, считая, что они будут вести себя предсказуемо.

Важным моментом не является однозначное решение о доверии или его отсутствии, а поиск оптимального баланса, который одновременно укрепляет авторитет организации и минимизирует риски, неизбежные для ее успешного функционирования. Особенно во время организационных изменений атмосфера доверия и взаимопомощи, формируемая как руководителями, так и подчиненными, становится определяющим фактором. Помимо эффективного усвоения и использования существующих знаний, она способна активизировать инновационный потенциал компании. Уровень поддержки и вовлеченности

руководства играет ключевую роль в успешности внедряемых преобразований в управлении, организации и материально-технической базе, определяя их амбициозность и конечный отклик.

Формирование и поддержание атмосферы доверия и взаимопонимания в коллективе и между руководством и сотрудниками достигается путём реализации ряда ключевых факторов [24, 40].

1. Открытость и доступность информации.
2. Первоочередное и безусловное решение социальных проблем.
3. Справедливая и непротиворечивая законодательная база.
4. Возможность каждого выражать свои интересы и оказывать влияние на принятие решений.
5. Защита собственности граждан.
6. Добросовестность, честность и компетентность руководителей.
7. Четкая обратная связь.
8. Неотвратимость вознаграждения.
9. Устойчивость институтов, «правил игры», договорных отношений и партнерских связей.
10. Гарантирование минимума жизненных благ и условий плодотворной деятельности.
11. Достойный имидж и культура организаций.

Для того чтобы сотрудники доверяли своим руководителям, важны следующие качества: профессиональная компетентность, справедливый подход к оценке работы и поощрению, умение оперативно принимать решения, способствующие успеху компании на рынке, а также честность и добросовестность как по отношению к подчиненным, так и к акционерам. Уверенность сотрудников в работодателе создает благоприятную атмосферу в коллективе, способствует быстрому принятию и внедрению решений и повышает конкурентные возможности компании [15].

1.3 Взаимосвязь между эмоциональным интеллектом и доверием на рабочем месте

В современных организациях, особенно в государственных учреждениях, эффективная коммуникация рассматривается как ключевой аспект, способствующий не только выполнению служебных обязанностей, но и созданию доверительных отношений между сотрудниками. Эмоциональный интеллект, который включает в себя способность осознавать, понимать и управлять своими эмоциями, а также эмоциями других людей, играет важную роль в установлении таких связей.

На уровне государственных служащих эта связь становится особенно актуальной, поскольку влияние эмоционального интеллекта на рабочие взаимоотношения активно исследуется. Например, на практике нередко встречаются такие ситуации, когда сотрудники, обладающие высоким уровнем эмоционального интеллекта, способны установить доверительные отношения с коллегами и подчиненными, что напрямую влияет на результативность работы команды. Согласно исследованиям, проведенным в этой области, люди с развитым эмоциональным интеллектом более склонны к открытой и конструктивной обратной связи, что способствует улучшению климату в коллективе и повышает общий уровень удовлетворённости сотрудников от выполняемой работы. Эмоциональная осведомлённость таких сотрудников позволяет им распознавать и адекватно реагировать на эмоции других, что также способствует сокращению конфликтов и недопонимания. Следовательно, использование навыков эмоционального интеллекта в процессе коммуникации не только облегчает взаимодействие, но и становится основой для формирования доверительных отношений, что является необходимым условием для стабильной и продуктивной работы государственного служащего [27].

Эффективная коммуникация, опирающаяся на эмоциональный интеллект, подразумевает умение не только слышать, но и предоставлять конструктивную

обратную связь. Активное слушание играет ключевую роль в общении, поскольку позволяет не только постичь позицию собеседника, но и сформировать основу для доверия и взаимопонимания между участниками диалога. Сотрудники, обладающие умением активно слушать, что свидетельствует о высоком эмоциональном интеллекте, демонстрируют большую гибкость в меняющейся рабочей обстановке и более эффективно решают возникающие проблемы. Например, при обсуждении тем, связанных с повышением качества услуг или оптимизацией внутренней работы, сотрудники с высоким эмоциональным интеллектом умело выражают свои мысли, учитывая чувства и ожидания коллег. Такой подход делает их более восприимчивыми к новым концепциям и готовыми к их принятию.

Эффективная коммуникация является не просто желательной, но и необходимой для служащих и их руководителей. Развитие этих навыков, например, посредством курсов и тренингов, направленных на повышение эмоциональной грамотности, создаст благоприятную атмосферу в коллективе и укрепит доверие между сотрудниками. Высокий уровень эмоциональной компетенции сотрудников способствует формированию открытой и благоприятной рабочей атмосферы, что благотворно влияет как на межличностные отношения в коллективе, так и на репутацию организации.

На уровне стратегического управления учреждением важно также учитывать, что развитие эмоционального интеллекта сотрудников нуждается в системном подходе, включающем поддержку со стороны руководства и организацию программ повышения квалификации. Руководители, как правило, являются моделями для подражания, и их способность выражать эмоции и устанавливать эффективные рабочие отношения напрямую влияет на подчиненных. Если руководство демонстрирует высокий уровень эмоционального интеллекта и активно использует эффективные коммуникационные практики, это создает благоприятную среду, способствующую обмену мнениями и сотрудничеству. Важно также понимать, что осуществление изменений в области эффективной коммуникации требует

времени и постоянного совершенствования. Организации, стремящиеся повысить уровень доверия среди своих сотрудников, должны стремиться к созданию платформ, которые заверяют открытость и честность в общении. Это может выразиться в регулярных встречах, обмене идеями и предложениями, создании обратной связи через различные каналы, что будет способствовать дальнейшему развитию доверительных отношений. Программирование таких взаимодействий обеспечит не только ведение конструктивных дискуссий, но и углубит взаимное понимание на уровне коллектива, открывая новые горизонты для совместной работы, эффективной реализации административных задач и, в конечном итоге, повышения общего уровня доверия среди госслужащих. По сути, эффективная коммуникация, стимулируемая эмоциональным интеллектом, становится важным связующим фактором в построении успешной команды и органе государственной власти [37].

Глубокое доверие на рабочем месте способствует повышению качества профессиональной деятельности сотрудников. Эмпатия способствует созданию более тесных и искренних взаимоотношений между сотрудниками, позволяя им свободно выражать свои мысли и переживания, не опасаясь осуждения или критики. Такая атмосфера доверия, где каждый чувствует ценность своего мнения, побуждает сотрудников к активному участию в совместных проектах и стремлению к достижению общих результатов. Развитый эмоциональный интеллект служит основой для построения крепких и взаимовыгодных отношений, что в свою очередь формирует благоприятную рабочую атмосферу, где доверие может расти и процветать. Доверия в профессиональной среде тесно взаимосвязано с развитием эмоционального интеллекта у сотрудников. Эмоциональный интеллект подразумевает умение не только понимать и анализировать собственные чувства, но и распознавать и эффективно управлять эмоциями окружающих. Ключевыми составляющими этого интеллекта являются эмпатия, способность к саморегуляции, самоосознание и умение строить и поддерживать позитивные социальные отношения. Каждый из этих навыков оказывает существенное влияние на степень доверия между коллегами

и их руководителями.

Формирование доверия в рабочей среде – это непрерывный процесс, тесно связанный с взаимодействием между сотрудниками, где эмоциональный интеллект выступает ключевым фактором. В условиях государственных учреждений, где уровень стресса и ответственности высок, доверительные отношения приобретают особую значимость. Наличие доверия снижает уровень стресса, стимулирует мотивацию и вовлеченность сотрудников, что в свою очередь повышает их результативность. Эффективная работа организаций, снижение текучести кадров и создание благоприятной рабочей атмосферы – все это тесно взаимосвязано с уровнем доверия. Развивая эмоциональный интеллект, коммуникативные навыки и лидерские качества, можно существенно повысить доверие в коллективе, что положительно скажется на качестве предоставляемых государственных услуг и обеспечит более гармоничное функционирование всего сектора.

II ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ВЗАИМОСВЯЗИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА И ДОВЕРИЯ НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ

2.1 Описание хода исследования

Исследование проводилось на базе администрации Ачинского района. Выборку составили 20 государственных служащих: депутаты, секретари, помощники депутатов. Вся выборка нами разделена на две подгруппы: мужчины и женщины, в каждой группе по 10 человек. Средний респондентов 37 лет, стаж работы 9 – 15 лет. Возраст и стаж работы нами в работе не учитывался.

Для проведения эмпирического исследования нами были использованы следующие методики:

1. Методика оценки уровня доверия в организации Р. Б. Шо.
2. Опросник измерения доверия в организации – краткая версия (ОТИ-SF).
3. Опросник ЭМИн, Д.В. Люсин.

Методика оценки уровня доверия в организации Р. Б. Шо. В методике Р.Б. Шо, сотрудникам предлагается оценить организацию (предприятие) по полярным качествам, оценивающим «результативность», «порядочность», «заботу» и «доверие» (т.е. методика включает в себя 4 основные шкалы). Таким образом, методика измеряет доверие к организации.

Каждый блок вопросов включает в себя 8 качеств и оценивается отдельно.

Результативность. Доверие требует получения результатов, обещанных другим людям, оно требует, чтобы мы верили в то, что другие хотят и могут выполнить свои обязательства перед нами.

Порядочность. Для стабильно высокого уровня доверия, необходимо соблюдать порядочность в отношениях и следовать известному набору ценностей, убеждений и действий. Другими словами, оно зависит от

соответствия утверждений человека его поступкам. Нарушение этого принципа ставит под сомнение надежность человека.

Забота. Для поддержания оптимального уровня доверия важно проявление заботы о благополучии других людей. В проявлении заботы отражается искреннее желание способствовать благополучию и успеху сотрудников на всех уровнях организации.

Процедура опроса. Испытуемым предлагалось ознакомиться с вопросами каждого блока, а затем оценить каждое из предлагаемых утверждений, используя 5–балльную шкалу. Обработка и интерпретация результатов. В ходе обработки суммировались баллы по каждому блоку вопросов, после чего проводилась их интерпретация результатов по каждой шкале с использованием следующей градации:

- низкий уровень: 8 – 18 баллов;
- умеренный уровень: 19 – 29 баллов;
- высокий уровень: 30 – 40 баллов

После этого суммировались все набранные по тесту баллы, и оценивался общий уровень доверия с использованием следующей шкалы:

- низкий уровень доверия: общая оценка 32 – 74 баллов;
- умеренный уровень доверия: общая оценка 75 – 117 баллов;
- высокий уровень доверия: общая оценка 118 – 160 баллов.

Опросник измерения доверия в организации – краткая версия (OTI-SF). Опросник предназначен для оценки степени доверия деловому партнеру и состоит из 12 утверждений.

Процедура опроса. Испытуемым предлагалось ознакомиться с утверждениями, содержащимися в опроснике, и оценить каждое из них с помощью следующей шкалы:

- категорически не согласен – 1 балл;
- не согласен – 2 балла;
- скорее не согласен – 3 балла;
- нет мнения – 4 балла;

- скорее согласен – 5 баллов;
- согласен – 6 баллов;
- абсолютно согласен – 7 баллов.

Обработка и интерпретация результатов. Все баллы суммировались, а затем полученная сумма интерпретировалась с использованием следующей градации:

- 12 – 35 баллов – низкий уровень доверия;
- 36 – 59 баллов – средний уровень доверия;
- 60 – 84 балла – высокий уровень доверия.

Опросник ЭМИн, Д. В. Люсина. Автор данного опросника исходил из определения эмоционального интеллекта как способности к пониманию и управлению эмоциями, как своими собственными, так и чужими. Эмоциональный интеллект трактуется именно как когнитивная способность, в него не включаются личностные черты, которые могут способствовать лучшему или худшему пониманию эмоций, но вместе с тем сами не являющиеся компонентами эмоционального интеллекта.

Методика состоит из 46 утверждений и содержит 4 шкалы и 5 субшкал:

Шкала МЭИ (межличностный ЭИ). Способность к пониманию эмоций других людей и управлению ими.

Шкала ВЭИ (внутриличностный ЭИ). Способность к пониманию собственных эмоций и управлению ими.

Шкала ПЭ (понимание эмоций). Способность к пониманию своих и чужих эмоций.

Шкала УЭ (управление эмоциями). Способность к управлению своими и чужими эмоциями.

Субшкала МП (понимание чужих эмоций). Способность понимать эмоциональное состояние человека на основе внешних проявлений эмоций (мимика, жестикуляция, звучание голоса) и/или интуитивно; чуткость к внутренним состояниям других людей.

Субшкала МУ (управление чужими эмоциями). Способность вызывать у

других людей те или иные эмоции, снижать интенсивность нежелательных эмоций. Возможно, склонность к манипулированию людьми.

Субшкала ВП (понимание своих эмоций). Способность к осознанию своих эмоций: их распознавание и идентификация, понимание причин их возникновения, способность к вербальному описанию.

Субшкала ВУ (управление своими эмоциями). Способность и потребность управлять своими эмоциями, вызывать и поддерживать желательные эмоции и держать под контролем нежелательные.

Субшкала ВЭ (контроль экспрессии). Способность контролировать внешние проявления своих эмоций.

На основании результатов тестирования не ставится психологический диагноз, методика является ориентировочной и показывает предполагаемый уровень эмоционального интеллекта личности.

2.2 Анализ результатов

Опросник ЭМИн, Д. В. Люсин. После анализа данных исследования все результаты были отображены на рисунках 2.1. и 2.2.

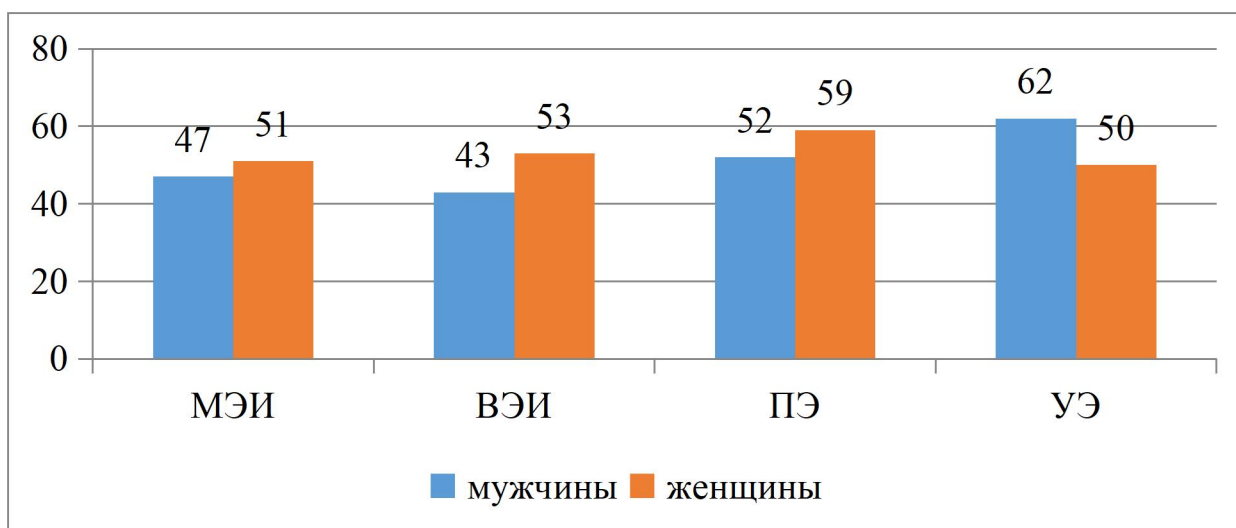


Рис. 2.1 Средние показатели выраженности компонентов эмоционального интеллекта в группах мужчин и женщин, по опроснику ЭмИн, Д. В. Люсин

Примечание: МЭИ – межличностный эмоциональный интеллект, ВЭИ – внутриличностный эмоциональный интеллект, ПЭ понимание эмоций, УЭ управление эмоциями

Как мы видим из рисунка 2.1., женщины несколько превосходят мужчин выраженности межличностного эмоционального интеллекта, внутриличностного эмоционального интеллекта, пониманию эмоций. Однако, мужчины превосходят женщин в управлении эмоциями.

Таким образом, женщины проявляют более высокую способность к пониманию эмоций других людей и управлению ими, к пониманию собственных эмоций и управлению ими.

Мужчины проявляют более высокую способность к управлению своими и чужими эмоциями, возможно, склонность к манипуляциям.

Для более содержательного анализа представим результаты по субшкалам опросника (рис. 2.2.).

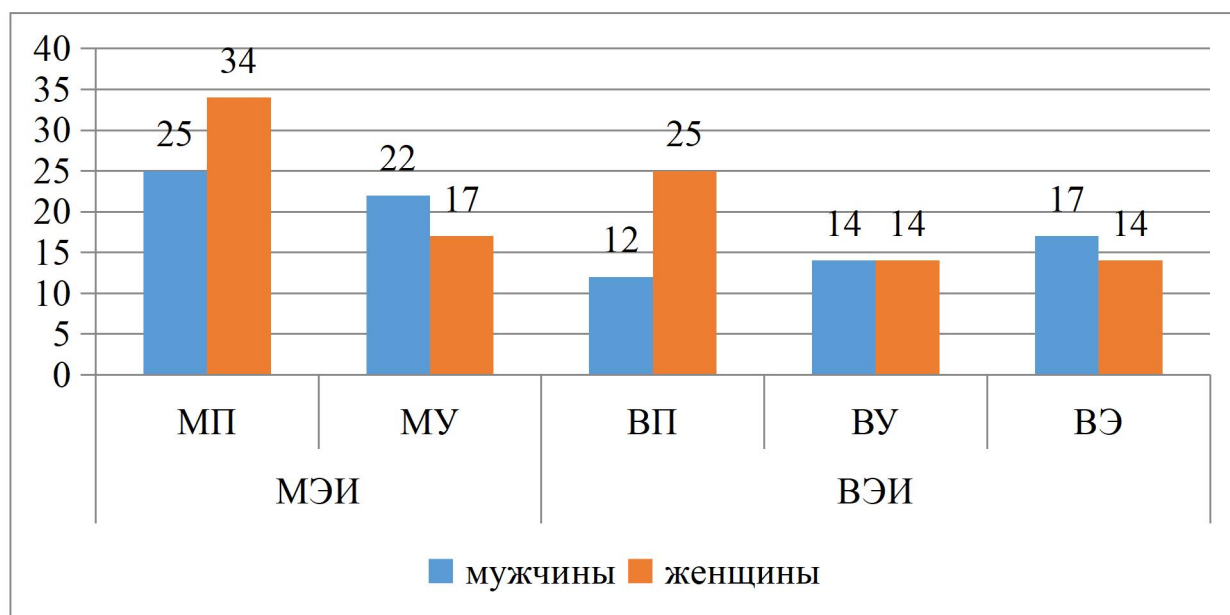


Рис. 2.2 Средние показатели выраженности компонентов эмоционального

интеллекта в группах мужчин и женщин, по опроснику ЭмИн, Д. В. Люсин

Примечание: МЭИ – межличностный эмоциональный интеллект, ВЭИ – внутриличностный эмоциональный интеллект, ПЭ – понимание эмоций, УЭ – управление эмоциями, МП – понимание чужих эмоций, МУ – управление чужими эмоциями, ВП – понимание своих эмоций, ВУ – управление своими эмоциями, ВЭ – контроль экспрессии

Содержательный анализ компонентов эмоционального интеллекта показывает, что в межличностном эмоциональном интеллекте женщины превосходят мужчин в понимании эмоций собеседника, на основе внешних проявлений эмоций (мимика, жестикуляция, звучание голоса) и/или интуитивно; женщины более чутки к внутренним состояниям других людей.

Тогда как мужчины лучше женщин управляют эмоциями своего собеседника, т.е. умеют вызывать у других людей те или иные эмоции, снижать интенсивность нежелательных эмоций.

Во внутриличностном эмоциональном интеллекте женщины лучше мужчин осознают свои эмоции, их распознают и идентифицируют. Женщины лучше понимают причин возникновения собственных эмоций, способны их описать словами.

Способность и потребность управлять своими эмоциями, вызывать и поддерживать желательные эмоции и подавлять нежелательные, в обеих группах выражена одинаково.

Способность контролировать внешние проявления своих эмоций у мужчин развита сильнее, чем у женщин.

Далее проанализируем результаты исследования доверия к организации и к деловому партнеру, в группах мужчин и женщин (рис. 2.3 –2.7.). В начале представим результаты, полученные по методике оценки уровня доверия в организации Р.Б. Шо (рис. 2.3).

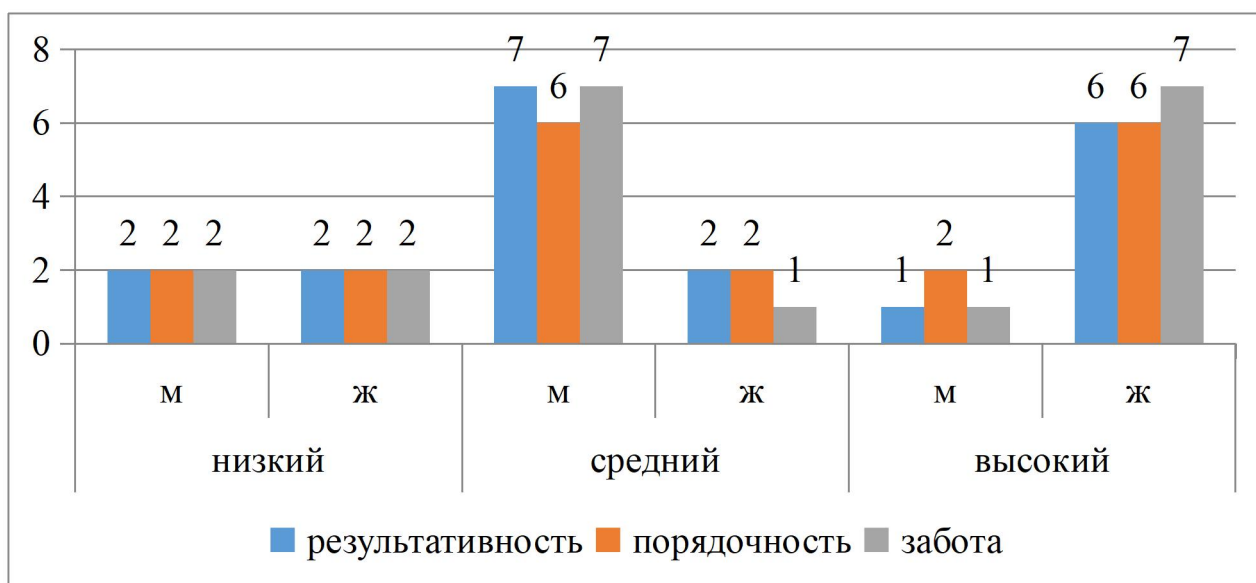


Рис. 2.3 Распределение количества респондентов внутри компонентов доверия по уровням, в группе мужчин и женщин

Большинство мужчин демонстрируют средний уровень доверия по всем компонентам. Средний балл по шкале «результативность» 28 баллов, по шкале «порядочность» – 25 баллов, по шкале «забота» – 26 баллов (рис. 2.4.).

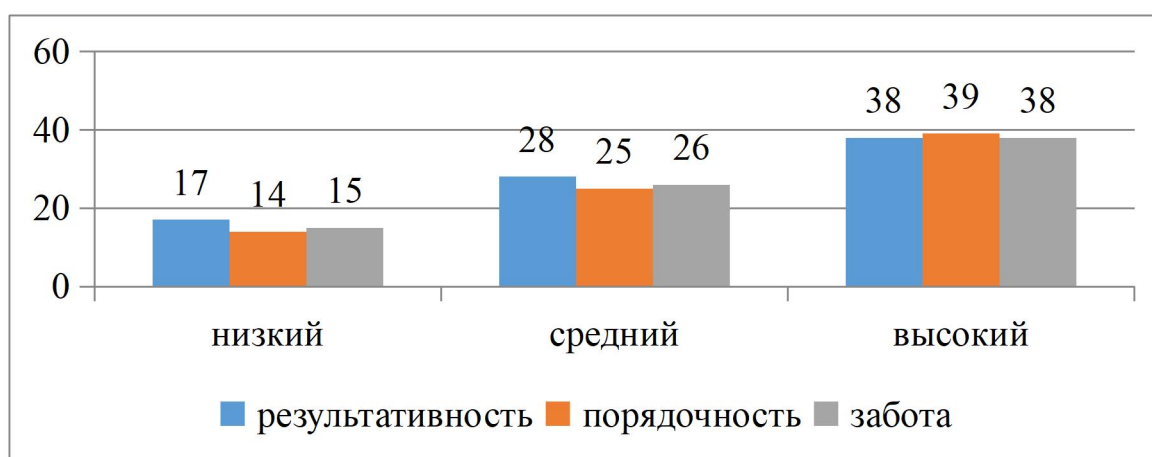


Рис. 2.4 Средние баллы в группе мужчин, по компонентам доверия

Средний балл по шкале «доверие» в данной группе составляет – 26,3 балла, что свидетельствует о среднем уровне доверия к организации в группе мужчин.

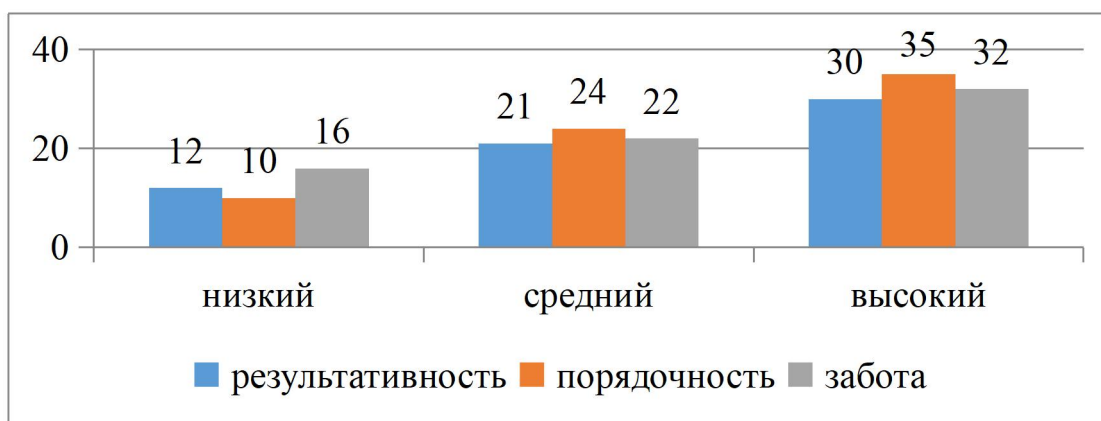


Рис. 2.5 Средние баллы в группе женщин, по компонентам доверия

Большинство женщин демонстрируют высокий уровень доверия к организации (рис. 2.5.). По шкале «результативность» средний балл составляет – 30 баллов, по шкале «порядочность» – 25 баллов, по шкале «забота» – 32 балла. Средний балл по шкале «доверие» составляет в группе женщин – 32,3 балла. Что соответствует высокому уровню доверия к организации.

В процентном соотношении распределение мужчин и женщин по уровням доверия представлено на рисунке 2.6.

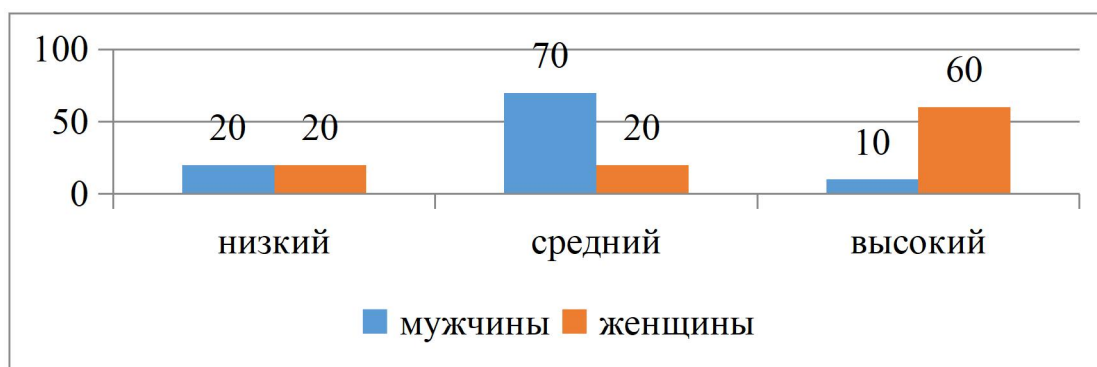


Рис. 2.6 Процентное распределение мужчин и женщин по уровням доверия к организации

Результативность в методике Р. Б. Шо относится к уровню достижения поставленных целей и выполнению задач, стоящих перед организацией. В

контексте модели автора, результативность рассматривается как один из двух ключевых элементов управления, наряду с ориентацией на людей. Согласно методике, эффективное управление должно балансировать между этими двумя аспектами. Руководители, сосредоточенные исключительно на результате, могут пренебрегать человеческими факторами, что приведет к демотивации и снижению эффективности в долгосрочной перспективе. Напротив, чрезмерная концентрация на людях без учета конечных целей может замедлить прогресс и снизить общую результативность.

Забота в методике Р. Б. Шо относится к одному из двух главных измерений, используемых для анализа и описания стилей управления и лидерства. Это понятие связано с вниманием к людям, их потребностям, интересам и благополучию. Забота противопоставляется результативности, которая направлена на достижение целей и выполнение задач. Идеальным считается стиль управления, который сочетает оба аспекта: высокую заботу о людях и высокую ориентацию на результат. Такой подход обеспечивает гармоничное развитие команды и способствует достижению успеха в долгосрочной перспективе.

Порядочность в методике Р. Б. Шо относится к одному из важных аспектов, характеризующих поведение лидера или руководителя. Она отражает степень честности, добросовестности и соблюдения этических норм в процессе управления и взаимодействия с подчиненными. Порядочный лидер действует в интересах организации и её сотрудников, придерживаясь принципов справедливости и прозрачности.

Доверие в методике Р. Б. Шо является ключевым элементом в понимании и анализе управленческих стилей и взаимоотношений в организации. Оно описывает степень, в которой сотрудники и руководство верят в честность, надежность и профессионализм друг друга.

Средний уровень доверия говорит о том, что мужчины проявляют готовность сотрудничать и помогать друг другу, но эта готовность не является постоянной. Средний уровень доверия является показателем того, что

коммуникация в между деловыми партнерами (в частности, сотрудниками и руководителями) относительно открыта, но не всегда полная или своевременная. Информация может передаваться избирательно, что ограничивает полное понимание ситуации всеми сотрудниками. Мужчины в целом доверяют руководству, но испытывают периодические сомнения в его способности принимать справедливые и обоснованные решения в сложных ситуациях. Возможно, существуют случаи, когда решения руководства кажутся им непонятными или необъясненными.

Высокий уровень доверия, который демонстрируют женщины, говорит, что они считают, что в организации преобладает открытая и прозрачная коммуникация. Все члены команды свободно обмениваются информацией, не боясь быть неправильно понятыми. Руководство поддерживает сотрудников, оказывая помощь и делясь ресурсами, что создает атмосферу сотрудничества и взаимного уважения. Руководство воспринимается ими как справедливое и этическое. Руководитель принимает решения на основе объективных критериев, и женщины доверяют процессу принятия решений.

Сравнивая результаты между мужчинами и женщинами по методике «Опросник измерения доверия в организации» (OTI-SF) (рис. 2.7) мы видим, что мужчины так же демонстрируют средний уровень доверия к деловому партнеру, а женщины – высокий уровень доверия.

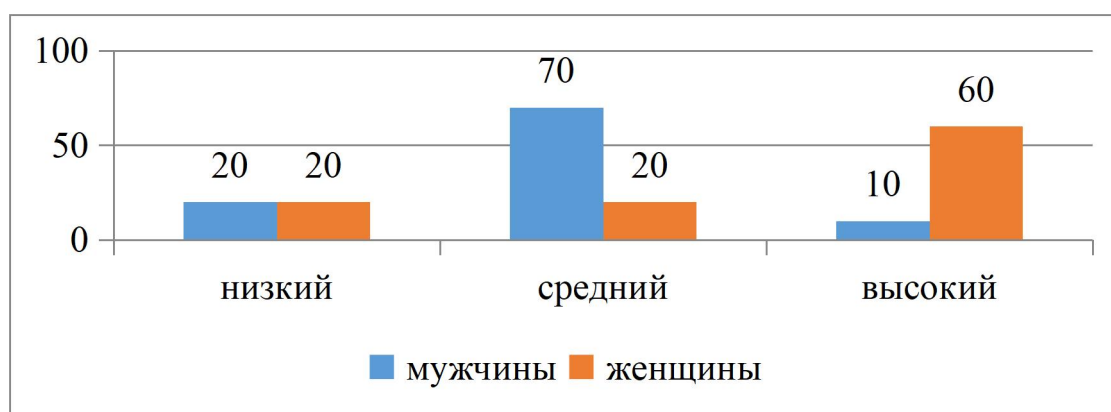


Рис. 2.7 Выраженность доверия к деловому партнеру в группах мужчин и женщин, по методике «Опросник измерения доверия в организации»

Высокий уровень доверия к деловому партнеру по методике «Опросник измерения доверия в организации» означает, что женщины видят партнеров как надежных, честных и предсказуемых участников делового взаимодействия.

Коллеги воспринимаются ими как компетентные специалисты, которые обладают необходимыми знаниями и навыками для выполнения своей работы. Они (коллеги) выполняют взятые обязательства точно и вовремя. Женщины уверены в том, что их совместная работа будет успешной и стабильной. С точки зрения женщин, коллеги делятся с ними важной информацией и готовы честно обсуждать проблемы. Партнеры по цеху демонстрирует последовательное поведение, которое соответствует ожиданиям женщин, тем самым снижая уровень сомнений и тревог относительно возможных неожиданных изменений в отношениях.

Высокий уровень доверия к партнерам по деловому взаимодействию способствует снижению необходимости постоянного контроля и микроменеджмента, со стороны женщин. Способствует построению устойчивых и продолжительных деловых связей, основанных на взаимном уважении и поддержке.

Средний уровень доверия к деловому партнеру по методике «Опросник измерения доверия в организации» отражает умеренную степень уверенности мужчин в партнерах по деловому взаимодействию, т.к. существуют некоторые сомнения в их надежности и компетенции.

Мужчины воспринимают коллег скорее как ситуативно надежных, чем проявляют уверенность в партнере и полное доверие им. Это может быть связано с тем, что коллеги когда-то не оправдывали ожиданий или нарушали договоренности. Возможно, существует некоторая скрытность или избирательность в обмене важными данными, что ограничивает прозрачность взаимодействия. Поведение коллег, с точки зрения мужчин, в основном предсказуемо, но случаются отклонения от ожидаемого сценария. Это вызывает беспокойство и требует дополнительного внимания к мониторингу ситуации.

Подводя итог анализу доверия на рабочем месте, мы можем сказать, что

для мужчин характерен средний уровень доверия как к организации, так и к коллегам. Тогда как женщины демонстрируют высокий уровень доверия к организации в целом, и к своим коллегам, в частности.

Разница в уровнях доверия между мужчинами и женщинами может быть обусловлена рядом факторов, связанных с психологическими особенностями, социальными ролями и профессиональными особенностями респондентов.

Женщины часто проявляют большую склонность к эмпатии, открытости и сотрудничеству. Они легче делятся своими мыслями и чувствами. Мужчины, напротив, проявляют более сдержанное отношение к эмоциональному взаимодействию и акцентируются на рациональных аспектах сотрудничества. Мужчины государственные служащие сталкиваются с большим давлением, связанным с необходимостью соответствовать традиционным представлениям о мужественности, таким как сила, независимость и конкурентоспособность. Это может мешать установлению доверительных отношений, поскольку они могут избегать проявления уязвимости или эмоций.

Исторически сложившиеся социальные нормы предписывают мужчинам быть более независимыми и самодостаточными. Мужчины реже обращаются за поддержкой и помощью, предпочитая решать проблемы самостоятельно. Женщины, наоборот, часто ориентируются на сотрудничество и поддержку. Их готовность помогать и поддерживать коллег может повышать уровень доверия среди окружающих. Государственные служащие часто взаимодействуют с гражданами, и женщины могут восприниматься как более доступные и отзывчивые, что повышает уровень доверия населения к ним. Это, в свою очередь, может переноситься и на внутренние отношения в коллективе.

Мужчины зачастую предпочитают прямолинейные подходы к решению конфликтов, что может вызывать настороженность и снижение уровня доверия. Государственная служба часто характеризуется иерархичностью и формальностью, что может усиливать соревновательность и уменьшать уровень доверия. Мужчины могут ощущать большую потребность в конкуренции и демонстрации силы, что мешает формированию доверительных отношений.

Женщины чаще используют компромиссные стратегии, такой подход способствует укреплению доверия и формированию позитивного имиджа.

2.3 Корреляционный анализ результатов исследования

Для проверки основной гипотезы работы мы применили корреляционный анализ Спирмена. Результаты корреляционного анализа в группе мужчин представлен в таблица 2.1., а в группе женщин в таблице 2.2.

Таблица 2.1

Корреляционная матрица в группе мужчин

	МЭИ		ВЭИ		
	МП	МУ	ВП	ВУ	ВЭ
Результативность		0,5			
Порядочность		0,5		–0,5	
Забота					–0,5
ОТИ–SF	–0,7	0,7		–0,6	–0,6

Анализ корреляционной матрицы в группе мужчин показывает, что наибольшее количество связей между эмоциональным интеллектом и доверием на рабочем месте обнаруживается в сфере управления эмоциями.

Так, у мужчин управление эмоциями партнёра по общению, то есть межличностные эмоциональный интеллект, положительно связано с такими компонентами доверия как результативность, порядочность. Более того, общий уровень доверия к коллегам, связан со способностью к межличностному управлению эмоциями. У мужчин мы видим, что понимание эмоций партнёра

по общению отрицательно связано с уровнем доверия к нему.

Анализируя связи внутриличностного эмоционального интеллекта мы видим, что доверие к организации отрицательно связано с управлением своими эмоциями у мужчин, и с общим уровнем доверия к партнёру по общению. Более того, способность к контролю экспрессии у мужчин отрицательно связано с таким компонентом доверия к организации как забота и, отрицательно связано с доверием к партнёру по общению.

Мужчины в сфере межличностного общения будут доверять своим партнерам, если они могут ими управлять, управлять их эмоциями, состояниями, поступками. Это указывает на склонность мужчин к манипуляции, контролю действий своего коллеги.

Чем больше мужчина оценивает свою способность к управлению эмоциями, контролю состояния своего коллеги, пониманию способов воздействия на него, тем в большей степени он готов проявлять доверие по отношению к нему. Равно так же как организации, чем выше мужчины оценивают свою способность к управлению эмоциональными состояниями своих коллег, тем больше они готовы доверять организации, и тем выше они оценивают её результативность и порядочность руководства.

В ситуации когда мужчины оценивают свою способность управления своими эмоциями отрицательно, они склонны более высоко оценивать порядочность своего руководства и большей степени доверять своим коллегам. То есть если мужчина оценивает себя как неспособного управлять своими эмоциями своей экспрессией, он нуждается в большей опоре на своих коллег, и своё и руководство организации, как ориентиров содержащих некоторые нормы и правила, которые позволяют ему находиться в мире собственных эмоций.

При этом контроль собственной экспрессии отрицательно связан с компонентом доверия – заботой. Мужчины, которые оценивают низко свою способность к контролю собственной экспрессии, то есть внешним проявлением эмоции, очень высоко оценивают заботу со стороны руководства организации. То есть мы видим ту же ситуацию, мужчины нуждаются в

некоторых чётко прописанных правилах и нормах поведения для того чтобы быть уверенными и повышать собственную способность контроля эмоций внешней экспрессии.

Таблица 2.2

Корреляционная матрица в группе женщин

	МЭИ		ВЭИ		
	МП	МУ	ВП	ВУ	ВЭ
Результативность	0,6				
Порядочность	0,6		0,6		
Забота		0,5			0,5
ОТИ–SF	0,7		0,7	0,7	

Анализируя результаты корреляции в группе женщин, мы видим, что теснота связей и разнообразие связей в группе женщин больше и выше чем в группе мужчин. На доверие к организации у женщин влияет их способность понимать эмоций партнёра, в частности в межличностном эмоциональном интеллекте. Понимание эмоции положительно связано с такими компонентами доверия к организации как результативность и порядочность. То есть женщины начинают доверять своим руководителям и организацией в целом, когда понимают эмоции окружающих их коллег и руководства.

Понимание эмоций партнёров по общению повышает уровень доверия к коллегам. Управление эмоциями в межличностном общении повышает такой компонент доверия как «забота». Женщины при высокой способности к управлению эмоциями своего руководителя, более высоко оценивают его способность проявлять сбалансированный стиль управления между ориентированностью на результат и ориентированность на сотрудников.

Результаты анализа внутриличностного эмоционального интеллекта

показывают что понимание эмоции напрямую связано с таким компонентом доверия к организации как «порядочность». Женщины считают что если они понимают собственные эмоции, то её доверие к порядочности своего руководителя, справедливости его решений, повышается.

Понимание собственных эмоций женщинами повышает их доверие к своим коллегам. Доверие к своим коллегам также положительно связано с управлением собственными эмоциями у женщин. Женщины считают, что чем больше и лучше они способны управлять собственным эмоциональным состоянием, то в большей степени они могут доверять своим коллегам и деловым партнёром. А вот контроль внешней экспрессии положительно связан с компонентом доверия «забота». Женщины считают что, чем лучше они контролируют собственные внешние проявления эмоций, тем в большей степени руководство проявляет заботу о них, как о сотрудниках.

Таким образом, эмоциональный интеллект у мужчин имеет следующие особенности. Во-первых, мужчины в формировании доверия в большей степени ориентированы на управление как собственными эмоциями, так и эмоциями своих партнеров. Во-вторых, мужчины при неспособности управлять собственными эмоциями, то есть при низком внутриличностном эмоциональным интеллекте, склоны ориентироваться на внешние правила, ценности нормы поведения, которые дают им ориентиры для управления собственным эмоциональными состояниями.

При доверии к своим коллегам или партнёром по общению мужчины средние склонны оценивать эмоциональное состояние партнёра, среднее склонны ориентироваться на эмоциональное состояние партнёра. Однако при этом, чем лучше они управляют эмоциональным состоянием партнёра, тем выше их доверие к этому партнёру. И с другой стороны, чем выше их доверие к партнёру, тем менее склонны мужчины управлять собственными эмоциональным состоянием и внешним проявлением.

Возможно, именно это объясняет тот факт что мужчины имеют средний уровень доверия как к организации так и к своим коллегам. То есть

установление близких дружеских доверительных отношений для мужчины означает возможность проявлять себя открыто, без ориентации на социальные и гендерные стереотипы. Именно поэтому мужчинам сложнее установить доверие на рабочем месте, так как особенности взаимодействия с коллегами не предполагают близких и тесных межличностных отношений, а ориентированы на деловых партнёров.

В группе женщин мы видим, что их доверие на рабочем месте напрямую связано с их способностью понимать эмоциональное состояние своих партнёров, разделять эмоциональный фон в организации. То есть женщины более ориентированы на понимание и сопереживания атмосферы общения, чем на управление этой атмосферой. Более того, чем больше женщины понимают собственные эмоции, тем им легче доверять своему руководству, и тем больше они доверяют своим коллегам по общению. Возможно это связано с тем что женщины считают, что если они сами способны понимать своё эмоциональное состояние, то это делает партнёра по общению. Женщины предполагают что их партнёры по общению испытывают такие же эмоции как и они. Именно поэтому они склонны к построению более доверительных отношений на рабочем месте.

2.4 Проект тренинга, направленного на развитие эмоциональной компетентности

Доверие на рабочем месте важно для успешной работы организации. Оно способствует: открытому и честному общению, сотрудничеству и координации действий, принятию решений на основе консенсуса, минимизации конфликтов и недопонимания. Без доверия сложно наладить продуктивные рабочие отношения, поскольку сотрудники могут испытывать страх или сомнения относительно намерений и действий других участников.

Виды доверия.

– Доверие между сотрудниками, основывается на взаимном уважении и сотрудничестве. Если сотрудники не доверяют своим коллегам, это может указывать на отсутствие взаимопонимания, открытости и поддержки в коллективе. Коллеги могут воспринимать друг друга как конкурентов, а не партнеров, что ведет к скрытности и недостаточной кооперации.

– Доверие к руководству, включает веру в компетентность и справедливость решений руководства. Низкий уровень доверия к руководству может означать, что сотрудники считают своих руководителей непоследовательными, несправедливыми или недостаточно компетентными. Это может привести к снижению мотивации, увеличению текучести кадров и ухудшению морального климата в организации.

Если руководство меняет свои решения или политику без объяснения причин, это может вызвать чувство нестабильности и неуверенности у сотрудников. Непоследовательность подрывает доверие к руководству и снижает уверенность в будущем организации.

– Доверие к организации, общая вера в устойчивость и надежность компании, её способность обеспечивать безопасность и стабильность. Конфликты в организации решаются неэффективно или игнорируются, это может привести к накоплению недовольства и снижению уровня доверия. Конфликты, оставленные без внимания, могут перерасти в хронические проблемы, негативно влияющие на производительность и моральное состояние сотрудников.

Если в организации наказывают за ошибки или критикуют публично, это может создать атмосферу страха и недоверия. Сотрудники будут бояться принимать решения и проявлять инициативу, опасаясь негативных последствий.

Для улучшения уровня доверия среди государственных служащих обоих полов можно предложить следующие меры:

Обучение эмоциональному интеллекту: Введение тренингов по развитию эмоциональной компетентности для всех сотрудников поможет улучшить

взаимодействие и укрепить доверие.

Формирование инклюзивной культуры. Создание рабочей среды, где ценится разнообразие и индивидуальные особенности каждого сотрудника, будет способствовать лучшему взаимопониманию и сотрудничеству. Поддерживайте сотрудников, которые предлагают новые идеи и подходы, создавая безопасную среду для экспериментов и инноваций.

Развитие навыков переговоров и медиации. Тренировки по ведению переговоров и разрешению конфликтов помогут государственным служащим лучше справляться с напряженными ситуациями и укреплять доверие.

Оценка и признание достижений. Регулярное признание успехов и вкладов сотрудников, независимо от пола, создаст атмосферу справедливости и повысит уровень доверия.

Четкое определение ролей и обязанностей. Формализация процессов и распределение ответственности снизит риск недопонимания и конфликтов.

Развитие культуры доверия. Совместные мероприятия, направленные на укрепление командного духа и улучшение межличностных отношений, могут способствовать повышению уровня доверия.

Повышение осведомленности о гендерных стереотипах Образовательные программы, направленные на осознание и преодоление гендерных стереотипов, помогут устранить предвзятости и улучшить взаимодействие между мужчинами и женщинами.

Как видно из результатов исследования, эмоциональный интеллект напрямую связан с уровнем доверия на рабочем месте, как у мужчин, так и у женщин.

В группе мужчин выявлены сложности:

1. Понимание эмоций как собственных, так и партнера по общению.
2. Недостаток управления своими эмоциями, самоконтроле.
3. Средний уровень доверия на рабочем месте.

У женщин выявлены сложности:

1. Управления своими эмоциями и внешней экспрессией.

2. Излишняя доверчивость на рабочем месте.

Перечисленные сложности можно объединить термином «эмоциональная компетентность».

Авторы П.Б. Зильберман и В.Л. Марищук определяют эмоциональную компетентность как соответствие эмоций поведению. П.Б. Зильберман исходит из принципа взаимодействия эмоций, воли, интеллекта и мотивации и определяет эмоциональную компетентность как интегративное свойство личности, обеспечивающее оптимально успешное достижение цели деятельности в сложной эмотивной обстановке [26]. А В.Л. Марищук определяет эмоциональную компетентность как способность преодолевать состояние излишнего эмоционального возбуждения при выполнении сложной двигательной деятельности. (Марищук В.Л.) [41].

Даниэл Гоулман понятие «эмоциональная компетентность» отождествляет с понятием «эмоциональный интеллект» и определяет эмоциональный интеллект как «совокупность способностей, знаний, умений и навыков в эмоциональной сфере, позволяющая управлять собственными эмоциями и создавать благоприятную эмоциональную атмосферу в процессе коммуникации» [16].

Рувен Бар-Он, автор аббревиатуры «EQ» (эмоциональный интеллект), эмоциональную компетентность определяет, как «набор некогнитивных способностей, компетенций и навыков, которые влияют на способность человека справляться с вызовами и давлением внешней среды» [32].

Проанализировав и обобщив предложенные выше определения, мы смогли сформировать понятие эмоциональной компетентности, которого будем в дальнейшем придерживаться.

Эмоциональная компетентность – это системное свойство личности, включающее совокупность личностных особенностей, позволяющих осуществлять контроль и управление своими эмоциями, что предполагает их адекватное выражение и умение формировать продуктивные коммуникации и доверительные отношения.

Таким образом, тренинг будет состоять из четырех зблоков со средней продолжительностью 2 – 2,5 часа.

Цель тренинга: повысить эмоциональную компетентность у государственных служащих.

Задачи тренинга:

1. Повышение уровня эмоционального интеллекта государственных служащих.
2. Развитие навыков эффективного межличностного взаимодействия.
3. Формирование устойчивых механизмов управления эмоциональным состоянием.
4. Повышение уровня доверия в профессиональной среде.

В таблице 2.3 отражена структура тренинговых занятий.

Блок 1. Развитие эмоционального интеллекта.

Блок 2. Навыки работы в команде.

Блок 3. Отработка самоконтроля и решительности.

Блок 4. Формирование доверительных отношений.

Таблица 2.3

Примерная структура тренинга «Развитие эмоциональной компетентности»

Содержание занятия	Направленность занятия	Продолжительность
1	2	3
1. Развитие эмоционального интеллекта.		
1. Знакомство.	1. Знакомство с участниками, самопрезентация.	10 минут.
2. Правила и цели группы.	2. Обсуждение предстоящей работы, определение целей.	10 минут.

3. Мини–лекция на тему: «роль эмоций, эмоционального интеллекта в жизни».	3. Актуализация знаний в области эмоций.	10 минут.
---	--	-----------

Продолжение таблицы 2.3

1	2	3
4. Упражнение «Угадай эмоцию».	4. Обучение распознаванию эмоций других людей.	20 минут.
5. Индивидуальное упражнение «Самопроверка».	5. Попытка участников самоанализа, осознание личностного содержания.	10 минут.
6. Дискуссия на тему: «роль эмоций в профессиональной деятельности и возможность управления ими».	6. Актуализация знаний в области роли эмоций и управления ими.	15 минут.
7. Мини–лекция на тему: «Психологическая настройка на партнера».	7. Расширение знаний о способах воздействия на партнера	10 минут.
8. Упражнение в парах «Утешь друга».	8. Обучение управлению эмоциями других людей	20 минут.
9. Упражнение «Карусель».	9. Развитие эмпатии и рефлексии участников	20 минут.
10. Игра «Праздник вежливости».	10. Завершение занятия	10 минут.
11. Прощание.	11. Прощание с	5 минут.

	участниками до следующей встречи.	
2. Навыки работы в команде.		

Продолжение таблицы 2.3

1	2	3
1. Приветствие.	1. Приветствие участников.	10 минут.
2. Мини-лекция на тему: «роль команды в профессиональной деятельности».	2. Актуализация знаний на тему взаимозависимости в работе, подготовка к дальнейшей работе.	10 минут.
3. Упражнение Синдром «Аполло».	3. Актуализация навыков работы в команде.	10 минут.
4. Упражнение «Крестики – нолики».	4. Закрепить навык взаимодействия в команде, ориентации на командные цели.	10 минут.
5. Упражнение «Башни».	5. Тренировка взаимодействия в команде.	20 минут.
6. Упражнение «Веревка».	6. Тренировка командной работы, определение стратегии взаимодействия в команде.	20 минут.
7. Упражнение «Прошлое – настоящее – будущее».	7. Формирование представлений о целях работы в организации.	30 минут.

8. Упражнение «Что дальше».	8. Подведение итогов дня.	15 минут.
-----------------------------	---------------------------	-----------

Продолжение таблицы 2.3

1	2	3
9. Прощание.	9. Прощание с участниками до следующей встречи.	5 минут.
3. Отработка самоконтроля и решительности.		
1. Приветствие.	1. Приветствие участников	10 минут.
2. Упражнение «Чужие коленки».	2. Разминка, развитие внимания и навыка самоконтроля.	15 минут.
3. Мини–лекция на тему: «роль самоконтроля в профессиональной деятельности.	3. Расширение знаний в области самоконтроля, рекомендации по развитию самоконтроля.	15 минут.
4. Техника «Дыхание шариком».	4. Обучение дыхательной технике, способствующей развитию самоконтроля.	15 минут.
5. Притча «Открытые возможности».	5. Актуализация содержательного контекста занятия.	10 минут.
6. Упражнение «Мои страхи»	6. Попытка участников самоанализа,	10 минут.

	осознания своих страхов.	
7. Рекомендации: «способы	7. Расширение знаний	15 минут.

Продолжении таблицы 2.3

1	2	3
совладения со страхами».	в области способов совладания с собственными страхами.	
8. Упражнение «Преодоление страха в конфликтной ситуации».	8. Обучение технике самостоятельного преодоления страха.	15 минут.
9. Даосская притча о целостности.	9. Актуализация содержательного контекста занятия.	10 минут.
10. Прощание.	10. Прощание с участниками до следующей встречи.	5 минут.
4. Формирование доверительных отношений.		
1. Приветствие.	1. Приветствие участников.	10 минут.
2. Игра Роджера.	2. Подведение к содержательной части занятия, демонстрация разных способов достижения результата.	20 минут.
3. Упражнение Идеальный квадрат.	3. Настроить участников на работу.	10 минут.
4. Упражнение «Точка опоры»..	4. Определение	15 минут.

	участниками своих сильных сторон.	
5. Упражнение «Коробка	5. Формирование	30 минут.

Окончание таблицы 2.3

1	2	3
доверия».	доверительных отношений.	
6. Упражнение «Нарезка и кости».	6. Тренировка доверительных отношений.	10 минут.
7. Упражнение «Ночная тропа».	7. Тренировка доверительных отношений.	10 минут.
8. Прощание.	8. Прощание с участниками.	5 минут.

Предложенная структура тренинга носит проектный характер, и может быть изменена в зависимости от особенностей организации.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В дипломной работе раскрыта актуальность темы доверия в организации, и его влияние на деятельность организации. В результате теоретического анализа можно сделать следующие выводы.

Уровень и результаты работы организации зависят от доверительных отношений. Без доверия между коллективом организации, внутри коллектива, ни одна организация не сможет достичь целей и выжить в конкурентной борьбе. Высокое доверие на рабочем месте гарантирует организации возможности удовлетворения своих потребностей.

Доверие на рабочем месте тесно связано с эффективностью делового общения, которое в свою очередь зависит от эмоционального интеллекта сотрудников. Ведь именно эмоциональный интеллект определяет качество межличностных взаимодействий, где происходит не только обмен информацией, но и искреннее выражение чувств и эмоций. Открытость и честность в обсуждении мыслей и переживаний создают атмосферу взаимопонимания и доверия, способствуя конструктивному диалогу в коллективе.

Нами было проведено исследование взаимосвязи эмоционального интеллекта и доверия на рабочем месте, на примере государственных служащих. Эмоциональный интеллект у мужчин имеет следующие особенности. Во-первых, мужчины в формировании доверия в большей степени ориентированы на управление как собственными эмоциями, так и эмоциями своих партнеров. Во-вторых, мужчины при неспособности управлять собственными эмоциями склонны ориентироваться на внешние правила, ценности нормы поведения, которые дают им ориентиры для управления собственными эмоциональными состояниями.

В группе женщин мы видим, что их доверие на рабочем месте напрямую связано с их способностью понимать эмоциональное состояние своих

партнёров, разделять эмоциональный фон в организации. То есть женщины более ориентированы на понимание и сопереживания атмосферы общения, чем на управление этой атмосферой. Более того, чем больше женщины понимают собственные эмоции, тем им легче доверять своему руководству, и тем больше они доверяют своим коллегам по общению.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Алдашева, А. А. Избирательность как формально-динамическое свойство доверия к себе / А. А. Алдашева, М. А. Логинова, О. В. Рунец // Организационная психология и психология труда / Институт психологии российской академии наук. – 2017. – Т. 2. – № 4. – С. 152–168
2. Алексеева, А. Ю. Уверенность, социальное и межличностное доверие: критерии различия / А. Ю. Алексеева // Южно-российский журнал социальных наук. – 2007. – № 4. – С. 3–6
3. Артюшина, Е. В. Роль доверительных отношений в управлении сотрудниками, работающими с клиентами / Е. В. Артюшина, П. В. Сучков // Менеджмент в России и за рубежом. – 2017. – №3. – С. 16 19
4. Астанина, Н. Б. Развитие представлений о доверии как о психологическом феномене в зарубежной науке / Н. Б. Астанина // Вестник Костромского государственного университета. Серия: Педагогика. Психология. Социокинетика. – 2020. – вып. 16 (1). – С. 139–143.
5. Базаров, Т. Ю. Методика выявления представлений о доверии в организации / Т. Ю. Базаров // Социальная психология и общество. – 2022. – Т. 13. – № 3. – С. 134–162.
6. Базаров, Т. Ю. Технология центра оценки персонала: процессы и результаты: практическое пособие. / Т. Ю. Базаров. – Москва : КНОРУС, 2016. – 302 с.
7. Базаров, Т. Ю. Модифицированная модель концепции доверия в организации / Т. Ю. Базаров, Н. Т. Кариева // Вопросы психологии. – 2020. – Т. 66. – № 6. – С. 81–94.
8. Балакшин, М. Е. Доверие как основание развития деловых партнерских отношений: автореф. дисс...канд.психол.наук / М. Е. Балакшин; Высш. шк. эк-ки. – Москва, 2011. – 25 с.
9. Беляев, В. П. Психология обеспечения корпоративной деятельности /

В. П. Беляев, Н. Г. Валиев, Х. Халилу // Вестник Московского университета. – Серия 14. Психология. 2011. – № 4. – С. 53–57.

10. Богданова, Л. С. Доверие как социальный фактор развития партнерских отношений между организациями: автореф. дисс.. канд. социол. наук: 06.06.2006 / Л. С. Богданова; МГ им. М.В. Ломоносова – Москва, 2006. – 21 с.

11. Бойко, В. В. Энергия эмоций / В. В. Бойко. – Санкт-Петербург : Питер, 2014. – 240 с.

12. Борисова, А. А. Восприятие эмоционального состояния человека по интонационному рисунку речи / А. А. Борисова // Вопросы психологии, №1/2016. – С. 7–9.

13. Бреслав, Г. М. Эмоциональные процессы / Г. М. Бреслав. – Рига : Знание, 2014. – 185 с.

14. Веселов, Ю. В. Доверие в организации: методологические основания исследования в экономике, социологии и менеджменте / Ю. В. Веселов, А. А. Липатов // Российский журнал менеджмента. – 2018. – Т. 13. – №4. – С. 85–104

15. Вилюнас, В. К. Основные проблемы психологической теории эмоций / В. К. Вилюнас // Психология эмоций. – Москва : Наука, 2014. – 520 с.

16. Гоулман, Д. Эмоциональный интеллект. Почему он может значить больше, чем IQ / Д. Гоулман [Перевод на русский язык, издание на русском языке]. – Москва : ООО «Манн, Иванов и Фербер», 2015. – 352 с.

17. Гудвин, Дж. Исследование в психологии: методы и планирование. / Дж. Гудвин. – Санкт-Петербург : Питер, 2014. – 558 с.

18. Гуриева, С. Д. Доверие как социально–психологическое явление / С. Д. Гуриева, М. М. Борисова // Вестник Санкт–Петербургского университета. Социология. – 2014. – Сер. 12, вып. 4. – С. 126–129

19. Зинкевич–Евстигнеева, Т. Д. Теория и практика командообразования. Современная технология создания команд / Т. Д. Зинкевич–Евстигнеева, Д. Ф. Фролов, Т. М. Грабенко – Санкт-Петербург : Речь, 2004. – 304 с.

20. Ильин, Е. П. Психология доверия / Е. П. Ильин. – Санкт-Петербург :

Питер, 2013. –288 с.

21. Каратаева, Е. И. Факторы взаимного доверия сотрудников коммерческих организаций / Е. И. Каратаева // Вестник Санкт-Петербургского университета. Политология. Международные отношения. – 2007. – Сер. 6, вып. 4. – С. 370–374.

22. Киселева, Т. С. Эмоциональный интеллект как жизненный ресурс и его развитие у взрослых: дис. канд. психол. наук / Т. С. Киселева. – Москва, 2015. – 102 с.

23. Козырева, П. М. К вопросу о доверии в трудовых коллективах / П. М. Козырева // Социологические исследования. – 2018. – №11. – С. 24–33.

24. Козырева, П. М. Межличностное доверие в контексте формирования социального капитала / П. М. Козырева // Социологические исследования. – 2019. – №1 (297). – С. 43–54.

25. Кон, И.С. Дружба / И.С. Кон. – Санкт-Петербург : Питер, 2005. –330 с.

26. Крючкова, И. М. Социально–психологические характеристики феномена «доверия» в работах отечественных психологов / И. М. Крючкова // Russian Journal of Education and Psychology. – 2017. – Т. 8, №8. – С. 112–115 .

27. Купрейченко, А. Б. Психология доверия и недоверия / А. Б. Купрейченко. – Москва : Изд-во «Институт психологии РАН», 2008. – 564 с.

28. Купрейченко, А. Б. Психология доверия и недоверия / А. Б. Купрейченко. – Москва : Ин-т психол. РАН, 2008. – 564 с.

29. Курневский, А. С. Доверие населения к власти как фактор развития государства / А. С. Курневский, М. Р. Дряев // Исследования молодых ученых: материалы V Междунар. науч. конф. – Казань: Молодой ученый, 2019. – С. 61–63.

30. Леонов, Н. И. Влияние доверия в организации на стратегии поведения сотрудников в конфликтной ситуации / Н. И. Леонов, И. Ю. Леонова // Вестник Удмуртского университета: Серия Философия. Психология. Педагогика, 2016, № 26(1). – С. 53–70.

31. Лук, А. Н. Эмоции и чувства / А. Н. Лук. – Москва : Знания, 2015. – 220 с.
32. Люсин, Д. В. Новая методика для измерения эмоционального интеллекта: Опросник ЭМИн / Д. В. Люсин // Психологическая диагностика, 2006. – № 4. – С. 3–22.
33. Люсин, Д. В. Современные представления об эмоциональном интеллекте. В кн. Д. В. Люсин, Д. В. Ушаков (ред.). Социальный интеллект: Теория, измерение, исследования / Д. В. Люсин. – Москва : Институт психологии РАН., 2004. – С. 29–36.
34. Мак-Дуггал, У. Развитие эмоций и чувств / У. Мак-Дуггал // Психология эмоций. – Москва : Наука, 2014. – 520 с.
35. Минина, В. Н. Организационное доверие как неосязаемый актив компании: Проблема измерения/ В. Н. Минина // Вестник С.–Петерб. ун–та. Сер. Менеджмент. – 2022. – № 2. –С. 107–130.
36. Миронова, Е. Р. Доверие к организации как фактор формирования лояльности сотрудников / Е. Р. Миронова, Ю. К. Вольвич // Психология труда и управления в современной России: организация, руководство и Материалы Международной предпринимательство: научно–практической конференции, посвященной 20–летию факультета психологии и социальной работы. 2014. – С.394–397.
37. Наймушина, Л. М. История становления понятия «эмоциональный интеллект» в психологической науке / Л. М. Наймушина // Педагогика: история, перспективы. – 2020. – № 3(4), – С. 63–70.
38. Петляк, В. В. Представления об эмоциональном интеллекте в современной психологии. Краткий обзор. Проблемы современного педагогического образования / В. В. Петляк // Педагогика и психология, 2015. – № 39(1). – С. 9–14.
39. Пеша, А. В. Атмосфера доверия как составляющая корпоративной культуры и ее влияние на организационную эффективность / А. В. Пеша // Интернет–журнал «Науковедение», № 9(2). – URL:

<https://naukovedenie.ru/PDF/100EVN217.pdf>. (Дата обращения: 12.05.2025).

40. Сафина, Д. М. Доверие в организации / Д. М. Сафина // Ученые записки Казанского государственного университета. – 2015. – Т. 147, кн. 3. – С. 196–200

41. Столярчук, Е. А. Эмоциональный интеллект как ресурс преодоления организационного стресса в профессиональной деятельности менеджеров туризма / Е. А. Столярчук // Вестник ТвГУ. Серия «Педагогика и психология», 2018. – С. 200–205.

42. Фукуяма, Ф. Доверие: социальные добродетели и путь к процветанию / Ф. Фукуяма. – Москва : АСТ, 2008. – 730 с.

43. Шабанов, С. Эмоциональный интеллект. Российская практика / С. Шабанов, А. Алешина. – Москва : Манн, Иванов и Фербер., 2014. – 142 с.

44. Шнайдер, М. И. Проблема развития эмоционального интеллекта в условиях новой коммуникативной реальности / М. И. Шнайдер // В сб.: И. М. Кыштымова (ред.). Образование и развитие личности в современном коммуникативном пространстве: Материалы Всероссийской научно-практической конференции с международным участием. Иркутск: Аспринт, 2018. – С. 160–166.

45. Шо, Р. Б. Ключи к доверию в организации: Результативность, порядочность, проявление заботы / Р. Б. Шо. – Москва : Дело, 2000. – 252 с.

46. Штомпка, П. Доверие – основа общества / П. Штомпка. – Москва : Логос, 2016. – 440 с.

47. Яхонтова, Е. С. Доверие в управлении персоналом. Зарубежные подходы и отечественные оценки / Е.С. Яхонтова // Социс. – 2004. – №9. – С. 117–121.

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

Факультет психологии

Направление подготовки 37.03.01 Психология

Направленность (профиль) образовательной программы Психология
управления

Выпускающая кафедра психологии

ОТЗЫВ

на выпускную квалификационную работу

Студентки Гуменюк Елены Викторовны группы 250-пу

(Ф.И.О. полностью)

на тему: «Особенности взаимосвязи эмоционального интеллекта и доверия на рабочем месте у государственных служащих».

Выпускная квалификационная работа бакалавра выполнена на 72 страницах.

1. Актуальность и значимость темы эмоционального интеллекта в контексте доверия на рабочем месте государственных служащих обусловлена особыми требованиями к взаимодействию между сотрудниками, где климат доверия и взаимопонимания становится ключевым аспектом, способствующим достижению эффективных результатов. Доверие на рабочем месте формируется через непрерывный процесс взаимодействия, в котором эмоциональный интеллект играет определяющую роль. Наличие доверия способствует минимизации стресса, повышению мотивации и степени вовлеченности сотрудников, что делает их более ориентированными на результат. Доверие позволяет организациям работать более эффективно, снижает текучесть кадров и создает более здоровую рабочую атмосферу, что, в свою очередь, улучшает качество предоставляемых услуг.
2. Логическая последовательность: работа выстроена в соответствие с этапами исследования, структура четкая.
3. Аргументированность и конкретность выводов и предложений: выводы сформулированы корректно, отражают сущность разделов диплома. Аргументы достаточны для обоснования теоретических и практических результатов работы.
4. Полнота проработки литературных источников: объем и качество литературных источников соответствует заявленной теме, достаточны.
5. Качество общего оформления работы, таблиц, иллюстраций: иллюстративный материал адекватно отражает результаты исследования. Рисунки и таблицы выполнены аккуратно, расположены в тексте последовательно и логично содержанию.
6. Положительные стороны работы: Выявлена положительная взаимосвязь между доверием и компонентами эмоционального интеллекта. На основании результатов исследования разработан проект тренинга, направленного на

повышение эмоциональной компетентности государственных служащих в рамках трудовой деятельности.

7. Уровень самостоятельности при работе над темой выпускной квалификационной работы: работа выполнена самостоятельно на всех этапах.

8. Недостатки работы: нет .

9. Оценка сформированности компетенций ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОК-4, ОК-5, ОК-6, ОК-7, ОК-8, ОК-9, ОПК-1, ПК-6, ПК-7, ПК-8, ПК-9, ПК-10, ПК-11, ПК-12, ПК-13, ПК-14, отработанных обучающимся при работе над темой выпускной квалификационной работы: все заявленные компетенции отработаны в полном объеме на высоком уровне

10. Выпускная квалификационная работа соответствует установленным требованиям к выпускным квалификационным работам и может быть рекомендована к защите на заседании Государственной экзаменационной комиссии. Работа заслуживает оценки отлично.

(оценка прописью).

Руководитель выпускной квалификационной работы Суворова Наталия Владимировна, доц. каф. психологии, канд. педагогических наук

(Ф.И.О. должность, ученая степень, ученое звание)

« 14 » 06 2025г.


(подпись руководителя)

с отзывом ознакомлена
Григорьев В.В. 14.06.2025 г. 

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

Факультет психологии
Направление подготовки (код) 37.03.01 Психология
Направленность (профиль) образовательной программы
Психология управления
Выпускающая кафедра психологии

РЕЦЕНЗИЯ

на выпускную квалификационную работу
Студента(ки) Гуменюк Елена Викторовна, группы 250-пу
(Ф.И.О. полностью)

на тему «Особенности взаимосвязи эмоционального интеллекта и доверия на рабочем месте у государственных служащих».

(полное наименование темы согласно приказу)

Выпускная квалификационная работа бакалавра выполнена на 72 страницах, содержит приложение(ия) на 0 страницах.

1. Актуальность, новизна и практическая значимость темы высокая. Исследование взаимосвязи эмоционального интеллекта и уровня доверия на рабочем месте среди государственных служащих приобретает особую значимость в условиях современного российского государства, поскольку именно высокий уровень эмоционального интеллекта способствует формированию благоприятного психологического климата внутри коллектива, снижению конфликтности и увеличению продуктивности сотрудников. Это особенно важно для руководителей органов государственной власти, перед которыми стоят задачи повышения качества оказания государственных услуг гражданам, оптимизации управленческих процессов и укрепления авторитета власти.
2. Логическая последовательность текста представлена чётко. Автор выстраивает структуру изложения, начиная с постановки цели исследования и переходя к раскрытию проблематики и обоснованию значимости исследуемого вопроса. Стиль изложения материала в дипломной работе обеспечивает ясность восприятия и облегчает понимание основной идеи работы.
3. Аргументированность и конкретность выводов и предложений. Выводы представленные в работе аргументированы в полном объёме и логично проистекают из тезисов изложенных в тексте дипломной работы.
4. Полнота проработки литературных источников. Автор выпускной квалификационной работы показал высокий уровень навыков работы с информационными источниками. В работе представлены как монографии различных авторов, так и статьи в периодических изданиях.

5. Качество общего оформления работы, таблиц, иллюстраций, приложений, графиков. Работа оформлена согласно предъявляемым требованиям, иллюстрационные материал и приложения выполнены в полном объеме.

6. Положительные стороны работы: 1. Теоретический анализ выполнен профессионально, последовательно раскрываются ключевые аспекты проблемы, проводится четкое разделение понятий и предлагаются убедительные аргументы относительно взаимозависимости изучаемых феноменов. 2. Анализ полученных результатов проведен всесторонне, выявляются закономерности и тенденции, подтверждающие гипотезы автора. Выводы формулируются аргументированно, демонстрируя способность студента критически осмысливать полученные данные и предлагать практические рекомендации для дальнейшего изучения.

7. Недостатки работы: автором работы не указывается для сотрудников какого пола, разработан рекомендуемый тренинг.

8. Оценка сформированности компетенций ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОК-4, ОК-5, ОК-6, ОК-7, ОК-8, ОК-9, ОПК-1, ПК-6, ПК-7, ПК-8, ПК-9, ПК-10, ПК-11, ПК-12, ПК-13, ПК-14, отработанных обучающимся при работе над темой выпускной квалификационной работы. Все компетенции отработаны в полном объеме и сформированы на высоком уровне.

9. Какие предложения целесообразно внедрить в практику: предложенный тренинг может быть использован психологической службой организаций, на базе которой проведено исследование. Результаты исследования должны быть представлены руководству организации для изучения.

10. Выпускная квалификационная работа соответствует (не соответствует) всем установленным требованиям к выпускным квалификационным работам и может быть (не может быть) рекомендована к защите на заседании Государственной экзаменационной комиссии.

Работа заслуживает оценки «отлично», а ее автор заслуживает

(оценка прописью)

присвоения квалификации¹ бакалавр

Рецензент выпускной квалификационной работы: Чашина Ольга Владимировна, заместитель директора КГАУ «Краевой Дворец молодежи»
(Ф.И.О (полностью), должность, ученая степень, ученое звание, место работы)

« 23 » июня 2025 г.



¹ Прописывается при условии положительной оценки

*В рецензии отмечено
Чашина ВВ. 24.06.2025г.*

znanium.com
электронно-библиотечная система

Обработан файл: Гуменюк Е.В._ВКР_гр.250-пу.docx.

Год публикации: 2025.

Оценка оригинальности документа - 91.6%

Просмотр заимствований в документе

Время выполнения: 57 секунд

Гуменюк Е.В.
27.06.2025 

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

Согласие

выпускника на размещение выпускной квалификационной работы в электронно-библиотечной
системе АНО ВО СИБУП

1. Я, Куренник Елена Викторовна

(фамилия, имя, отчество полностью)

студент (ка) группы 250-14 факультета психологии Автономной некоммерческой организации
высшего образования «Сибирский институт бизнеса, управления и психологии» (далее – АНО ВО
СИБУП), разрешаю АНО ВО СИБУП воспроизводить и размещать (доводить до всеобщего
сведения) в полном объеме написанную мною в рамках выполнения образовательной программы
выпускную квалификационную работу бакалавра на тему

«Особенности взаимосвязи эмоционального
интеллекта и доверия на рабочем месте
у государственных служащих»

(наименование работы)

в открытом доступе в электронно-библиотечной системе, таким образом, чтобы любой
пользователь данного портала мог получить доступ к выпускной квалификационной работе из
любого места и в любое время по собственному выбору, в течение всего срока действия
исключительного права на выпускную квалификационную работу.

2. Я подтверждаю, что выпускная квалификационная работа написана мною лично, в
соответствии с правилами академической этики и не нарушает авторских прав иных лиц.

«27» июня 2025 г.


(подпись)