

## **ОРГАНІЗАЦІЙНА ПСИХОЛОГІЯ; ЕКОНОМІЧНА ПСИХОЛОГІЯ**

**Макарчук А.В.**

*студент,*

*Науковий керівник: Деркач Л.М.*

*доктор психологічних наук, професор,*

*завідуючий кафедри,*

*Дніпропетровський гуманітарний університет*

### **ОСОБЛИВОСТІ СФОРМОВАНOSTІ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ У РОБІТНИКІВ CALL-CENTRE (ЦЕНТРІВ КОМУНІКАЦІЇ)**

На сучасному етапі розвитку українського суспільства особливо актуальною стає проблема сформованості емоційного інтелекту у особистості. Зовнішнє середовище, в якому відбувається становлення особистості не є сталою комбінацією чинників впливу на її поведінку чи діяльність, а динамічним накопиченням складових, що постійно змінюються, мають своє значення і різновекторну спрямованість. До таких чинників відносять емоційний інтелект людини [5, с. 11].

Зростання невизначеності і мінливості сучасного світу загострює проблему гармонійного співвіднесення внутрішнього (емоційне здоров'я) і зовнішнього (сприятливий комунікативний статус) благополуччя. У зв'язку з цим особливої актуальності набуває дослідження ролі емоційного інтелекту в соціально-психологічній адаптації особистості, зокрема вивчення здатності до розуміння та управління емоціями під час трудової діяльності [5, с. 11].

Проблема емоційного інтелекту стала однією з найбільш актуальних психологічних проблем у контексті вивчення явища лідерства в організації [7, с. 278].

Термін „емоційний інтелект” почали використовувати на початку 1990-х років. Американські психологи П. Саловей і Дж. Майер застосували його для сукупності позначень ступеня розвитку таких людських якостей, як самосвідомість, самоконтроль, мотивація, уміння ставити себе на місце інших людей, навички

роботи з людьми, вміння налагоджувати взаєморозуміння з іншими [9, с. 56].

Поняття «емоційний інтелект» «відноситься до тієї галузі досліджень, в якій неодноразово вчиняється спроба науковими засобами відповісти на питання: «Що детермінує успіх життєдіяльності людини?» [9, с. 56].

Емоційний інтелект не містить в собі загальні уявлення про себе і оцінку інших. Він фокусує увагу на пізнанні та використанні власних і емоційних станів та емоцій оточуючих для вирішення проблем і регуляції поведінки [4, с. 82].

Мета дослідження: дослідити сформованість рівня емоційного інтелекту у операторів телефонного зв'язку.

Об'єкт дослідження: особливості емоційного інтелекту у робітників Call-centre (центрів комунікації).

Предмет дослідження: особливості сформованості емоційного інтелекту у робітників Call-centre, м. Дніпропетровська.

Задачі дослідження:

1. Здійснити теоретико-методологічний аналіз основ дослідження емоційного інтелекту у вітчизняній та зарубіжній психолого-педагогічній та соціально-психологічній літературі.

2. Визначити діагностичний інструментарій, адекватний предмету, й меті дослідження.

3. Організувати і провести емпіричне дослідження емоційного інтелекту.

4. Реалізувати кількісний та якісний аналіз отриманих емпіричних даних. Емпіричне дослідження проводилося наступним чином:

На першому етапі було визначено рівень та особливості емоційного інтелекту у 80 працівників Call-centre у січні 2013 року.

На другому етапі емпіричного дослідження – січень 2014 р. – нами було здійснене повторне дослідження емоційного інтелекту у 60 (12 звільнилися, 8 відмовилися брати участь у дослідженні) працівників Call-centre, які брали участь у корекційній програмі щодо підвищення рівня емоційного інтелекту.

На третьому етапі було здійснене порівняння особливостей емоційного інтелекту у працівників Call-centre в залежності від тривалості їх стажу, а також визначено динаміку рівня емоційного інтелекту у групах працівників з різним досвідом роботи.

Проведення емпіричного дослідження у січні 2013 року та повторення його через рік – у січні 2014 року дало можливість

визначити особливості формування емоційного інтелекту в операторів Call-centre в динаміці. Для цього нами були порівняні особливості емоційного інтелекту у двох групах працівників з різною тривалістю стажу, визначені у 2013 році та при повторному дослідженні у 2014 році.

За методикою загального рівня емоційного інтелекту EQ у 2013 та у 2014 роках ми досліджували особливості емоційного інтелекту в операторів сотового зв'язку з тривалістю стажу до двох років та з тривалістю робочого стажу більше двох років. В операторів обох груп рівень емоційного інтелекту зростає протягом року професійної діяльності. Так, у групі працівників зі стажем до двох років на початку дослідження рівень емоційного інтелекту був значно нижчим, ніж в операторів із тривалим досвідом роботи. На другому етапі дослідження ми спостерігали збільшення емоційного інтелекту і в групі із стажем до двох років, і в групі досліджуваних із стажем більше двох років. Однак якщо порівнювати результати початкового і повторного дослідження у групі операторів зі стажем до двох років, то значимість відмінностей між ними є істотна і за коефіцієнтом Стьюдента становить  $t_{\text{емп}} = 2,79$  при  $p \leq 0,01 = 2,26$ .

У групі опитуваних із тривалим стажем роботи також відбулося збільшення рівня емоційного інтелекту протягом року, однак відмінності середніх балів за коефіцієнтом Стьюдента значимими не стали і склали  $t_{\text{емп}} = 2,149$  при  $p \leq 0,01 = 2,26$ .

Таким чином, можна зробити висновок, що формування емоційного інтелекту у працівників Call-centre найбільш динамічно відбувається протягом перших двох років професійної діяльності.

Визначення особливостей емоційного інтелекту за методикою «Визначення рівня емоційного інтелекту» Дж. Стайн за такими шкалами, як мотивація, прояв емоцій та соціальна інтуїція та емпатія у двох групах опитуваних залежно від стажу роботи були проаналізовані в динаміці на першому етапі дослідження в 2013 році та на другому етапі дослідження в 2014 році.

Отже, за всіма шкалами емоційного інтелекту відбулося збільшення середніх показників в обох групах досліджуваних. Причому за шкалами мотивації (35,24) та вираження емоцій (37,21) більш стрімкою динаміка розвитку даних якостей була у групі досліджуваних, стаж роботи яких не перевищував 2 роки. Середні показники у даній групі за цими шкалами виявилися відмінними на значимому рівні і за коефіцієнтом Стьюдента

склали: за шкалою мотивації  $t_{емп} = 2,321$ , за шкалою вираження емоцій  $t_{емп} = 2,845$ . За шкалою соціальної інтуїції (31,22) динаміка у групі операторів зі стажем до 2 років значимою не виявилася. Однак у групі досліджуваних, стаж яких перевищував 2 роки, рівень соціальної інтуїції (38,93) зріс на значимому рівні і за коефіцієнтом Стюдента склав  $t_{емп} = 3,214$ . За рештою показників динаміка розвитку емоційного інтелекту в даній групі не стала істотною.

Таким чином, емоційний інтелект для операторів сотового зв'язку має важливе значення для досягнення ними професійного успіху. Адже особливістю їх професійної діяльності є спілкування з людьми, вирішення їх проблем та важливих клієнтських питань. Як відомо, у кожній професійній діяльності успіх залежить від навиків роботи, досвіду. Чим більше досвід роботи, тим краще відпрацьовані професійні навички, тим досконаліша професійна діяльність. У операторів сотового зв'язку головним навиком професійної діяльності є конструктивне спілкування з клієнтами, улагодження конфліктів, що безпосередньо пов'язано з емоційним інтелектом. А тому емоційний інтелект є їх професійно важливою якістю.

Отже, емоційний інтелект як властивість людини і організації не є постійною величиною, його можна розвивати. Розвиток EQ, на відміну від IQ, можна розвивати, як самостійно, так і за допомогою спеціальних тренінгів. Крім того, з віком EQ людини може зростати [2, с. 443].

### Список використаних джерел:

1. Андреева И. Н. Эмоциональный интеллект: исследование феномена // Вопросы психологии. 2006. – № 3. – 15 с.
2. Врис М. Кетс де. Мистика лидерства. Развитие эмоционального интеллекта. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2005. – С.440-444.
3. Гоулман Д. Эмоциональный интеллект – М.: АСТ, 2008. – С. 24
4. Гоулман Д. Эмоциональный интеллект на работе = Working with Emotional Intelligence. – М.: «АСТ», 2009. – С. 480
5. Зарицька В.В Психологія розвитку емоційного інтелекту у системі професійної підготовки фахівців гуманітарного профілю. Автореферат дисертації на здобуття наукового ступеня д.п.н.. – Запоріжжя, 2012. – С. 11- 21
6. Люсин Д.В. Современные представления об эмоциональном интеллекте // Социальный интеллект: Теория, измерение, исследования / под ред. Д.В.Люсина, Д.В.Ушакова. М.: Институт психологии РАН, 2004. – С. 29–36.

7. Манфред Кэ де Ври Мистика лидерства. Развитие эмоционального интеллекта = The Leadership Mystique: A User's Manual for the Human Enterprise. – М.: «Альпина Паблицер», 2011. – С. 276-279

8. Bar-On R. Emotional Intelligence Inventory (EQ-i): technical manual. Toronto, Canada: Multy-Health System, 1997.-8-12p.