

СОЦИОЛОГИЯ · SOCIOLOGY

Вестник МИРБИС. 2020. № 3 (23)'. С. 236–247.

Vestnik MIRBIS. 2020; 3(23)':236–247.

Научная статья

УДК 316.4

doi: 10.25634/MIRBIS.2020.3.25

Социальные технологии формирования эмоционального интеллекта государственных служащих

Мария Леонидовна Расина

Санкт-Петербургский государственный университет, Санкт-Петербург, Россия, rasina@palitra-dobra.ru

Аннотация. Эмоциональный интеллект — это один из необходимых современному человеку навыков, который принято относить в группу soft skills. Для создания возможности тиражировать эффективные приемы и методы совершенствования данного навыка и применять их в аналогичных обстоятельствах в иных процессах необходима социальная технология.

Аktуальность развития эмоционального интеллекта для государственных служащих определяется тем, что выполнение должностных обязанностей требует проявления определенных личностных качеств для эффективного решения запросов граждан. На сегодняшний день приоритетной задачей является создание целостной модели эмоций в социальном управлении

В связи с этим, данная статья направлена на анализ социальных технологий формирования эмоционального интеллекта и определение особенности его формирования у государственных служащих для формулировки рекомендаций по совершенствованию данных технологий.

Методами исследования данного вопроса являются глубинное интервью, метод экспертных оценок, анализ документов, социологическое наблюдение. Глубинное интервью было проведено с сотрудниками образовательных учреждений, которые осуществляют реализацию программ по развитию эмоционального интеллекта представителей госслужбы и частных организаций.

В статье рассмотрена теория эмоционального интеллекта: развитие и трансформация, выявлено её значение для социальных наук, особенности формирования эмоционального интеллекта государственных служащих, изучены действующие практики, касающиеся формирования эмоционального интеллекта государственных служащих и предложены рекомендации по их совершенствованию.

Исследование социальных технологий формирования эмоционального интеллекта государственных служащих вносит вклад в развитие современных форм организации мероприятий по профессиональному развитию государственных служащих с учетом концепции эмоционального интеллекта.

Ключевые слова: социология эмоций, эмоциональный интеллект, эмоциональная компетентность, социальные технологии, управление персоналом, государственные служащие, гибкие навыки.

Для цитирования: Расина М. Л. Социальные технологии формирования эмоционального интеллекта государственных служащих / М. Л. Расина // Вестник МИРБИС. 2020. № 3 (23). С. 236–247. doi: 10.25634/MIRBIS.2020.3.25.

Original article

Social technologies for the formation of emotional intelligence of civil servants

Maria L. Rasina

St. Petersburg State University, St. Petersburg, Russia, rasina@palitra-dobra.ru

Abstract. Emotional intelligence is one of the skills necessary for a modern person, which is usually attributed to the group of soft skills. Social technology is necessary to create an opportunity to replicate effective techniques and methods for improving this skill and apply them in similar circumstances in other processes.

The relevance of the development of emotional intelligence for civil servants is determined by the fact that the performance of official duties requires the manifestation of certain personal qualities to effectively address the needs of citizens. Today the priority task is to create a complete model of emotions in social management

In this regard, this article is aimed at analyzing social technologies for the formation of emotional intelligence and determining the features of its formation in civil servants to formulate recommendations for improving these technologies.

The methods of research on this issue are in-depth interviews, expert evaluations, document analysis, and sociological observation. An in-depth interview was conducted with employees of educational institutions that implement programs for the development of emotional intelligence of representatives of the civil service and private organizations.

The article considers the social and scientific prerequisites for the emergence and transformation of theories of emotional intelligence, reveals their significance for the social Sciences, identifies the features of the formation of emotional intelligence of civil servants, examines current practices related to the formation of emotional intelligence of civil servants and offers recommendations for their improvement.

The study of social technologies for the formation of emotional intelligence of civil servants contributes to the development of modern forms of organizing events for the professional development of civil servants, taking into account the concept of emotional intelligence.

Key words: sociology of emotions, emotional intelligence, emotional competence, social technologies, personnel management, civil servants, flexible skills

For citation: Rasina M. L. Social technologies for the formation of emotional intelligence of civil servants. *Rasina M. L. Vestnik MIRBIS*. 2020; 3(23):236–247. (In. Russ.). doi: 10.25634/MIRBIS.2020.3.25.

Введение

Согласно отчетам Гайдаровского форума² и Всемирного экономического форума³, именно гибкие навыки станут наиболее востребованными в современных условиях, а именно во время технического прогресса и стремительно меняющейся бизнес-среды. Кроме этого, Ассоциация бизнес-образования США и ОЭСР отмечают, что гибкие навыки — это «критически важный фактор трудоустройства»⁴. Один из выводов исследования фонда Карнеги Мелона (Carnegie Mellon Foundation) и Стэнфордского исследовательского института (Stanford Research Institute) заключается в том, что успех управленцев в компаниях из списка «Fortune 500» на 75 % зависит от soft skills, и лишь на 25 % от hard skills⁵.

Эмоциональный интеллект — это один из необходимых современному человеку навыков, ко-

торый принято относить в группу soft skills. Эмоции как социокультурный феномен можно под-вергнуть социологической экспертизе и отнести как к области общей социологической теории, так и социологии управления [Расина, 2019, 158].

Эмоциональный интеллект для социальных наук

Европейское и американское научное сообщество провело множество исследований эмоций в области управления организациями в конце XX века.

Среди главных выводов — наличие связи эмоций с такими управленческими феноменами, как эффективность организации, власть, справедливость, инновации, организационная культура [Расина, 2019, с. 158].

Эмоции играют важную роль в структуре социального управления. Эмоционально здоровым является социальное управление, которое стремится минимизировать негативные эмоциональные переживания управляемых субъектов, и направлено на создание благоприятной эмоциональной атмосферы, как на уровне малых групп, так и на уровне общества в целом [там же, 2019, с. 162].

Эмоциональный интеллект — сумма навыков и способностей человека распознавать эмоции, понимать намерения, мотивацию и желания других людей и свои собственные, а также способность управлять своими эмоциями и эмоциями других людей в целях решения практических задач⁶.

Первоначально термин «эмоциональный интеллект» стал реакцией на управленческую проблему, когда тесты по оценке интеллекта не могли предсказать, насколько сотрудник окажется

© Расина М. Л., 2020.

2 На Гайдаровском форуме обозначили направления развития управленческих кадров России в сфере государственной службы / О. Суховейко // Гайдаровский форум : [сайт]. URL: https://gaidarforum.ru/news/na-gaydarovskom-forume-oboznachili-napravleniya-razvitiya-upravlencheskikh-kadrov-rossii-v-sfere-gos/?sphrase_id=4621. Дата публикации: 14.01.2017.

3 The 15 crucial "soft skills" the best leaders have in common / Lou Adler // World Economic Forum : [сайт]. URL: <https://www.weforum.org/agenda/2015/03/the-15-crucial-soft-skills-the-best-leaders-have-in-common>. Дата публикации: 24.03.2015..

4 Как определиться с профессией и не попасть впросак? // Newtonew : [сайт]. URL: <https://newtonew.com/opinion/kak-opredelitsya-s-professiej-i-ne-popast-vprosak>. Дата публикации: 30.10.2017..

5 Подплетко К. Обучение «гибкости» в VR: зачем и для кого важны soft skills? // Medium : [сайт]. URL: <https://medium.com/modum-lab/%D0%B%D0%B1%D1%83%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5-%D0%B3%D0%B8%D0%B1%D0%BA%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8-%D0%B2-vr-%D0%B7%D0%B0%D1%87%D0%B5%D0%BC-%D0%B8-%D0%B4%D0%BB%D1%8F-%D0%BA%D0%BE%D0%B3%D0%BE-%D0%B2%D0%B0%D0%B6%D0%BD%D1%8B-soft-skills-3732ebb29e29>. Дата публикации: 18.04.2019.

6 Howard Gardner, multiple intelligences and education / Mark K. Smith (2002, 2008) // The encyclopedia of pedagogy and informal education : [сайт]. URL: <http://www.infed.org/thinkers/gardner.htm> (дата обращения: 14.10.2018).

способным, успешным и целеустремлённым. Гоулман Д. нашел этому следующее объяснение: эффективное взаимодействие основано на эмоциональных связях, а значит управление эмоциями способно сделать взаимодействие с другими людьми максимально эффективным [Goleman, 1995].

Социология эмоций и, в частности, изучение эмоционального интеллекта относительно новые, но уже институционализированные и развитые области социологических исследований:

- в Американской и Европейской социологической ассоциациях существует и активно работает комитет по социологии эмоций [Расина, 2019, с. 158];
- в России регулярно проводятся специализированные международные научно-практические конференции¹;
- публикуются учебные пособия для университетов [Barbalet, 1998; Scheff, 2000; Turner, 2007; Harris, 2015], предусмотрены учебные дисциплины² в вузах;
- диссертации [Полянова, 2015; Хлевная, 2012], статьи (Горбунова М. Ю., Фиглин Л. А., Богомягкова Е. С., Давидян А.Г. и др.).

Всё это говорит о высокой заинтересованности ученых в исследовании такого сложного явления как эмоции с социологической точки зрения [Расина, 2019, с. 158].

Управленческая деятельность — одна из основных прикладных сфер, где активно применяется конструкт эмоционального интеллекта. По мнению некоторых авторов, движущей силой бизнеса в XX веке являлся IQ, а в XXI — ей станет эмоциональный интеллект [Conger, 1998, с. 27].

Актуальность развития эмоционального интеллекта для государственных служащих определяется тем, что выполнение должностных обязанностей требует проявления определенных личностных качеств для эффективного решения запросов граждан.

Всё большее значение в социологии управления приобретает развитие личностных качеств сотрудников для эффективной работы организации в условиях внедрения цифровых технологий:

1 См. Международная научно-практическая конференция «Работающий эмоциональный интеллект в бизнесе и образовании», 2017, 2018 и 2019 гг., НИУ ВШЭ, г. Москва. (URL: <https://workingei.com/>).

2 См. НИУ ВШЭ/ Курсы/Социология эмоций. URL: <https://www.hse.ru/edu/courses/341823647>.

в рамках управления нематериальными активами компаний появляются методы управления эмоциями, которые являются частью интеллектуального капитала сотрудника³. Именно поэтому на сегодняшний день приоритетной задачей является создание целостной модели эмоций в социальном управлении.

Для создания возможности тиражировать эффективные приемы и методы совершенствования эмоционального интеллекта и применять их в аналогичных обстоятельствах в иных процессах необходима социальная технология.

Обзор литературы

Значимыми источниками являются работы Карпова А. В., Батурина Н. А., Люпина Д. В., Андреевой И. Н. Проблемы определения термина «эмоциональный интеллект», модели и подходы к его оценке рассмотрены в трудах Bar On R., Gardner H., Goleman D., Kets de Vries, а также Salovey P., Mayer J. D. и Caruso D. R. Понятие «социальных технологий» — в работах Щербиной В. В., Дудченко В. С., Дридзе Т. М., Тощенко Ж. Т. и других. В российской социологической науке работы о важности эмоций в социальных процессах, чаще всего рассматривают профессиональное выгорание, эмоциональный капитал организации и лидерство [Расина, 2019, с. 158], работы на тему эмоционального интеллекта — теоретические модели, методы диагностики и взаимосвязи с эффективностью работы (рис.1).

Описание исследования

Цель данного исследования — анализ социальных технологий формирования эмоционального интеллекта и определение особенности его формирования у государственных служащих для формулировки рекомендаций по совершенствованию данных технологий. Задачи исследования:

1. Определить понятие, структуру и модели эмоционального интеллекта;
2. Систематизировать существующие социальные технологии формирования эмоционального интеллекта;
3. Проанализировать выводы эмпирических исследований, посвященных изучению влияния эмоционального интеллекта на эффективность деятельности;

3 Полянова Л. М. Концепции эмоционального интеллекта в современной практике управления // Теория и практика общественного развития = Theory and practice of social development. 2015. № 2. С. 18–20. ISSN: 1815-4964..

4. Провести сравнительный анализ социальных технологий формирования эмоционального интеллекта государственных служащих и определить особенности его формирования у государственных служащих;

5. Разработать рекомендации по совершенствованию социальных технологий формирования эмоционального интеллекта государственных служащих.



Рис. 1. Схема обзора литературы

Источник: рисунок автора по данным настоящего исследования

Объект исследования — эмоциональный интеллект.

Предмет исследования — социальные технологии формирования эмоционального интеллекта.

Гипотезы исследования:

1. Деловая игра как социальная технология наиболее эффективна при формировании эмоционального интеллекта государственных служащих.

2. Программы развития эмоционального интеллекта государственных служащих в большей степени ориентированы на работу со средним и линейным уровнями.

Методы исследования

Для достижения обозначенной цели исследования были использованы такие методы по сбору и обработке информации, как глубинное интервью, метод экспертных оценок, анализ документов, социологическое наблюдение.

Глубинное интервью было проведено с сотрудниками образовательных учреждений, которые

осуществляют реализацию программ по развитию эмоционального интеллекта представителей госслужбы и частных организаций, по следующим тематическим блокам:

- роль эмоций в социальном управлении;
- социальные технологии как инструмент формирования эмоционального интеллекта;
- актуальность эмоционального интеллекта для государственных служащих
- формирование и оценка уровня развития эмоционального интеллекта у государственных служащих;
- перспективы развития технологий формирования эмоционального интеллекта государственных служащих.

Применение метода экспертных оценок позволило оценить перспективы развития технологий формирования эмоционального интеллекта у государственных служащих, определить сильные стороны реализуемых программ и возможности для совершенствования, оценить соответствие

технологий ключевым принципам и оценить применимость для работы с государственными служащими. Анализ документов, на основе которых осуществляется обучение по программам развития эмоционального интеллекта госслужащих и представителей частных организаций. Это позволило определить ключевые темы для обучения основам эмоционального интеллекта, и выявить особенности применения вспомогательных технологий обучения.

Социологическое наблюдение осуществлялось во время обучения специалистов.

Данный метод позволил зафиксировать свойства и особенности изучаемого явления. Так, анализу подвергнулись поведенческие особенности участников обучения, которые были зафиксированы в бланке наблюдения.

Методологической базой работы являются структурно-функциональный анализ, теория символического интеракционизма Дж. Г. Мида и Г. Блумера, теория социального обмена Дж. Хоманса. В работе автор основывается на положениях субъект-субъектной парадигмы в управлении (Fayol H., М. М. Поташник, В. С. Лазарев, Л. И. Суворов, Г. Х. Попов, Кхол Й.), гуманистического подхода (А. Маслоу, К. Роджерс), а также концепции эмоциональной направленности личности (Додонов Б. И.).

Эмпирическая база исследования включает в себя также и анализ результатов теоретических и эмпирических исследований эмоционального интеллекта как фактора процессуальных характеристик и результативных параметров управленческой деятельности, проведенных Карповым А. В. и Петровской А. С. в 2008 году [Карпов, 2008], исследований Европейской ассоциации культурных и эмоционально-интеллектуальных проектов (European Association of Cultural and Emotionally Intelligent Projects (EACEIP)¹ и Международного центра Креативных технологий консалтинга (МЦ КТК)² 2009–2019 гг.

Результаты

В результате была достигнута заявленная цель — проведен анализ социальных технологий формирования эмоционального интеллекта и определены особенности его формирования у

1 European Association of Cultural and Emotionally Intelligent Projects. URL: <https://eaceip.org/> (дата обращения: 14.06.2019).

2 Международный центр Креативных технологий консалтинга. URL: <https://mc-ktk.ru/> (дата обращения: 14.06.2019).

государственных служащих для формулировки рекомендаций по совершенствованию данных технологий.

Эмоции включены в процессе управления в каждую из четырех основных функций: планирование, организация, мотивация и контроль, которые влияют на их эффективность, как следствие, и на эффективность социального управления в целом [Расина, 2019, с. 159].

Определены понятие, структура и модели эмоционального интеллекта: все исследователи включают в состав эмоционального интеллекта одинаковые конструкторы, однако их представления о структуре различны, кроме этого, методики оценки эмоционального интеллекта измеряют различные аспекты, соответственно, их необходимо подбирать индивидуально для каждого исследования.

Автором были систематизированы существующие социальные технологии формирования эмоционального интеллекта: они представлены в форме курсов дополнительного образования, тренингов, семинаров, форумов, консультаций специалистов, осуществляются на различных уровнях и нацелены на работу с несколькими аспектами эмоционального интеллекта.

Проанализированы выводы эмпирических исследований, посвященных изучению влияния эмоционального интеллекта на эффективность деятельности: международные и российские исследования доказывают наличие зависимости между эмоциональным интеллектом и управленческой деятельностью, однако не прямой, а криволинейной: наибольший успех имеют руководители, которые имеют оптимальную (среднюю и незначительно выше среднего) степень выраженности эмоционального интеллекта (рис. 2). Исследователи приводят типовые профили российской выборки (рис. 3 — рис. 5).

Анализ действующих социальных технологий формирования эмоционального интеллекта государственных служащих позволил говорить о том, что все они предполагают включение дополнительных технологий: в образовательном процессе в дополнение к основной программе применяются такие социальные технологии как деловая игра, тренинги и лекции. Особенностью обучения в Московском городском университете управления Правительства Москвы имени Ю. М. Лужкова является применение VR-технологий.

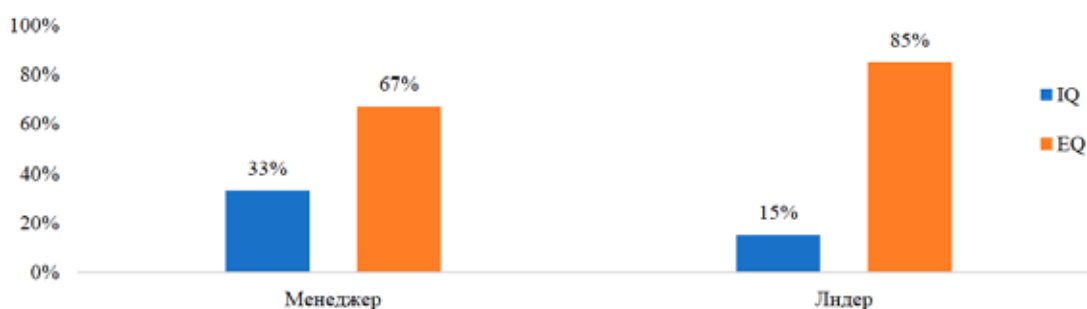


Рис. 2. Соотношение показателей IQ и эмоционального интеллекта у менеджеров и лидеров организаций
Источник: исследование EACEIP, вебинар EACEIP «Эмоциональный интеллект — ресурс вашего развития». URL: <https://www.youtube.com/watch?v=vbY51ofqLQs&feature=youtu.be>, (дата обращения: 20.12.2019).

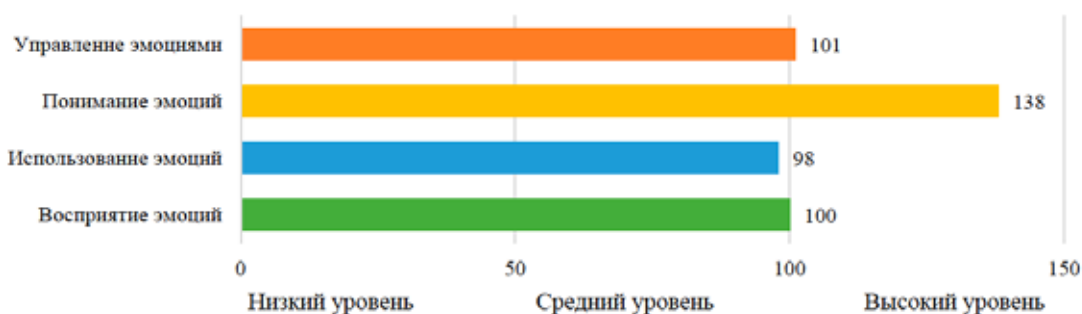


Рис. 3. Профиль развития эмоционального интеллекта руководителей IT-подразделений
Источник: исследование EACEIP, вебинар EACEIP «Эмоциональный интеллект — ресурс вашего развития». URL: <https://www.youtube.com/watch?v=vbY51ofqLQs&feature=youtu.be>, (дата обращения: 20.12.2019).

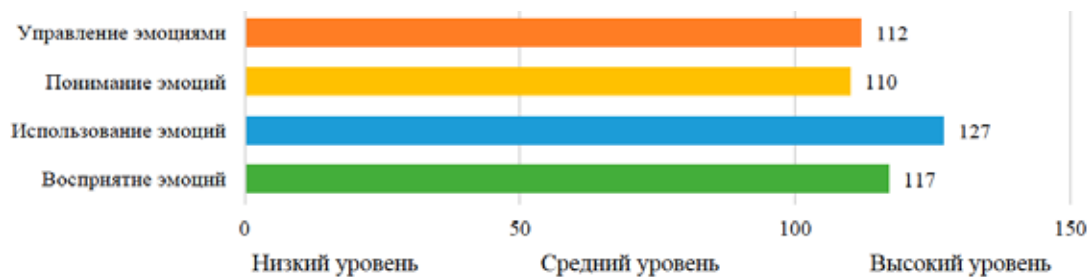


Рис. 4. Профиль развития эмоционального интеллекта руководителей HR-подразделений
Источник: исследование EACEIP, вебинар EACEIP «Эмоциональный интеллект — ресурс вашего развития». URL: <https://www.youtube.com/watch?v=vbY51ofqLQs&feature=youtu.be>, (дата обращения: 20.12.2019).

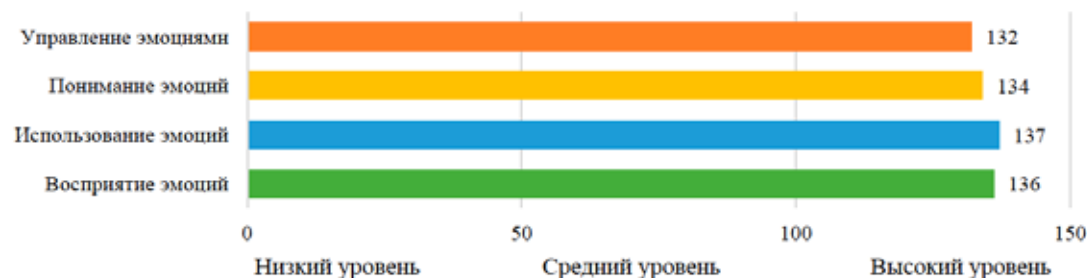


Рис. 5. Профиль развития эмоционального интеллекта владельцев бизнеса РФ
Источник: исследование EACEIP, вебинар EACEIP «Эмоциональный интеллект — ресурс вашего развития». URL: <https://www.youtube.com/watch?v=vbY51ofqLQs&feature=youtu.be>, (дата обращения: 20.12.2019).

Глубинное интервью и применение метода экспертных оценок позволили сделать вывод о том, что деловая игра и консультации специалистов в большей степени являются самостоятельным мертой и редко содержат в своей структуре дополнительные социальные технологии и подтверди-

ли гипотезы автора о том, что деловая игра как программа развития эмоционального интеллекта социальная технология наиболее эффективна та государственных служащих в большей степени при формировании эмоционального интеллекта должны быть ориентированы на работу со сред- государственных служащих и гипотезу о том, что ним и линейным уровнями (рисунки 6 и 7).

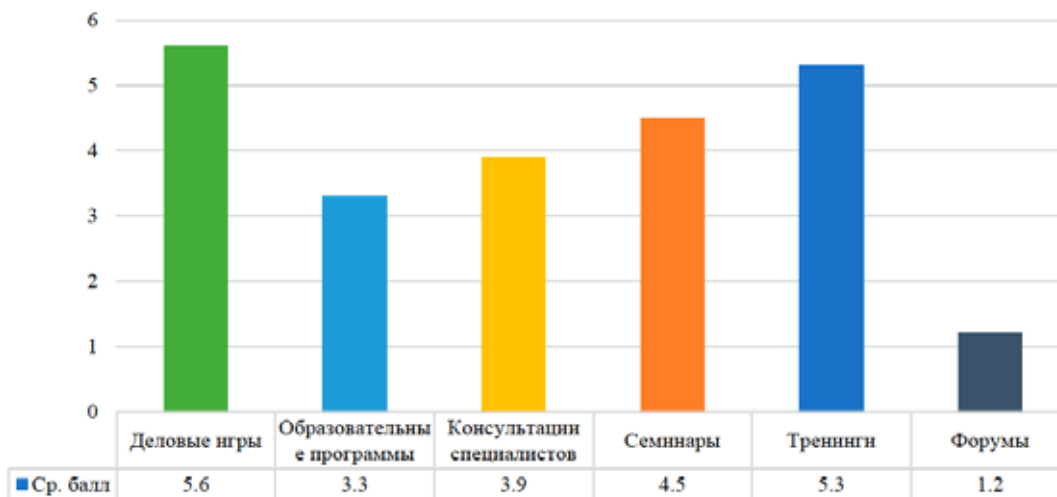


Рис. 6. Результаты экспертной оценки применимости технологий для работы с государственными служащими
 Источник: рисунок автора по данным настоящего исследования

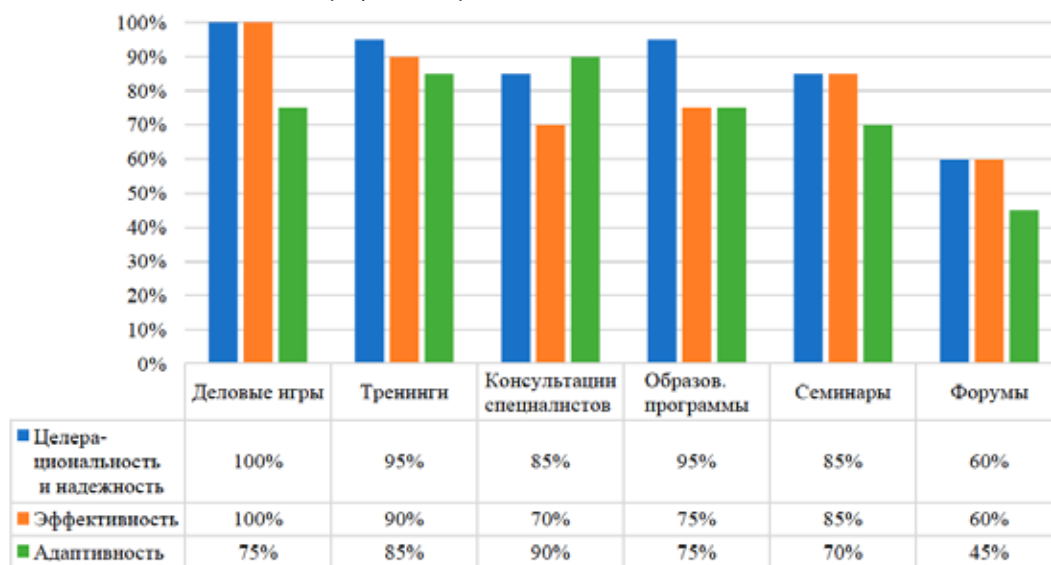


Рис. 7. Результаты экспертной оценки соответствия технологий ключевым принципам социальных технологий
 Источник: рисунок автора по данным настоящего исследования

По результатам оценки экспертов, наивысший средний балл (5,6 из 6,0) получили деловые игры — они применимы с высокой эффективностью в качестве самостоятельной технологии, наименьший (1,2 из 6,0) — форумы, они применимы с низкой эффективностью лишь при условии дополнения иными технологиями.

По результатам исследования были также определены основные достоинства и недостатки при применении в качестве социальной технологии формирования эмоционального интеллекта государственных служащих деловых игр и тре-

нингов, как наиболее предпочтительных способов формирования эмоционального интеллекта. При этом результаты социологического наблюдения над участниками деловой игры по развитию эмоционального интеллекта «Эмпатиум» показали высокую вовлеченности участников в процесс.

По мнению экспертов, деловая игра позволяет формировать более сложные обучающие задачи благодаря возможности моделировать ситуацию с множеством факторов. В случае обучения представителей государственной службы — учесть особенности законотворческой деятельности в

условиях максимального реагирования на потребности общества и его настроений.

Тренинг же позволяет подробно осветить и отработать определенную группу навыков, например, для работы отдельно взятого комитета. Помимо этого, тренинг не имеет сюжета, в то время как игра подразумевает действие по заранее заданному сценарию, который позволяет формировать навыки в условиях ограничений, существующих и в реальной жизни. Так, основным условием игры является постановка границ, проблемы — это может быть конфликт интересов, распространенный на государственной службе, недостаток ресурсов, наступление кризисных ситуаций и т. д. Это ставит для участников задачу поиска самого оптимального и эффективного пути решения.

Несмотря на то, что средняя продолжительность тренингов ограничивается несколькими днями, они могут продолжаться до получения строго указанного результата, по мнению экспертов, это свойство тренинга отвечает одному из ключевых принципов социальной технологии — целерациональности и надежности.

Глубинное интервью и социологическое наблюдение позволяют сделать вывод о том, что интерактивная форма обучения пробуждают у участников, в том числе представителей государственной службы, полный спектр ощущений и чувств, которые связаны с лидерством, взаимоотношением с людьми, конкуренцией и решением профессиональных вопросов.

Заключение

Таким образом, деловые игры формирования эмоционального интеллекта у государственных служащих способствуют:

1. Формированию у специалистов полного представления об эмоциональной компетентности, её динамике и областях применения в их деятельности.

2. Приобретению социального опыта и опыта осуществления сотрудничества, благодаря активному межличностному и групповому взаимодействию.

3. Развитию практического мышления с учетом знаний об особенностях эмоционального интеллекта и его влиянии на поведение людей.

5. Формированию коммуникативной и эмоциональной компетентности.

Такой результат, кроме всего прочего, возможен благодаря тому, что:

1. Псевдореальная информация отражает реальную информацию о деятельности специалистов на местах.

2. Упрощение организационной структуры и уменьшение масштаба времени позволяют отработать наибольшее число возможных вариантов развития событий.

Особенности формирования эмоционального интеллекта государственных служащих:

- представители государственной службы работают в особом режиме и постоянное дополнительное обучение представляется невозможным, что порождает необходимость в применении иных технологий формирования необходимых для повышения эффективности работы умений и навыков: проведение деловых игр и тренингов, ограниченных 1–2 днями;
- ежедневное оказание услуг населению и обсуждение спорных вопросов повышают вероятность диалогов с негативно настроенными гражданами. Из этого следует необходимость в процессе обучения уделять особое внимание механизмам управления негативными эмоциями;
- программы развития эмоционального интеллекта государственных служащих в большей степени ориентированы на работу со средним и линейным уровнями, что обусловлено тем, что отношение к данным сотрудникам служит основанием формирования представления о власти в целом;
- государственная служба является жестко иерархизированной системой, что, по мнению экспертов, приводит к личностным деформациям, при которых обладание навыками управления собственными эмоциями и верной оценкой своего эмоционального состояния является необходимым;
- в программы развития эмоционального интеллекта государственных служащих следует включать практические упражнения, содержащие реальные запросы граждан, а также моделировать работу над оценкой готовности населения к реализации проектов на основе оценки текущего эмоционального состояния.

Рекомендации по совершенствованию социальных технологий формирования эмоционального интеллекта государственных служащих

Перед автором стояла также задача разработать рекомендации по совершенствованию социальных технологий формирования эмоционального интеллекта государственных служащих.

Направления совершенствования социальных технологий формирования эмоционального интеллекта:

1. Определить необходимые условия обучения на основе анализа особенностей управления персоналом на государственной службе.

2. Разработать качественные и количественные показатели эффективности мероприятий по формированию эмоционального интеллекта государственных служащих.

3. Определить необходимые условия при обучении государственных служащих для соответствия социальных технологий ключевым принципам.

4. Определить возможности применения НИТ, условия развития современных форм организации мероприятий.

Направление 1: на основании изучения современных социальных технологий формирования эмоционального интеллекта государственных служащих, особенностей государственной службы и проведенного эмпирического исследования можно определить мероприятия по развитию эмоционального интеллекта, необходимые условия их организации и ожидаемые результаты (таблица 1).

Таблица 1. Рекомендации по совершенствованию социальных технологий формирования эмоционального интеллекта государственных служащих

Особенности формирования эмоционального интеллекта государственных служащих	Мероприятия/ необходимые условия обучения	Ожидаемые результаты
Невозможность постоянного дополнительного обучения на продолжительный период	Применение социальных технологий, продолжительность которых не превышает 5 дней и обладает наибольшей эффективностью — тренинги, деловые игры, консультации специалистов	Большее число представителей государственной службы получают возможность пройти обучение без нанесения ущерба рабочему процессу
Высокая вероятность диалогов с негативно настроенными гражданами	Обязательное включение практических упражнений, направленных на управление негативными эмоциями на основе реальных кейсов	Сокращение числа жалоб на работу представителей госслужбы, увеличение количества положительных решений конфликтных ситуаций

Особенности формирования эмоционального интеллекта государственных служащих	Мероприятия/ необходимые условия обучения	Ожидаемые результаты
Отношение населения к сотрудникам среднего и линейного уровня служит основанием для формирования представления о власти в целом	Ориентация в большей степени на работу со средним и линейным уровнями	Формирование положительного отношения к сотрудникам среднего и линейного уровня и последующее улучшение представления о власти в целом
Государственная служба является жестко иерархизированной системой	Обязательное включение в программу механизмов работы над управлением собственными эмоциями с учетом особенностей системы управления	Снижение вероятности наступления существенных личностных деформаций, влияющих на эффективность деятельности и сокращение текучести кадров
Принятие решений государственными служащими носит всеобщий характер и требует особо внимательного отношения к мнению и настроению граждан, необходимо учитывать готовность к изменениям для предотвращения волны недовольств	Обязательное включение в программу практических упражнений, содержащих реальные запросы граждан, а также моделирование работы оценки готовности населения к реализации проектов на основе оценки текущего эмоционального состояния	Работа с реальной информацией позволит после обучения быстрее найти решение во время работы и уменьшить негативное воздействие

Источник: таблица составлена автором по данным настоящего исследования

Комплексное выполнение ряда условий при заинтересованности в лучшем результате всех участников процесса позволит повысить эффективность применения социальных технологий формирования эмоционального интеллекта государственных служащих.

Направление 2: для оценки эффективности мероприятий по формированию эмоционального интеллекта государственных служащих предлагается внедрить следующие количественные и качественные показатели (таблица 2).

Таблица 2. Качественные и количественные показатели эффективности мероприятий по формированию эмоционального интеллекта государственных служащих

Качественные показатели	Количественные показатели
Развитый эмоциональный интеллект	Повышение доли сотрудников, показавших высокие показатели эмоционального интеллекта

Качественные показатели	Количественные показатели
Возросшая способность адекватно оценивать межличностные ситуации и планировать соответствующие действия	Увеличение доли сотрудников, которые владеют и применяют на практике стратегии поведения в конфликте, отличающиеся конструктивностью и просоциальностью
Умение распознавать собственные чувства и адекватно их проявлять	Увеличение доли сотрудников, у которых сформированы навыки самооценки и самоанализа
Лучшее понимание последствий своего поведения	
Улучшенные навыки самоконтроля, стрессоустойчивость	Увеличение доли сотрудников с развитым самоконтролем и высокой стрессоустойчивостью, способностью контролировать свои эмоциональные проявления
Большая чуткость к чувствам других людей	Повышение доли сотрудников, демонстрирующих выше среднего показатели эмпатии
Улучшение взаимоотношений в коллективе и повышение мотивации сотрудников	Снижение коэффициента текучести кадров

Источник: таблица составлена автором по данным настоящего исследования

Направление 3: важно отметить необходимость учета особых условий для соблюдения ключевых принципов социальных технологий (таблица 3).

Таблица 3. **Необходимые условия при обучении государственных служащих для соответствия социальных технологий ключевым принципам**

Принцип	Условия
Целерациональность и надежность	Первостепенное направление на обучение сотрудников среднего и линейного уровня, задействованных в большей степени в работе с обращениями граждан, ведущих прием граждан, а также тех, кто оказывает услуги
Готовность участника к переменам	Направление на обучение должно носить рекомендательный характер, решение об участии в мероприятии принимается сотрудником
Создание благоприятной окружающей среды	Поддержание корпоративной культуры, благоприятных условий организации труда, которые способствуют поддержке и сохранению эффекта обучения; участие в программах обучения сотрудников, которые являются формальными и неформальными лидерами

Принцип	Условия
Эффективность	Применение комбинированных технологий, позволяющих минимизировать траты временных, финансовых ресурсов при сохранении максимальной эффективности: дистанционное проведение консультаций специалистов, максимальная наполняемость групп, проходящих обучение
Адаптивность	Неприменение технологий в переходные периоды, а также накануне преобразований в сфере государственного управления

Источник: таблица составлена автором по данным настоящего исследования

Направление 4: можно определить следующие возможности внедрения НИТ при применении социальных технологий формирования эмоционального интеллекта государственных служащих:

1. Применение онлайн-инструментов для проведения консультаций специалистов (использование программ, предоставляющих возможность осуществления видео-звонка).
2. Использование возможностей онлайн образовательных площадок для прохождения теоретического курса по основам эмоционального интеллекта.
3. Использование возможностей видеоаппаратуры (проекторов) для демонстрации визуального материала при выполнении упражнений.
4. Регулярное прохождение тестов на оценку уровня эмоционального интеллекта при использовании интернет-страниц.

Результаты исследования могут быть применены при формировании стратегии развития личностных качеств персонала и планов индивидуального развития государственных служащих. Исследование социальных технологий формирования эмоционального интеллекта государственных служащих вносит вклад в развитие современных форм организации мероприятий по профессиональному развитию государственных служащих¹ с учетом концепции эмоционального интеллекта. Программа реализации комплекса мероприятий по формированию эмоционального интеллекта с учетом всех рекомендаций, составленных по результатам проведенного эмпи-

1 Статья 62. Профессиональное развитие гражданского служащего: О государственной гражданской службе Российской Федерации: Федеральный закон № 79-ФЗ: Принят Государственной Думой 7 июля 2004 года (редакция от 16.12.2019) // СПС КонсультантПлюс.

рического исследования, может быть применена сти применения технологий эмоционального в структурных подразделениях государственной интеллекта при адаптации сотрудников, реализа- службы. В качестве перспективных направлений ции системы наставничества, повышении корпо- изучения технологий эмоционального интеллек- ративной культуры и улучшении взаимоотноше- та можно назвать исследования об эффективно- ний внутри коллектива.

Список источников

1. Карпов, 2008 — *Карпов А. В.* Психология эмоционального интеллекта: теория, диагностика, практика : [монография] / А. В. Карпов, А. С. Петровская. Ярославль : ЯрГУ, 2008. 349 с. ISBN 978-5-8397-0638-5.
2. Полянова, 2015 — *Полянова Л. М.* Влияние уровня эмоционального интеллекта руководителя на эффективность управленческой деятельности : диссертация ... кандидата социологических наук : 22.00.08 / Полянова Людмила Мстиславна ; [Место защиты : Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования "Российский университет дружбы народов"]. Москва, 2015. 305 с.
3. Расина, 2019 — *Расина М. Л.* Значение эмоций в структуре социального управления // Глобальные социальные процессы: опыт социологического исследования : сборник статей Социологической конференции молодых ученых / Под редакцией А. В. Петрова. Санкт-Петербург : Астерион, 2019. С.157–162.
4. Хлевная, 2012 — *Хлевная Е. А.* Роль эмоционального интеллекта в эффективности деятельности: на примере руководителей : Автореферат ... диссертации кандидата психологических наук : 19.00.01. Москва, 2012. 28 с.
5. Barbalet, 1998 — *Barbalet J. M.* Emotion, Social Theory and Social Structure : A Macrosociological Approach / J. M. Barbalet. Cambridge, Cambridge University Press, 1998. 210 p. DOI: 10.1017/CBO9780511488740.
6. Conger, 2014 — *Conger J. A.* Charismatic leadership in organizations / J. A. Conger, R. N. Kanungo. Thousand Oaks, CA : Sage Publ., 1998. ISBN: 978-0-7619-1633-8.
7. Goleman, 1995 — *Goleman D.* Emotional intelligence. New York : Bantam Books, 1995.
8. Harris, 2015 — *Harris S. R.* An Invitation to the Sociology of Emotions. New York, London : Routledge Publ., 2015. 160 p. ISBN: 978-1138855007.
9. Scheff, 2000 — *Scheff T. J.* Shame and the social bond: A sociological theory. *Sociological Theory*, 2000;1 (1):84–99. DOI: 10.1111/0735-2751.00089.
10. Turner, 2007 — *Turner J. H.* Human Emotions: A Sociological Theory. London : Routledge Publ., 2007. 240 p. ISBN: 978-0415427814.

References

1. Karpov A. V. *Psikhologiya emotsional'nogo intellekta: teoriya, diagnostika, praktika* [Psychology of emotional intelligence: theory, diagnostics, practice]. A. V. Karpov, A. S. Petrovskaya. Yaroslavl : YarSU Publ., 2008. 349 p. ISBN 978-5-8397-0638-5 (in Russian).
2. Polyanova L. M. *Vliyaniye urovnya emotsional'nogo intellekta rukovoditelya na effektivnost' upravlencheskoy deyatel'nosti* [Influence of the level of the emotional intelligence of the leader on the efficiency of management activity] : dissertation ... Candidate of Sociological Sciences : 22.00.08. Polyanova Lyudmila M. ; [Place of defense : RUDN University]. Moscow, 2015. 305 p. (in Russian).
3. Rasina M. L. *Znachenije emotsiy v strukture sotsial'nogo upravleniya* [The value of emotions in the structure of social managemen. *Global'nyye sotsial'nyye protsessy: opyt sotsiologicheskogo issledovaniya* [Global social processes: the experience of sociological research] : Proceedings of the Sociological Conference of Young Scientists. Edited by A. V. Petrov. St. Petersburg : Asterion Publ., 2019. pp. 157–162 (in Russian).
4. Khlevnaya E. A. *Rol' emotsional'nogo intellekta v effektivnosti deyatel'nosti: na primere rukovoditeley* [The role of emotional intelligence in the efficiency of activity: on the example of managers] : Abstract ... dissertation of the candidate of psychological sciences: 19.00.01. Moscow, 2012. 28 p. (in Russian).
5. Barbalet J. M. *Emotion, Social Theory and Social Structure : A Macrosociological Approach*. J. M. Barbalet. Cambridge, Cambridge University Press, 1998. 210 p. DOI: 10.1017/CBO9780511488740.

6. Conger J. A. *Charismatic leadership in organizations*. J. A. Conger, R. N. Kanungo. Thousand Oaks, CA : Sage Publ., 1998. ISBN: 978-0-7619-1633-8.
7. Goleman D. *Emotional intelligence*. New York : Bantam Books Publ., 1995.
8. Harris S. R. *An Invitation to the Sociology of Emotions*. New York, London : Routledge Publ., 2015. 160 p. ISBN: 978-1138855007.
9. Scheff T. J. Shame and the social bond: A sociological theory. *Sociological Theory*. 2000;1 (1):84–99. DOI: 10.1111/0735-2751.00089.
10. Turner J. H. *Human Emotions: A Sociological Theory*. London : Routledge Publ., 2007. 240 p. ISBN: 978-0415427814.

Информация об авторе:

Расина Мария Леонидовна — магистрант Санкт-Петербургского государственного университета (СПбГУ), 199034, г. Санкт-Петербург, Университетская набережная, д. 7/9.

Information about the authors:

Rasina Maria L. – graduate student of the St. Petersburg State University (SPbSU), 7/9 Universitetskaya Emb., St. Petersburg, 199034.

*Статья поступила в редакцию 01.06.2020; одобрена после рецензирования 27.07.2020; принята к публикации 25.08.2020.
The article was submitted 06/01/2020; approved after reviewing 07/27/2020; accepted for publication 08/25/2020.*