
ՀՈԳԵԲԱՆՈՒԹՅՈՒՆ

ՀԱՆՐԱՅԻՆ ԾԱՌԱՅՈՂՆԵՐԻ ՀՈՒՋԱԿԱՆ ԿԱՅՈՒՆՈՒԹՅԱՆ ԱՌԱՆՁՆԱՀԱՏԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՀԵՏԱԶՈՏՈՒԹՅԱՆ ԱՐԴՅՈՒՆՔՆԵՐԻ ՎԵՐԼՈՒԾՈՒԹՅՈՒՆԸ

ԱՐՍԵՆ ԼՈՔՅԱՆ

Բազմաթիվ երկրների փորձի ուսումնասիրությունները վկայում են այն մասին, որ հանրային ծառայության աշխատանքի արդյունավետությունը պայմանավորված է ծառայողի անձի հոգեբանական պատրաստվածությամբ, ընտրության և գնահատման հստակ համակարգերի, հոգեբանական աջակցության ու խորհրդատվության ծառայության առկայությամբ: Այս երևույթը հանգեցրեց ՀՀ հանրային ծառայությունը կանոնակարգող օրենսդրական ու բոլոր նորմատիվ փաստաթղթերի ուսումնասիրությանը, որի ընթացքը թույլ տվեց բացահայտել համակարգում առկա հոգեբանական ենթատեքստը:

Դրանով իսկ տեսական հետազոտությունից բացահայտված ենթախնդիրները համակարգվեցին հետևյալ խմբերում՝

- կառուցվածքի անկատարությունը հոգեբանական տեսակետից,
- հիմնական և շարունակական կրթական համակարգի խնդիրները,
- ներգրավված անձանց հոգեբանական կրթվածության մակարդակը,
- վերապատրաստման համակարգի շարժընթացը և միասնական մոտեցման բացակայությունը:

Այս ենթախնդիրները պայմանավորում են անձի՝ որպես կառավարչի հոգեբանական հատկանիշները, մասնավորապես նրա իրավասությունները՝ մասնագիտական և հոգեբանական, ինչի արդյունքում կարևորվում է՝

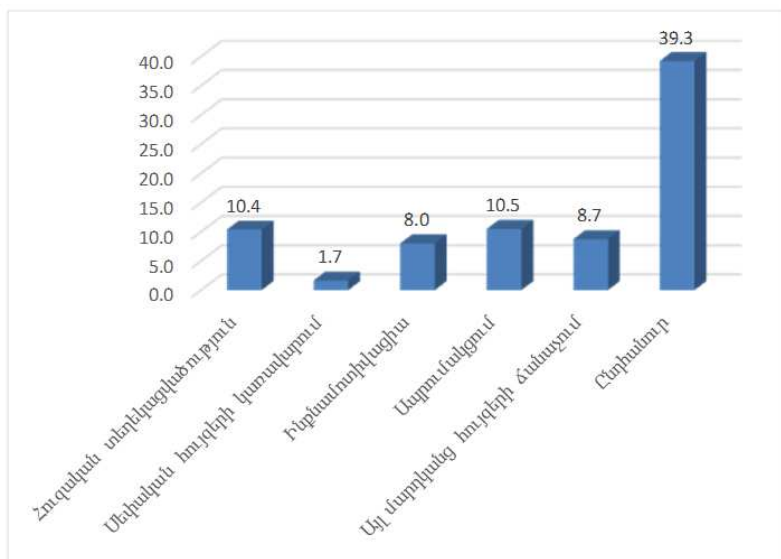
- անձի հոգեբանական կայունությունը/հուսալիությունն ընդհանրապես, մասնավորապես՝
- արդյունավետ հաղորդակցումը պայմանավորող գործոնները,
- հուզական կայունության առանձնահատկությունները:

Այս բաժնում ներկայացված են հանրային ծառայողների հուզական կայունության առանձնահատկությունները: Որպես հուզական կայունությունը պայմանավորող գործոն՝ ընտրվել է հուզական ինտելեկտը: Հուզական անկայունությունն արտահայտվում է պսիխոսոմատիկ դրսևորումներով, ինչն ան-

հրաժեշտություն առաջացրեց հուզական ոլորտի հետազոտական արդյունքները համադրելու հանրային ծառայողների բժշկական ձևաթերթերում արտահայտված առավել հաճախ հանդիպող ախտանիշների հետ: Հանրային ծառայողների աշխատանքը պարունակում է մարդ-մարդ փոխհարաբերությունը, որը ենթադրում է պետական ծառայողների հուզական ինտելեկտի բարձր մակարդակ՝ որպես արդյունավետ աշխատանքի կարևոր գործոն:

Հուզական ինտելեկտի ուսումնասիրության համար կիրառվել է Ն. Հոլի մեթոդաբանությունը, որը բացահայտում է հետևյալ բաղադրիչները՝ հուզական տեղեկացվածություն, սեփական հույզերի կառավարում, ինքնամոտիվացիա, ապրումակցում, ուրիշ մարդկանց հույզերի կառավարում¹:

Նկար 1-ում ներկայացված են հուզական ինտելեկտի բաղադրիչների դրսևորումները:



Նկար 1. Հուզական ինտելեկտի միջին ցուցանիշները(n=45)

¹ Фетискин Н. П., Козлов В. В., Мануйлов Г. М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп, М., Изд-во института психотерапии. 2002, 490 с.

Ինչպես երևում է հետազոտության արդյունքներից, հուզական տեղեկացվածության, ինքնամոտիվացիայի, ապրումակցման, այլ մարդկանց հույզերի ճանաչման ցուցանիշները գտնվում են միջին մակարդակում: Ցածր է սեփական հույզերի կառավարումը: Հուզական ինտելեկտի գումարային ցուցանիշը նույնպես ցածր է: Այս ամենը նշանակում է, որ նրանք դժվարությամբ են կարողանում գործ ունենալ իրենց և այլ մարդկանց հուզական վիճակների հետ, բավարար տեղեկացված չեն իրենց հուզական ապրումների մասին, չեն կարողանում կառավարել ինչպես սեփական հույզերը, այնպես էլ ուրիշներինը: Հուզական տեղեկացվածության միջին ցուցանիշից ելնելով՝ նշենք, որ նրանք ոչ բոլոր իրադրություններում են կարողանում գիտակցել և հասկանալ իրենց հույզերը: Նրանք չեն կարողանում կառավարել սեփական հույզերի դրսևորումները, ինչի հետևանքով էլ երբեմն դժվարությամբ են կառավարում (ինքնամոտիվացիայի միջին ցուցանիշը) սեփական վարքը: Ապրումակցման միջին ցուցանիշը վկայում է, որ նրանք որոշ իրադրություններում կարող են հասկանալ ուրիշների հույզերն ու զգացմունքները, կարեկցել, աջակցել նրանց: Ինչպես նաև կարող են որոշ իրադրություններում ազդեցություն գործել ուրիշ մարդկանց հուզական վիճակների վրա (այլ մարդկանց հույզերի ճանաչում): Ընդհանրացնելով հետազոտության արդյունքները՝ կարող ենք ասել, որ հանրային ծառայողների մոտ զարգացման ցածր մակարդակում է սեփական հույզերը հասկանալու և գիտակցելու ընդունակությունը, նրանք դժվարությամբ են կառավարում հույզերի և զգացմունքների դրսևորումը, ինչպես նաև սեփական վարքը: Նրանք ոչ բոլոր իրադրություններում կարող են հասկանալ ուրիշների հուզական վիճակները նրանց շարժումներից, դիմախաղից, մարմնի դիրքից, խոսքի հնչերանգից՝ այդպիսով հնարավորություն չունենալով ազդեցություն գործել դրանց վրա: Հուզական ինտելեկտի ստանդարտ շեղումը բարձր է, ինչը ցույց է տալիս, որ տվյալները ցրված են միջին արժեքի շուրջ: Ընտրանքը միատարր չէ:

Ինչպես երևում է ուսումնասիրության տվյալներից, պետական ծառայողների հուզական ինտելեկտի ցուցանիշները զարգացման բարձր մակարդակում չեն, ինչը ենթադրում է, որ աշխատանքային գործունեության ընթացքում հուզական դրսևորումները կարող են խոչընդոտել արդյունավետ աշխատանքը:

Անդրադառնանք կին և տղամարդ հանրային ծառայողների հուզական ինտելեկտի միջին ցուցանիշներին: Ստորև ներկայացված են հուզական ինտելեկտի միջին ցուցանիշները՝ ըստ գենդերային առանձնահատկությունների:

Աղյուսակ 1

Հուզական ինտելեկտի միջին ցուցանիշները՝ ըստ սեռի (n=45)

N	Հուզական ինտելեկտի բաղադրիչները	Կին (n=30)		Տղամարդ (n=15)		t
		M	σ	M	σ	
1	Հուզական տեղեկացվածություն	10,4	4,4	10,3	5,3	0,04
2	Սեփական հույզերի կառավարում	2,0	7,4	1,1	7,5	0,16
3	Ինքնամոտիվացիա	7,4	6,4	9,2	4,1	0,72
4	Ապրումակցում	10,4	3,9	10,7	3,7	0,21
5	Այլ մարդկանց հույզերի ճանաչում	8,4	5,3	9,3	5,3	0,32
6	Հուզական ինտելեկտի գումարային ցուցանիշ	38,6	19,3	40,5	20,6	0,05

Ինչպես երևում է աղյուսակ 1-ից, կանանց և տղամարդկանց հուզական ինտելեկտի միջին ցուցանիշների համեմատությունը ցույց է տալիս, որ տղամարդկանց մոտ միջին մակարդակում են ինքնամոտիվացիայի և հուզական ինտելեկտի ցուցանիշները. վերջիններս կանանց մոտ ցածր մակարդակում են գտնվում: Այստեղից հետևություն. տղամարդ հանրային ծառայողները որոշ իրադրություններում կարող են կառավարել սեփական վարքը՝ հույզերը կառավարելու հաշվին: Երբեմն կարող են հասկանալ և գիտակցել սեփական հույզերը, կառավարել հույզերի և զգացմունքների դրսևորումը, ինչպես նաև սեփական վարքը: Որոշ իրադրություններում կարող են հասկանալ ուրիշների հուզական վիճակները նրանց շարժումներից, դիմախաղից, մարմնի դիրքից, խոսքի հնչերանգից՝ այդպիսով հնարավորություն ունենալով ազդեցություն գործել դրանց վրա: Ըստ Ստյոլենտի t չափանիշի՝ կանանց և տղամարդկանց խմբերի միջև տարբերությունն էական չէ:

Հուզական ինտելեկտի համանման ուսումնասիրություն է իրականացվել Վոլգոգրադի հանրային ծառայողների շրջանում (120 պետական և մունիցիպալ ծառայողներ), որի արդյունքում պարզվել է, որ նրանց մոտ ցածր մակարդակում են գտնվում այլ մարդկանց հույզերի ճանաչման, էմպատիայի և սեփական հույզերի կառավարման ցուցանիշները: Վոլգոգրադի հանրային ծառայողների մոտ բարձր են հուզական տեղեկացվածության և ինքնամոտիվացիայի ցուցանիշները²:

Այս հետազոտության արդյունքների համեմատությունը մեր կողմից ստացված տվյալների հետ ցույց է տալիս, որ թե՛ Վոլգոգրադի, թե՛ ՀՀ հանրային ծառայողների մոտ ցածր է սեփական հույզերի կառավարումը: Տարբերությունը միայն հուզական տեղեկացվածության և ինքնամոտիվացիայի բարձր ցուցանիշներն են Վոլգոգրադի հանրային ծառայողների մոտ, ինչը վկայում է այն մասին, որ նրանք հասկանում և գիտակցում են իրենց հույզերը, կարողանում են կառավարել սեփական վարքը՝ հույզերը կառավարելու հաշվին:

Այսպիսով, կարող ենք եզրակացնել, որ հանրային ծառայողներին բնորոշ են՝

- ✓ սեփական հույզերի կառավարման ցածր մակարդակը,
- ✓ հուզական ինտելեկտի ցածր մակարդակը:

Ընդհանրացնելով հանրային ծառայողների հուզական ոլորտին վերաբերող հետազոտության արդյունքները՝ կարող ենք եզրակացնել, որ հանրային ծառայողների մոտ զարգացման ցածր մակարդակում է գտնվում ուրիշների հույզերը հասկանալու և գիտակցելու ընդունակությունը, նրանք դժվարությամբ են կառավարում հույզերի և զգացմունքների դրսևորումը, ինչպես նաև սեփական վարքը:

Գրականություն

1. **Լոքյան Ա.**, Հանրային ծառայողների մասնագիտական գործունեության հոգեբանական առանձնահատկությունները, Երևան, ՀՀ պետական կառավարման ակադեմիա, 2015, 240էջ:

² Долгополова О.А., Комарова А.И. Эмоциональный интеллект и специфика профессиональной деятельности, http://www.rusnauka.com/26_WP_2013/Psihologia/12_144527.doc.htm

2. **Бодров В. А.**, Психология профессиональной деятельности, Теоретические и прикладные проблемы, М., РАН, 2006, 624 с.
3. **Долгополова О.А., Комарова А.И.**, эмоциональный интеллект и специфика профессиональной деятельности, http://www.rusnauka.com/26_WP_2013/Psihologia/12_144527.doc.htm
4. **Фетискин. Н. П., Козлов В. В., Мануйлов Г. М.**, Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп, М., изд-во института психотерапии. 2002, 490 с.

ԱՄՓՈՓՈՒՄ

Հոդվածում վերլուծվում են հանրային ծառայողների հուզական ինտելեկտի հետազոտության արդյունքները, որոնք ներկայացված են նաև ըստ սեռի, ինչպես նաև տվյալները համադրվել են Վոլգոգրադի հանրային ծառայողների համանման հետազոտության տվյալների հետ: Հանրային ծառայողների մոտ զարգացման ցածր մակարդակում են ուրիշների հույզերը հասկանալու և գիտակցելու ընդունակությունը, նրանք դժվարությամբ են կառավարում հույզերի և զգացմունքների դրսևորումը, ինչպես նաև սեփական վարքը:

Բանալի բաներ – հանրային ծառայող, հուզական ինտելեկտ, հույզերի կառավարում:

АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ ИССЛЕДОВАНИЯ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОЙ СТАБИЛЬНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ

АРСЕН ЛОКЯН

В статье анализируются результаты исследования эмоционального интеллекта госслужащих, которые представлены по признаку пола. Результаты исследования были сравнены с данными сходного исследования госслужащих города Волгограда. Распознавание эмоции других людей находятся на низком уровне развития у государственных служащих, они с трудом управляют проявления эмоций и чувств, а также собственное поведение.

Ключевые слова – государственный служащий, эмоциональный интеллект, управление эмоциями.

THE ANALYSIS OF RESULTS OF THE RESEARCH OF PECULIARITIES OF PUBLIC SERVANTS EMOTIONAL STABILITY

ARSEN LOKYAN

In the article discuss results of the research of emotional quotient of public servants. The results are presented also by gender of respondent. The data was compared with similar research of the public servants of Volgograd. Recognition of other people's emotions is at a low level of development among public servants: they have difficulty to control the manifestations of emotions and feelings, as well as their own behavior.

Key words – public servant, emotional intelligence, management of emotions.