



Взаимосвязь эмоционального интеллекта и доверия на рабочем месте у госслужащих

ДЕМИРЕЛЬ Явуз

САДЫКОВА Гузель Фаридовна

Университет Кастамону, Кастамону, Турция

Аннотация. Целью данного исследования является анализ взаимосвязи эмоционального интеллекта и доверия на рабочем месте. Эмоциональный интеллект подразумевает набор навыков и компетенций, предопределяющих восприятие, оценку, понимание эмоций и управление ими. Созидательная эмоциональная активность сотрудников способствует формированию последовательности в действиях, правдивости, действенной коммуникации, взаимопомощи, всецелому принятию организационных норм и стратегий. *Дизайн исследования.* В основу статьи легло исследование, проведенное среди персонала государственного учреждения, находящегося в административном центре провинции Кастамону (Турция). В контексте данного исследования эмоциональный интеллект представлен способностью к идентификации своих эмоций, умением воспринимать эмоции других, использованием эмоций и их регуляцией. «Способность к идентификации своих эмоций» характеризуется умением человека понимать свои эмоции и выражать их естественным образом. «Умение воспринимать эмоции других» порождает чувствительность к эмоциям окружающих и помогает делать выводы об их намерениях. «Использование эмоций» относится к способности направлять их на конструктивную деятельность. «Регуляция эмоций» подразумевает контроль эмоций во имя преодоления кризисной ситуации. Доверие на рабочем месте олицетворяет уверенность сотрудников во взаимной добросовестности, убежденность в том, что каждый из них выполнит свою функцию в полной мере и будет вносить добровольный вклад в совокупную производительность труда. *Результаты.* Результаты исследования выявили положительную взаимосвязь между эмоциональным интеллектом и доверием на рабочем месте, удостоверив то, что осмысленное и конструктивное использование эмоций определяет рост доверия на рабочем месте. *Выводы.* Осознанное использование эмоций в процессе внутри-организационных взаимодействий служит подспорьем для установления открытых, честных и эффективных взаимоотношений между сотрудниками, благоприятствует единству ценностных ориентаций, отождествлению индивидуальных и организационных целей и приоритетов. *Ценность результатов.* Результаты данного исследования констатируют значимость эмоциональной компетентности в контексте сплочения сотрудников вокруг корпоративной миссии и оптимизации производственной синергии в организациях.

Ключевые слова: эмоциональный интеллект; аффективное доверие; доверие на рабочем месте; государственные служащие.

Введение

Эмоциональное отношение к трудовой действительности в соответствии с нормами, приоритетами и ценностями организации детерминирует гармоничное развитие профессио-

нально-личностной и корпоративной эффективности. Слово «эмоция» происходит от латинского слова «*emovere*», которое означает «двигаться». Эмоциональные процессы побуждают интеллектуальную и механическую активность, дают возможность поддерживать её и управлять ею, то есть мотивируют, организуют и направляют восприятие, мышление и действия. Эмоциональный интеллект (ЭИ) трактуется как совокупность интеллектуальных способностей личности воспринимать, оценивать и понимать свои и чужие эмоции, умение управлять ими, оперировать эмоциональной информацией (Андреева, 2011). Эмоциональная компетентность дает возможность анализировать и управлять эмоциями с целью подбора наиболее эффективной стратегии поведения в конкретной ситуации, то есть целенаправленно развивать конструктивную вовлечённость в профессионально-трудовые взаимодействия, способствующие достижению организационных целей, что является начальным этапом формирования взаимного доверия у действующих сторон внутри организации.

Человек способен чувствовать себя социально уверенным и результативным только тогда, когда ощущает понимание (Covey, 2013) и доброжелательную поддержку со стороны других людей. Осознание собственной значимости и личностной полноценности человека тесно связано с его профессиональной деятельностью, в которой осуществляется его непосредственное взаимодействие с руководителем и другими сотрудниками, объединёнными вокруг цели реализации всеобщей эффективности. Стимуляция созидательной эмоциональной активности сотрудников способствует формированию чувства справедливости, последовательности в действиях, правдивости, открытому обмену информацией, взаимопомощи, единству ценностных ориентаций, всецелому принятию организационных приоритетов и стратегий.

Целью данного исследования является изучение взаимосвязи эмоционального интеллекта и доверия на рабочем месте. Исследование взаимодействия эмоциональной включённости сотрудников и доверия на рабочем месте актуально с точки зрения определения значимых составляющих эмоционального интеллекта, выявления критичности эмоциональной действенности в контексте развития организационной приверженности, мотивированности на результативность и эмоционально-целевой тождественности сотрудников с организационными ценностями.

Концептуальная основа исследования

Теоретические модели эмоционального интеллекта

Понятие «эмоциональный интеллект» было введено психологами П. Сэловеем и Дж. Мэйером в 1990 г. (Salovey, Mayer, 1989-1990), трактовавшими ЭИ как «способность перерабатывать информацию, содержащуюся в эмоциях, определять значение эмоций, их связи друг с другом, использовать эмоциональную информацию в качестве основы для мышления и принятия решений» (Дегтярев, 2012, с. 3; Шнайдер, 2016, с. 59). Изучение способностей, связанных с переработкой эмоциональной информации, дало возможность исследователям выделить следующие четыре компонента ЭИ, которые впоследствии были названы «ветвями»: идентификация эмоций (первая «ветвь»); использование эмоций для решения конкретных задач (вторая «ветвь»); объективное понимание эмоций, эмоционального языка и сигналов, передаваемых эмоциями (третья «ветвь»); регуляция собственных и чужих эмоций (четвёртая «ветвь») (Mayer, Salovey, 1997; Wong, Law, 2002; Карпов, Петровская, 2008; Хлевная, Штроо, Киселева, 2012). На основе структуры модели четырех ветвей ЭИ (модели способностей) была разработана экспериментальная методика исследования ЭИ — мульт-

тифакторная шкала эмоционального интеллекта (*Multifactor Emotional Intelligence Scale, MEIS*), которая впоследствии была усовершенствована и получила распространение как тест эмоционального интеллекта Мэйера — Сэловея — Карузо (*Mayer — Salovey — Caruso Emotional Intelligence Test, MSCEIT*) (Mayer, Caruso, Salovey, 1999; Mayer, Salovey, Caruso, 2008; Сергиенко, Ветрова, 2009).

Модель способностей была сконцентрирована на когнитивных способностях, связанных с переработкой эмоциональной информации. Позже в трактовке ЭИ произошли изменения в сторону усиления роли личностных характеристик, которые способствовали появлению смешанных моделей ЭИ, комбинирующих ментальные способности с личностными характеристиками (Gulluce, 2010; Полянова, 2014). Одна из общепринятых смешанных моделей ЭИ — модель Р. Бар-Она (1997). Автор данной модели выделил конструкт «эмоционально-социальный интеллект» (*emotional-social intelligence*) и определил его как совокупность некогнитивных способностей, знаний и компетентностей, обеспечивающих успешное взаимодействие с окружающими и позволяющих благополучно справляться с различными жизненными ситуациями (Bar-On, 1997; Наймушина, 2020; Чернышов, Хусяинова, 2016). Для измерения эмоционально-социального интеллекта Р. Бар-Он использовал методику, основанную на самоотчёте — опросник эмоционального коэффициента (*Emotional Quotient Inventory, EQ-i*), включающую пять факторов, подразделяющихся на 15 субфакторов (Bar-On, 2000; 2006):

1) *внутриличностная сфера*, способствующая осознанию и пониманию личностных эмоций, чувств и идей (самоуважение, эмоциональное самосознание, ассертивность, независимость и самоактуализация);

2) *сфера межличностных отношений* (эмпатия, социальная ответственность и межличностные отношения);

3) *адаптивность*, которая означает эмоциональную приспособляемость к динамичной действительности (понимание действительности, гибкость, умение решать проблемы);

4) *управление стрессом*, которое относится к способности переносить стресс и контролировать эмоции (толерантность к стрессу, контроль импульсивности);

5) *преобладающее настроение* (оптимизм, счастье).

Отталкиваясь от модели способностей П. Сэловея, Дж. Мэйера, Д. Карузо и концепции Р. Бар-Она, Д. В. Люсин разработал авторскую модель ЭИ, которая определяет эмоциональный интеллект как способность к всецелому пониманию эмоций и управлению ими. Способность к пониманию эмоций означает умение распознавать наличие эмоционального переживания, идентифицировать эмоцию, понимать её причины и последствия. Способность к управлению эмоциями подразумевает умение контролировать интенсивность эмоций, их внешнее выражение и умение вызывать ту или иную эмоцию (Люсин, 2004). Автор констатирует, что способность к пониманию эмоций и управлению ими может быть направлена как на собственные эмоции, так и на эмоции других, то есть в данном контексте Д. В. Люсин выделяет внутриличностный и межличностный ЭИ, особо отмечая два «измерения», пересечение которых даёт четыре вида ЭИ, положенных в основу опросника «ЭИИн»: понимание эмоций других; управление эмоциями других; понимание собственных эмоций; управление собственными эмоциями (Люсин, 2006).

Позже модель ЭИ была существенно расширена. Так, С. П. Деревянко выявила следующие характеристики ЭИ: интроспективность (стремление к внутреннему созерцанию, систематическому и целенаправленному анализу эмоциональных переживаний, их осознанию), инструментальность (ориентированность на получение и применение эмоциональных знаний на практике), имплицитность (доступность для внутреннего наблюдения и дифференциации эмоциональных переживаний) (Деревянко, 2007; Кочарян, Параскевова,

2011). Основными функциями ЭИ являются распознавание чувств, контроль эмоций, эмоциональная ориентированность на достижение целей, способность к эмпатии, урегулирование межличностных конфликтов (Ioannidou, Konstantikaki, 2008). В свою очередь, М. А. Манойлова определила ЭИ как интегративное понятие, включающее в себя интеллект, эмоции и волю, где «воля выступает как средство подчинения эмоционального интеллектуальному» (Манойлова, 2017). Автор выделила два аспекта в структуре эмоционального интеллекта: внутриличностный и межличностный. К первому относятся осознание личностных чувств, самооценка, самоконтроль, уверенность в себе, терпимость, ментальная гибкость, мотивация к успеху, оптимизм, заинтересованность, открытость новому опыту и так далее. Ко второму — коммуникабельность, эмпатия, способность прогнозировать межличностные отношения, уважение к другим, умение работать в команде и другие (Кириченко, 2018; Манойлова, 2017).

Индивидуальные особенности эмоционального интеллекта

Дж. Таттон определил пять различных категорий людей с точки зрения демонстрации эмоционального знания (Tatton, 2005; Palmer, Stough, Harmer, Gignac, 2009):

1) *эмоционально компетентные люди*; к данной категории относятся люди с высоким уровнем эмоциональных знаний, демонстрирующие эффективное использование этих знаний;

2) *эмоционально интуитивные люди*; в этой категории находятся люди с низким уровнем эмоциональных знаний, умеющие эффективно их использовать;

3) *эмоционально небрежные люди*; люди, относящиеся к данной категории, обладают высоким уровнем эмоциональных знаний, но не могут эффективно применять эти знания и пропускают эмоциональные сигналы;

4) *эмоционально манипулятивные люди*; у этой категории людей высокий уровень эмоциональных знаний, и они используют эти знания, чтобы укрепить личностный авторитет, снизить самооценку других и так далее;

5) *эмоционально неразумные люди*; обладают эмоциональными знаниями, но не демонстрируют эффективного использования эмоционального интеллекта, не распознают эмоциональные сигналы других людей.

Эмоциональный интеллект является необходимым условием психофизического здоровья личности, её эффективности в межличностном взаимодействии (Петляк, 2013). Индивиды с высоким уровнем внутриличностного ЭИ обладают следующими качествами (Андреева, 2011):

- склонны ценить свои положительные свойства и уважать себя за них;
- принимают себя вне зависимости от своих достоинств или недостатков;
- независимы и склонны руководствоваться своими собственными целями, убеждениями, принципами и установками;
- демонстрируют тенденцию к быстрому установлению глубоких эмоционально насыщенных контактов с людьми;
- имеют выраженное стремление к приобретению знаний об окружающем мире, способны к целостному восприятию мира и людей, склонны воспринимать природу человека в целом как положительную;
- обладают способностью жить настоящим — переживать настоящий момент жизни во всей его полноте, ощущать неразрывность прошлого, настоящего и будущего.

Роль эмоционального интеллекта в организации

Эмоциональный интеллект влияет на межличностное взаимодействие внутри организации, выступая пусковым фактором для формирования инноваций, конструктивного поведения и эффективности сотрудников. В контексте развития ЭИ внутри организации критичными являются следующие индивидуальные особенности (Kaur, Sharma, 2019):

- самосознание (понимание своих эмоций, чувств, сильных и слабых сторон, целей, и их влияние на принятие решений);
- саморегуляция (констатация и/или перенаправление буйных эмоций и приспособление к неблагоприятным обстоятельствам);
- эмпатия (способность учитывать чувства других людей при принятии решений);
- мотивация (стимулирование к действиям ради достижения цели);
- социальная осведомленность (способность воспринимать эмоции других и эффективно ими управлять);
- самоактуализация (стремление к выявлению и развитию личностных возможностей);
- гибкость (умение приспособливать эмоции и поведение к меняющимся ситуационным условиям);
- оптимизм (позитивный взгляд на жизнь);
- управление конфликтами (способность тактично вести переговоры и разрешать конфликтные ситуации);
- командная совместимость (потенциал создания синергии в команде для обеспечения сотрудничества, корпоративного духа и достижения организационной эффективности).

Значимость ЭИ для организации заключается в активации специфических чувств в контексте достижения общей цели. Эмоционально разумная организация отличается умением корректировать различия между ценностями, которые она провозглашает, и ценностями, которыми она живёт. Ясность в отношении ценностей, духа и миссии организации приводит к решительности при принятии корпоративных решений. Приверженность общим ценностям и миссии начинается с самосознания; а без сопереживания невозможно влияние. Влияние означает управление эмоциями других людей, настройку своей реакции, чтобы подтолкнуть взаимодействие в конструктивное русло для достижения желаемого результата. ЭИ является также одним из ведущих факторов, обуславливающих производительность сотрудников наряду с лидерством, окружающей средой и мотивацией (Holt, Jones, 2005).

Доверие в организации

Доверие на рабочем месте трактуется как строгие индивидуальные или общегрупповые убеждения в том, что сотрудники будут стремиться добросовестно выполнять свои обязательства в соответствии с явными или подразумеваемыми обещаниями, будут честными и не будут использовать друг друга, даже если появится такая возможность (Cummins, Bromiley, 1995). Доверие строится на надёжности, открытости и взаимной заботе о потребностях сотрудников и организации (Mishra, 1996).

Доверие является характеристикой взаимодействия двух сторон: того, кто доверяет (*trustor*), и того, кому доверяют (*trustee*) (Минина, 2012). В качестве ключевых параметров доверия в интегративной модели доверия представлены профессиональная компетентность (*ability*), доброжелательность (*benevolence*) и цельность (*integrity*), отражающие уникальные элементы позитивного восприятия благонадёжности взаимодействующих сотрудников (Mayer, Davis, Schoorman, 1995). Впоследствии авторами было признано целесообразным использование ещё одного параметра — желания быть уязвимым (*willingness to be vulnerable*) (Schoorman, Mayer, Davis: 2007; Леонов, Леонова, 2016).

Профессиональная компетентность (*ability*) включает в себя компетенции и характеристики, необходимые для выполнения конкретной задачи или работы, а также навыки межличностного общения и общую мудрость, обязательную для достижения успеха в организации.

Доброжелательность (*benevolence*) определяет степень желания делать добро по отношению к партнёру взаимодействия без каких-либо корыстных побуждений. Цельность (*integrity*) означает осознание того, что партнёр по взаимодействию придерживается обоюдно приемлемых принципов. Желание быть уязвимым(-ой) (*willingness to be vulnerable*) определяется как добровольное принятие потенциальной возможности получения вреда со стороны партнёра взаимодействия. В организациях с высоким уровнем доверия сотрудники легче переживают стрессы и выше оценивают результативность совместной работы. Доверие членов команды друг к другу повышает их приверженность организационным целям и готовность к взаимопомощи, также снижает конфликтность (Леонов, Леонова, 2016).

Основными факторами межличностного доверия являются доверие на основе познания (*cognition-based trust*) и доверие, основанное на аффектах (*affect-based trust*) (McAllister, 1995). Доверие на основе познания относится к намерению доверять другой стороне после понимания доказательств того, что человек заслуживает доверия. Доверие, основанное на аффектах, подразумевает готовность доверять человеку на основе эмоциональной привязанности к нему. Люди вкладывают эмоциональные средства в доверительные отношения, веря во внутреннюю силу таких отношений и в то, что эти чувства взаимны. Повторяющийся эмоциональный обмен углубляет доверие сторон, постепенно создавая межличностную зависимость, что в свою очередь делает взаимоотношения менее прозрачными для объективных оценок риска (Jiang, Chen, 2017). По мере развития взаимоотношений аффективное доверие становится первостепенным (Webber, 2008).

В организационном контексте аффективное доверие включает в себя аффективную зависимость, признание видения и культуры организации, аффективную доброжелательность (Yao, Liu, 2011). Аффективная зависимость означает эмоциональную зависимость сотрудников от организации. Признание видения и культуры организации относится к принятию сотрудниками организационной культуры и к уверенности в результативной деятельности организации. Аффективная доброжелательность определяется как спонтанное поведение сотрудников, полезное для организации, в частности следование правилам, и жертвование интересами в угоду организационных приоритетов.

Идентификация личностных эмоций, способность воспринимать и понимать эмоции других, конструктивное использование и регуляция эмоций содействуют развитию профессиональных навыков, компетенций межличностного общения, доброжелательности по отношению к коллегам, осознанию обоюдности принципов взаимодействующих сторон, открытости риску потенциального ущерба со стороны участников взаимодействия и освоению корпоративных ценностей, норм и правил поведения, видения и миссии организации.

Гипотезы исследования и их апробация

Предварительный обзор характеристик эмоционального интеллекта и доверия на рабочем месте позволяет выдвинуть следующие гипотезы.

H1: Способность к идентификации собственных эмоций имеет положительную взаимосвязь с доверием на рабочем месте.

H2: Умение воспринимать эмоции других позитивно коррелирует с доверием на рабочем месте.

H3: Между использованием эмоций и доверием на рабочем месте существует положительная взаимосвязь.

H4: Регуляция эмоций имеет положительную взаимосвязь с доверием на рабочем месте.

Генеральная совокупность, выборка и метод исследования

Генеральную совокупность исследования составил персонал государственных учреждений, находящихся в административном центре провинции Кастамону (Турция). Выборка была сформирована по принципу удобства (нерепрезентативная выборка), в которую вошли 191 госслужащий, из них 67% респондентов — мужчины и 33% — женщины; 70,7% — женаты или замужем. Наибольшее количество участников опроса (44%) находятся в возрастной группе 26–35 лет. Большинство имеют среднее (32,5%) и средне-специальное (27,2%) образование. Абсолютное большинство (93,7%) относятся к категории рядовых госслужащих.

Метод

В качестве метода исследования использовалась анкета, состоящая из трёх структурных частей. Первая часть содержит пункты, выявляющие социально-демографические характеристики респондентов. Вторая часть сформирована на основе **«Опросника эмоционального интеллекта» Ч.-С. Вонга и К. С. Лоу** (Wong and Law Emotional Intelligence Scale, WLEIS) (Wong, Law, 2002), содержащего 16 вопросов, где четыре относятся к способности к идентификации собственных эмоций, четыре — к умению воспринимать эмоции других, четыре — к использованию эмоций, четыре — к регуляции эмоций. При заполнении анкеты респондентам предлагалось оценить такие утверждения, как: «Я действительно понимаю, что чувствую», «Я всегда знаю, счастлив(а) я или нет» (способность к идентификации личностных эмоций); «Я восприимчив к чувствам и эмоциям других людей», «Я хорошо понимаю эмоции окружающих меня людей» (умение воспринимать эмоции других); «Я всегда ставлю себе цели и стараюсь достичь их изо всех сил», «Я — самомотивирующаяся личность» (использование эмоций); «Я могу контролировать свой темперамент, чтобы рационально справляться с трудностями», «Я всегда могу быстро успокоиться, когда очень зол / зла» (регуляция эмоций) по 7-балльной шкале Ликерта, где 1 = «Категорически не согласен(-на)», 7 = «Полностью согласен(-на)».

Третья часть анкеты включает восемь вопросов, направленных на измерение доверия на рабочем месте, основанных на однофакторном **«Опроснике доверия на рабочем месте» С. Кима и Х. Ли**, который был апробирован П. Х. Фамом (Kim, Lee, 2010; Pham, 2015). Участникам опроса необходимо было выразить своё (не)согласие с такими утверждениями, как: «Я уверен(-а), что мой руководитель всегда говорит своим сотрудникам правду», «Я установил(-а) продуктивные рабочие отношения со своими коллегами», «Если у меня возникнет проблема, я могу спросить совета у коллег», «Я спокойно отношусь к доступу коллег к моим документам и файлам», выбирая ответы по 5-балльной шкале Ликерта от 1 = «Категорически не согласен(-на)» до 5 = «Полностью согласен(-на)».

В рамках исследования были произведены анализы надёжности и валидности опросников эмоционального интеллекта и доверия на рабочем месте. Внутренняя консистентность пунктов опросников измерялась посредством вычисления коэффициента α Кронбаха. Для «Опросника эмоционального интеллекта» $\alpha = 0,819$, для «Опросника доверия на рабочем месте» $\alpha = 0,814$. Ввиду близости данных значений к единице можно констатировать высокую надёжность опросников исследования.

Результаты

Факторные нагрузки пунктов «Опросника эмоционального интеллекта» варьировались от 0,474 до 0,713. Значения факторных нагрузок выше 0,30 удостоверяют принад-

лежность утверждений опросника к объясняемому фактору. Мера адекватности выборки Кайзера — Мейера — Олкина (*KMO*) оказалась равна 0,755, что свидетельствует о достаточности выборки; коэффициент сферичности Бартлетта показал высокую степень значимости ($p = 0,000$). Четыре фактора эмоционального интеллекта объясняют 59,6% общей дисперсии.

Факторные нагрузки утверждений «Опросника доверия на рабочем месте» находились в пределах от 0,589 до 0,719. Показатель меры адекватности выборки Кайзера — Мейера — Олкина (*KMO*) составил 0,813; значимость коэффициента сферичности Бартлетта ($p = 0,000$) выявила существенные корреляционные взаимосвязи. Доля в общей дисперсии равна 48,6%. Для проведения факторного и корреляционного анализов использовалась программа SPSS Statistics.

В таблице 1 приведена описательная статистика факторов эмоционального интеллекта и доверия на рабочем месте. Средние значения факторов исследования варьируются в пределах от 3,58 до 4,21, где наибольшее значение имеет «Умение воспринимать эмоции других».

Таблица 1. Описательная статистика факторов эмоционального интеллекта и доверия на рабочем месте

Переменные исследования	N	Размерность шкалы	Средн. знач.	Станд. откл.
Способность к идентификации собственных эмоций	191	[1; 7]	3.76	.850
Умение воспринимать эмоции других	191	[1; 7]	4.21	.702
Использование эмоций	191	[1; 7]	4.05	.700
Регуляция эмоций	191	[1; 7]	4.06	.670
Доверие на рабочем месте	191	[1; 5]	3.58	.869

В таблице 2 представлены результаты корреляционного анализа взаимосвязи факторов эмоционального интеллекта и доверия на рабочем месте. Данные свидетельствуют о том, что исследуемые переменные в большой степени взаимосвязаны, сила связи имеет слабый позитивный характер ($r > 0,01 \leq 0,29$). Способность к идентификации собственных эмоций и использование эмоций имеют одинаковый коэффициент корреляции с доверием на рабочем месте ($r = 0,220$ при $p = 0,01$). Корреляция между регуляцией эмоций и доверием на рабочем месте также имеет место ($r = 0,178$ при $p = 0,05$). Таким образом, можно констатировать, что развитие эмоционального интеллекта способствует повышению уровня доверия на рабочем месте. Результаты апробации гипотез исследования свидетельствуют о том, что три из четырёх гипотез подтвердились, а именно гипотезы Н1, Н3, Н4.

Таблица 2. Результаты корреляционного анализа взаимосвязи факторов эмоционального интеллекта и доверия на рабочем месте

Факторы эмоционального интеллекта	Доверие на рабочем месте	<i>p</i>
Способность к идентификации собственных эмоций	.220**	.002
Умение воспринимать эмоции других	.034	.642
Использование эмоций	.220**	.002
Регуляция эмоций	.178*	.014

Примечание: * — Корреляция значима на уровне .05 (двусторонняя). ** — Корреляция значима на уровне .01 (двусторонняя).

Заключение

Эмоциональный интеллект олицетворяет собой сложное интегративное образование, включающее совокупность когнитивных, поведенческих и эмоциональных качеств, благодаря которым происходит осознание, понимание и регуляция эмоций, влияющих на

личностное развитие и межличностное взаимодействие (Шнайдер, 2016). Эмоции, используемые в процессе социальных интеракций, позволяют делать выводы о намерениях других, влияют на восприятие сотрудничества и рискованности в контексте принятия решения довериться партнёру по взаимодействию. Результаты данного исследования выявили положительную взаимосвязь между способностью к идентификации собственных эмоций, использованием и регуляцией эмоций, с одной стороны, и доверием на рабочем месте, с другой стороны.

Полученные результаты созвучны с данными других исследований, в которых выявлена тесная взаимосвязь использования эмоций с такими организационными явлениями, как производительность труда (Pervez, 2010; Sambu, 2019; Chong, Falahat, Lee, 2020; Sanchez-Gomez, Bresó, 2020), вовлечённость в работу (Киселева, 2014; Lestari, Sawitri, 2017), обучение на рабочем месте (Hokka, Vahasantanen, Paloniemi, 2020), психологическое благополучие работников (Zapf, 2002), эффективность командной работы (Arfara, Samanta, 2016) и другими. Г. Барчак с коллегами выявили, что командный эмоциональный интеллект способствует укреплению командного доверия (Barczak, Lassk, Mulki, 2010). А. Е. Серин и М. О. Балкан обнаружили положительную корреляцию между позитивными эмоциями и доверием (Serin, Balkan, 2014). К. Г. Бал и Н. Гюль определили значимое влияние ЭИ на организационное доверие (Bal, ve Gül, 2017).

Сознательное использование эмоций в контексте конструктивного взаимодействия внутри организации способствует положительному восприятию трудового процесса, развитию профессиональных навыков, добровольному обмену информацией, честности, проявлению сочувствия и чуткости к потребностям сотрудников, принятию политики открытых дверей внутри организации, то есть отождествлению индивидуальных и организационных принципов, целей и ценностей. Подтверждение наличия взаимосвязи между ЭИ и доверием на рабочем месте позволяет сделать вывод о том, что развитие ЭИ внутри организации способствует формированию доверительных взаимоотношений в рабочем коллективе. В данном контексте доверие является «эмоциональным клеем, способным связывать людей с организацией» (Bennis, 2006, p. 139; Downey, Roberts, Stough, 2011, p. 37) и позитивно коррелирует с организационной приверженностью (Bakiev, 2013; Babaoglan, 2016; Ghimire, 2018), удовлетворённостью работой (Mincu, 2015; Erdal, Altindag, 2020) и организационной эффективностью (Costa, Roe, Taillieu, 2001; Пеша, 2017).

Эмоциональная активность личности является базисом построения открытых и надёжных взаимосвязей между партнёрами по взаимодействию, эмпатии, взаимоподдержки на фоне общности интересов, добровольной уязвимости по отношению друг к другу, нацеленности на развитие профессиональных компетенций, разделения ответственности и полномочий в целях повышения трудовой производительности, она «снижает риск возникновения различных форм личностной деструкции и социальной дезадаптации» (Столярчук, 2016, с. 200).

Д. В. Ушаков констатирует, что «... ключ к решению проблемы эмоционального интеллекта следует искать в анализе живой эмоциональности; операционализация понятия эмоциональности должна происходить не через опросники, затуманивающие измеряемые конструкты, а через тесты, оценивающие переработку эмоциональной информации в реальном времени» (Ушаков, 2009, с. 29). Стратегическое развитие ЭИ внутри организации способствует внедрению системы ценностей и установок, разделяемых сотрудниками и задающих эмоциональный тонус для максимального функционирования в пределах организационных целей.

Организация командной работы является одним из конструктивных методов развития ЭИ, в результате которого вырабатываются креативные решения, касающиеся трудовой эффективности. «В рамках социального взаимодействия генерируются новые знания и осуществляется его трансфер в организации», то есть «эмоциональный интеллект становится коллективным» (Эльмурзаева, 2011, с. 101). Развитию ЭИ в процессе трудовой активности также способствуют визуализация, метод ситуационного анализа, социально-психологические тренинги, целью которых является создание атмосферы доверия и психо-эмоциональной безопасности; такие упражнения, как «дневник эмоций», «улыбка с утра», «напоминалки» и другие (Шабанов, Алешина, 2014).

Ограничения исследования заключаются в недостаточной репрезентативности выборки, что может быть преодолено в дальнейших исследованиях, а также в отсутствии проверки возможных эффектов медиации между изучаемыми переменными.

Перспективы исследования. В контексте будущих исследований представляется целесообразным изучение взаимодействия ЭИ с иными индивидуальными, групповыми, организационными характеристиками для прогнозирования производственно-трудовых результатов; составление карт стратегий и навыков, лежащих в основе регуляции эмоций на разных уровнях взаимоотношений и их соотношение с различными видами интеллекта; выявление условий, необходимых для стимулирования эмоционально-разумного поведения в организациях.

Литература

- Андреева, И. Н. (2011). *Эмоциональный интеллект как феномен современной психологии*. Новополюцк: ПГУ.
- Белкина, О. А. (2009). Феноменология эмоционального интеллекта. *Вестник МГПУ. Серия: Педагогика и психология*, 4(10), 47–62.
- Бочина, И. В., Попова, А. Н. (2019). Эмоциональный интеллект в юношеском возрасте. *Актуальные проблемы современного образования*, 1(26), 261–266.
- Дегтярев, А. В. (2012). «Эмоциональный интеллект»: Становление понятия в психологии. *Психологическая наука и образование*, 2. URL: http://psyedu.ru/files/articles/psyedu_ru_2012_2_2912.pdf.
- Деревянко, С. П. (2007). Эмоциональный интеллект: Проблемы категориальности. *Психология в современном информационном пространстве: Материалы международной научной конференции* (108–112). Смоленск: Изд-во СмолГУ.
- Кочарян, А. С., Параскевова, К. Г. (2011). Роль эмоционального интеллекта в педагогической деятельности. *Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Серія: Психологія*, 937(45), 142–144.
- Кириченко, К. В. (2018). Эмоциональный интеллект как психологическая категория. *Международный студенческий научный вестник*, 5. URL: <https://s.eduherald.ru/pdf/2018/5/18926.pdf>.
- Киселева, Т. С. (2014). *Эмоциональный интеллект как жизненный ресурс и его развитие у взрослых*: Дис. канд. психол. наук. М.
- Леонов, Н. И., Леонова, И. Ю. (2016). Влияние доверия в организации на стратегии поведения сотрудников в конфликтной ситуации. *Вестник Удмуртского университета: Серия Философия. Психология. Педагогика*, 26(1), 53–70.

- Люсин, Д. В. (2004). Современные представления об эмоциональном интеллекте. В кн. Д. В. Люсин, Д. В. Ушаков (ред.). *Социальный интеллект: Теория, измерение, исследования* (29–36). М.: Институт психологии РАН.
- Люсин, Д. В. (2006). Новая методика для измерения эмоционального интеллекта: Опросник ЭмИн. *Психологическая диагностика*, 4, 3–22.
- Манойлова, М. А. (2017). Эмоциональный интеллект: Научный и святоотеческий подход. В сб. Д. Я. Грибанов (ред.). *Актуальные проблемы самореализации личности в современном обществе: Материалы Международной научно-практической конференции* (194–197). Псков: Псковский государственный университет.
- Минина, В. Н. (2012). Организационное доверие как неосязаемый актив компании: Проблема измерения. *Вестник С.-Петерб. ун-та. Сер. Менеджмент*, 2, 107–130.
- Наймушина, Л. М. (2020). История становления понятия «эмоциональный интеллект» в психологической науке. *Педагогика: история, перспективы*, 3(4), 63–70.
- Петляк, В. В. (2013). Представления об эмоциональном интеллекте в современной психологии. Краткий обзор. *Проблемы современного педагогического образования. Педагогика и психология*, 39(1), 9–14.
- Пеша, А. В. (2017). Атмосфера доверия как составляющая корпоративной культуры и ее влияние на организационную эффективность. *Интернет-журнал «Наукоедение»*, 9(2). URL: <https://naukovedenie.ru/PDF/100EVN217.pdf>.
- Пивень, Н. Д. (2014). В лабиринтах возникновения термина «эмоциональный интеллект». *Науковий вісник ХДУ*, 2(1), 108–112.
- Полянова, Л. М. (2014). Использование моделей эмоционального интеллекта в оценке управленческой деятельности. *Вестник РУДН, серия Социология*, 2, 161–173.
- Сергиенко, Е. А., Ветрова, И. И. (2009). Эмоциональный интеллект: Русскоязычная адаптация теста Мэйера — Сэловея — Карузо (MSCEIT V2.0). *Психологические исследования: электронный научный журнал*, 6(8). URL: http://creativity.ipras.ru/texts/books/social_IQ_2009/sergienko_vetrova_social_IQ_2009.pdf.
- Столярчук, Е. А. (2016). Эмоциональный интеллект как ресурс преодоления организационного стресса в профессиональной деятельности менеджеров туризма. *Вестник ТвГУ. Серия «Педагогика и психология»*, 4, 200–205.
- Ушаков, Д. В. (2009). Социальный и эмоциональный интеллект: Надежды, сомнения, перспективы. В кн. Д. В. Люсин, Д. В. Ушаков (ред.). *Социальный и эмоциональный интеллект: От процессов к измерениям* (11–30). М.: Институт психологии РАН.
- Хлевная, Е. А., Штроо, В. А., Киселева, Т. С. (2012). Экспериментальное исследование возможности развития эмоционального интеллекта. *Психологическая наука и образование*, 3. URL: https://psyjournals.ru/files/55566/psyedu_ru_2012_3_Hlevnaya_Kiseleva.pdf.
- Чернышов, С. В., Хусяинова, Ю. Н. (2016). К вопросу о разграничении понятий «эмоциональный интеллект» и «эмотивная компетентность». *Проблемы современного педагогического образования*, 51(7), 236–243.
- Шабанов, С., Алешина, А. (2014). *Эмоциональный интеллект. Российская практика*. М.: Манн, Иванов и Фербер.
- Шнайдер, М. И. (2016). Проблема развития эмоционального интеллекта в условиях новой коммуникативной реальности. В сб.: И. М. Кыштымова (ред.). *Образование и развитие личности в современном коммуникативном пространстве: Материалы Всероссийской научно-практической конференции с международным участием* (160–166). Иркутск: Аспринт.

- Шнайдер, М. И. (2016). Основные направления исследования эмоционального интеллекта. *Гуманизация образования*, 4, 58–64.
- Эльмурзаева, Р. А. (2011). Реализация эмоционального интеллекта в трудовой деятельности. *Вестник Томского государственного университета*, 3(15), 95–102.
- Arfara, C., Samanta, I. (2016). The impact of emotional intelligence on improving team-working: the case of public sector (National Centre for Public Administration and Local Government — N.C.P.A.L.G.). *Procedia — Social and Behavioral Sciences*, 230, 167–175.
- Babaoglan, E. (2016). The predictive power of organizational trust to organizational commitment in elementary and high school teachers. *Anthropologist*, 24(1), 83–89.
- Bakiev, E. (2013). The influence of interpersonal trust and organizational commitment on perceived organizational performance. *Journal of Applied Economics and Business Research (JAEBR)*, 3(3), 166–180.
- Bal, C. G., ve Gül, N. (2017). Duygusal zeka ve is tatmini iliskisinde orgutsel guvenin aracilik rolu. *International Journal of Academic Value Studies*, 3(9), 50–62.
- Barczak, G., Lassk, F., Mulki, J. (2010). Antecedents of team creativity: an examination of team emotional intelligence, team trust and collaborative culture. *Creativity and Innovation Management*, 19(4), 332–345.
- Bar-On, R. (1997). *The Emotional Quotient Inventory (EQ-i): A test of emotional intelligence*. Toronto: Multi-Health Systems.
- Bar-On, R. (2000). Emotional and social intelligence: insights from the emotional quotient inventory. In R. Bar-On, J. D. A. Parker (Eds.). *The handbook of emotional intelligence: theory, development, assessment, and application at home, school, and in the workplace* (363–388). San Francisco: Jossey-Bass.
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 18(1), 13–25.
- Bennis, W. (2006). *The end of leadership: exemplary leadership is impossible without full inclusion, initiative, and cooperation of followers*. Boulder, CO: Westview Press.
- Chong, Sh. Ch., Falahat, M., Lee, Y. S. (2020). Emotional intelligence and job performance of academicians in Malaysia. *International Journal of Higher Education*, 9(1), 69–80.
- Costa, A. C., Roe, R. A., Taillieu, T. (2001). Trust within teams: the relation with performance effectiveness. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(3), 225–244.
- Covey, S. R. (1990). *The seven habits of highly effective people: powerful lessons in personal change*. New York: Fireside.
- Cummings, L. L., Bromiley, P. (1995). The Occupational Trust Inventory (OTI): Development and validation. In R. Kramer, T. Tyler (Eds.). *Trust in organizations* (302–330). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Downey, L. A., Roberts, J., Stough, C. (2011). Workplace culture emotional intelligence and trust in the prediction of workplace outcomes. *Int. Journal of Business Science and Applied Management*, 6(1), 30–40.
- Erdal, N., Altindag, E. (2020). Research on the effects of job satisfaction on organizational trust and organizational citizenship in health workers: A case study of university hospitals. *Journal of Management, Marketing and Logistics (JMML)*, 7(3), 124–142.
- Ghimire, B. (2018). Relationship among trust, justice and organizational commitment at hospitals in Nepal. *Pravaha*, 24(1), 31–38.
- Gulluce, A. C. (2010). A critical review of emotional intelligence and leadership. *Kafkas Universitesi Iktisadi ve Idari Bilimler Fakultesi Dergisi*, 1(1), 55–71.
- Hokka, P., Vahasantanen, K., Paloniemi, S. (2020). Emotions in learning at work: A literature review. *Vocations and Learning*, 13, 1–25.

- Holt, S., Jones, S. (2005). Emotional intelligence and organizational performance. *Performance Improvement*, 44(10), 15–21.
- Ioannidou, F., Konstantikaki, V. (2008). Empathy and emotional intelligence: What is it really about? *Review: International Journal of Caring Sciences*, 1(3), 118–123.
- Jiang, Y., Chen, W.-K. (2017). Effects of organizational trust on organizational learning and creativity. *EURASIA Journal of Mathematics Science and Technology Education*, 13(6), 2057–2068.
- Kaur, J., Sharma, A. (2019). Emotional intelligence and work performance. *International Journal of Recent Technology and Engineering (IJRTE)*, 8(2S3), 1658–1664.
- Kim, S., Lee, H. (2010). Factors affecting employee knowledge acquisition and application capabilities. *Asia — Pacific Journal of Business Administration*, 2(2), 133–152.
- Lestari, S. D., Sawitri, D. R. (2017). Correlation between emotional intelligence and work engagement of special need school teachers. *Advanced Science Letters*, 23, 3480–3482.
- Mayer, J. D., Caruso, D. R., Salovey, P. (1999). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*, 27(4), 267–298.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709–734.
- Mayer, J. D., Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey, D. Sluyter (eds). *Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators* (3–31). New York: Basic Books.
- Mayer, J. D., Salovey, P., Caruso, D. R. (2008). Emotional intelligence: new ability or eclectic traits? *American Psychologist*, 63(6), 503–517.
- McAllister, D. J. (1995). Affect- and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations. *Academy of Management Journal*, 38(1), 24–59.
- Mincu, C. L. (2015). The impact of personal resources on organizational attitudes: job satisfaction and trust in organization. *Procedia — Social and Behavioral Sciences*, 187, 685–689.
- Mishra, A. K. (1996). Organizational responses to crisis: the centrality of trust. In R. M. Kramer, T. R. Tyler (Eds.). *Trust in Organizations: Frontiers of Theory and Research* (261–287). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Palmer, B. R., Stough, C., Harmer, R., Gignac, G. (2009). The Genos Emotional Intelligence Inventory: A measure designed specifically for workplace applications. In C. Stough, D. H. Saklofske, J. D. A. Parker (Eds.). *Assessing Emotional Intelligence: Theory, Research, and Applications* (103–116). New York: Springer Science & Business Media.
- Pervez, M. A. (2010). Impact of emotions on employee's job performance: an evidence from organizations of Pakistan. *OIDA International Journal of Sustainable Development*, 1(5), 11–16.
- Pham, P. H. (2015). *Correlates of Knowledge-Sharing Behaviors Among Public Housing Authorities*. Unpublished doctoral thesis, Walden university, College of management and technology, Walden dissertations and doctoral studies collection at ScholarWorks.
- Salovey, P., Mayer, J. D. (1989–1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185–211.
- Sambu, J. K. (2019). The impact of emotional intelligence on job performance: a case of an international school in Nairobi, Kenya. *International Journal of Innovative Research & Development*, 8(5), 127–138.
- Sanchez-Gomez, M., Bresó, E. (2020). In pursuit of work performance: testing the contribution of emotional intelligence and burnout. *International Journal Of Environmental Research And Public Health*, 17, 5373. Retrieved from <https://www.mdpi.com/1660-4601/17/15/5373/htm>
- Schoorman, F. D., Mayer, R. C., Davis J. H. (2007). An integrative model of organizational trust: past, present, and future. *Academy of Management Review*, 32(2), 344–354.

- Serin, A. E., Balkan, M. O. (2014). The relationship between trust, turnover intentions and emotions: An application. *The Journal of Knowledge Economy & Knowledge Management*, IX(II), 25–33.
- Tatton, J. (2005). Emotional intelligence or emotional negligence? *White Paper, DDI*. Retrieved from <https://static1.squarespace.com/static/54c00d5fe4b03693f418e4bf/t/59f352e2e2c483aeaf146f9f/1509118692391/DDI-EQ-Whitepaper-06-1+%282%29.pdf>
- Webber, S. S. (2008). Development of cognitive and affective trust in teams: A longitudinal study. *Small Group Research*, 39(6), 746–769.
- Wong, C.-S., Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: an exploratory study. *The Leadership Quarterly*, 13(3), 243–274.
- Yao, Y.-H., Liu, C.-Zh. (2011). Organization trust of employees and its measurement. *International Conference on Management Science & Engineering (18th), September 13–15, 2011, Rome, Italy* (416–420).
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being: a review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, 12(2), 237–268.

Поступила 22.12.2020



Interrelationship between emotional intelligence and trust in the workplace among public servants

Yavuz DEMIREL

Guzel SADYKOVA

Kastamonu University, Kastamonu, Turkey

Abstract. *Purpose.* The purpose of this study is to investigate the interrelationship between emotional intelligence and trust in the workplace. Emotional intelligence implies a set of skills and competencies that predetermine perception, evaluating, understanding and managing emotions. The constructive emotional activity of employees promotes the formation of a sequence of the actions, truthfulness, effective communication, mutual assistance and overall acceptance of organizational norms and strategies. *Study design.* The article is based on a study conducted among the staff of a government agency located in the administrative center of the province of Kastamonu (Turkey). Emotional intelligence is represented by 'self-emotion appraisal', 'others' emotion appraisal', 'use of emotion' and 'regulation of emotion'. 'Self-emotion appraisal' is characterized by the ability to understand personal emotions and express them naturally. 'Others' emotion appraisal' creates sensitivity to the emotions of others and helps to draw conclusions about their intentions. 'Use of emotion' refers to the capability to channel them into constructive activities. 'Regulation of emotion' involves controlling emotions in order to cope with a crisis. Trust in the workplace embodies the confidence of employees in mutual good faith, the conviction that each of them will fulfill their function to the fullest and will make a voluntary contribution to total labor productivity. *Findings.* The findings of the study revealed a positive correlation between emotional intelligence and trust in the workplace; meaningful and constructive use of emotions determines the growth of trust in the workplace. *Value of the results.* The results of this study state the importance of emotional competence in the context of uniting employees around the corporate mission and optimizing production synergy in organizations.

Key words: emotional intelligence, affective trust, trust in the workplace, public servants.

References

- Andreeva, I. N. (2011). *Emocional'nyj intellekt kak fenomen sovremennoj psihologii* [Emotional intelligence as a phenomenon of modern psychology]. Novopolock: PGU.
- Arfara, C., Samanta, I. (2016). The impact of emotional intelligence on improving team-working: the case of public sector (National Centre for Public Administration and Local Government — N.C.P.A.L.G.). *Procedia — Social and Behavioral Sciences*, 230, 167–175.
- Babaoglan, E. (2016). The predictive power of organizational trust to organizational commitment in elementary and high school teachers. *Anthropologist*, 24(1), 83–89.
- Bakiev, E. (2013). The influence of interpersonal trust and organizational commitment on perceived organizational performance. *Journal of Applied Economics and Business Research (JAEBR)*, 3(3), 166–180.

- Bal, C. G., ve Gül, N. (2017). Duygusal zeka ve iş tatmini ilişkisinde duygusal güvenin aracılık rolü. *International Journal of Academic Value Studies*, 3(9), 50–62.
- Barczak, G., Lassak, F., Mulki, J. (2010). Antecedents of team creativity: An examination of team emotional intelligence, team trust and collaborative culture. *Creativity and Innovation Management*, 19(4), 332–345.
- Bar-On, R. (1997). *The Emotional Quotient Inventory (EQ-i): A test of emotional intelligence*. Toronto: Multi-Health Systems.
- Bar-On, R. (2000). Emotional and social intelligence: insights from the emotional quotient inventory. In R. Bar-On, J. D. A. Parker (Eds.). *The handbook of emotional intelligence: theory, development, assessment, and application at home, school, and in the workplace* (363–388). San Francisco: Jossey-Bass.
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 18(1), 13–25.
- Belkina, O. A. (2009). Fenomenologiya emocional'nogo intellekta [Phenomenology of emotional intellect]. *Vestnik MGPU. Seriya: Pedagogika i psihologiya*, 4(10), 47–62.
- Bennis, W. (2006). *The end of leadership: exemplary leadership is impossible without full inclusion, initiative, and cooperation of followers*. Boulder, CO: Westview Press.
- Bochina, I. V., Popova, A. N. (2019). Emocional'nyj intellekt v yunosheskom vozraste [Features of emotional intelligence at youth]. *Aktual'nye problemy sovremennogo obrazovaniya*, 1(26), 261–266.
- Chernishov, S. V., Khusyainova, Y. N. (2016). K voprosu o razgranichenii ponyatiy «emocional'nyj intellekt» i «emotivnaya kompetentnost'» [To the question of differentiation of notions of 'emotional intelligence' and 'emotional competence']. *Problemy sovremennogo pedagogicheskogo obrazovaniya*, 51(7), 236–243.
- Chong, Sh. Ch., Falahat, M., Lee, Y. S. (2020). Emotional intelligence and job performance of academicians in Malaysia. *International Journal of Higher Education*, 9(1), 69–80.
- Costa, A. C., Roe, R. A., Taillieu, T. (2001). Trust within teams: The relation with performance effectiveness. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(3), 225–244.
- Covey, S. R. (1990). *The seven habits of highly effective people: Powerful lessons in personal change*. New York: Fireside.
- Cummings, L. L., Bromiley, P. (1995). The Occupational Trust Inventory (OTI): Development and validation. In R. Kramer, T. Tyler (Eds.). *Trust in organizations* (302–330). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Degtyarev, A. N. (2012). "Emocional'nyj intellekt": Stanovlenie ponyatiya v psihologii ["Emotional intelligence": Formation of the notion in psychology]. *Psihologicheskaya nauka i obrazovanie*, 2. Retrieved from http://psyedu.ru/files/articles/psyedu_ru_2012_2_2912.pdf
- Derevyanko, S. P. (2007). Emocional'nyj intellekt: Problemy kategorial'nosti [Emotional intelligence: Problems of categorization]. *Psihologiya v sovremennom informacionnom prostranstve: Materialy mezhdunarodnoj nauchnoj konferencii* (108–112). Smolensk: Izd-vo SmolGU.
- Downey, L. A., Roberts, J., Stough, C. (2011). Workplace culture emotional intelligence and trust in the prediction of workplace outcomes. *Int. Journal of Business Science and Applied Management*, 6(1), 30–40.
- Elmurzaeva, R. A. (2011). Realizaciya emocional'nogo intellekta v trudovoj deyatelnosti [Implementation of emotional intelligence in work]. *Vestnik Tomskogo gosudarstvennogo universiteta*, 3(15), 95–102.
- Erdal, N., Altindag, E. (2020). Research on the effects of job satisfaction on organizational trust and organizational citizenship in health workers: A case study of university hospitals. *Journal of Management, Marketing and Logistics (JMML)*, 7(3), 124–142.

- Ghimire, B. (2018). Relationship among trust, justice and organizational commitment at hospitals in Nepal. *Pravaha*, 24(1), 31–38.
- Gulluce, A. C. (2010). A critical review of emotional intelligence and leadership. *Kafkas Universitesi Iktisadi ve Idari Bilimler Fakultesi Dergisi*, 1(1), 55–71.
- Hokka, P., Vahasantanen, K., Paloniemi, S. (2020). Emotions in learning at work: A literature review. *Vocations and Learning*, 13, 1–25.
- Holt, S., Jones, S. (2005). Emotional intelligence and organizational performance. *Performance Improvement*, 44(10), 15–21.
- Ioannidou, F., Konstantikaki, V. (2008). Empathy and emotional intelligence: What is it really about? *Review: International Journal of Caring Sciences*, 1(3), 118–123.
- Jiang, Y., Chen, W.-K. (2017). Effects of organizational trust on organizational learning and creativity. *EURASIA Journal of Mathematics Science and Technology Education*, 13(6), 2057–2068.
- Kaur, J., Sharma, A. (2019). Emotional intelligence and work performance. *International Journal of Recent Technology and Engineering (IJRTE)*, 8(2S3), 1658–1664.
- Khlevnaya, E. A., Stroh, W. A., Kiseleva, T. S. (2012). Eksperimental'noe issledovanie vozmozhnosti razvitiya emocional'nogo intellekta [Experimental research of probability of emotional intelligence development]. *Psihologicheskaya nauka i obrazovanie*, 3. Retrieved from https://psyjournals.ru/files/55566/psyedu_ru_2012_3_Hlevnaya_Kiseleva.pdf
- Kim, S., Lee, H. (2010). Factors affecting employee knowledge acquisition and application capabilities. *Asia — Pacific Journal of Business Administration*, 2(2), 133–152.
- Kirichenko, K. V. (2018). Emocional'nyj intellekt kak psihologicheskaya kategoriya [Emotional intelligence as a psychological category]. *Mezhdunarodnyj studencheskij nauchnyj vestnik*, 5. Retrieved from <https://s.eduherald.ru/pdf/2018/5/18926.pdf>
- Kiseleva, T. S. (2014). *Emocional'nyj intellekt kak zhiznennyj resurs i ego razvitie u vzroslyh* [Emotional intelligence as a life resource and its development in adults]: Dis. kand. psihol. nauk, Moskva.
- Kocharyan, A. S., Paraskevova, K. G. (2011). Rol' emocional'nogo intellekta v pedagogicheskoy deyatel'nosti [The role of emotional intelligence in teaching activities]. *Visnik Harkivs'kogo nacional'nogo universitetu imeni V. N. Karazina. Seriya: Psihologiya*, 937(45), 142–144.
- Leonov, N. I., Leonova, I. Yu. (2016). Vliyanie doveriya v organizacii na strategii povedeniya sotrudnikov v konfliktnoj situacii [The influence of trust in an organization on the strategy of employees' behavior in a conflict situation]. *Vestnik Udmurtskogo universiteta: Seriya Filosofiya. Psihologiya. Pedagogika*, 26(1), 53–70.
- Lestari, S. D., Sawitri, D. R. (2017). Correlation between emotional intelligence and work engagement of special need school teachers. *Advanced Science Letters*, 23, 3480–3482.
- Lyusin, D. V. (2004). Sovremennye predstavleniya ob emocional'nom intellekte [Current concepts of emotional intelligence]. In D. V. Lyusin, D. V. Ushakov (Eds.). *Social'nyj intellekt: Teoriya, izmerenie, issledovaniya* (29–36). M.: Institut psihologii RAN.
- Lyusin, D. V. (2006). Novaya metodika dlya izmereniya emocional'nogo intellekta: oprosnik EmIn [New method for measuring emotional intelligence: EmIn questionnaire]. *Psihologicheskaya diagnostika*, 4, 3–22.
- Manoilova, M. A. (2017). Emocional'nyj intellekt: Nauchnyj i svyatootecheskij podhod [Emotional intellect: Scientific and patristic approach]. In D. Ya. Gribanova (Eds.). *Aktual'nye problemy samorealizacii lichnosti v sovremennom obshchestve: Materialy mezhdunarodnoj nauchno-prakticheskoy konferencii* (194–197). Pskov: Pskovskij gosudarstvennyj universitet.
- Mayer, J. D., Caruso, D. R., Salovey, P. (1999). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*, 27(4), 267–298.

- Mayer, J. D., Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey, D. Sluyter (eds). *Emotional development and emotional intelligence: Implications for educators* (3–31). New York: Basic Books.
- Mayer, J. D., Salovey, P., Caruso, D. R. (2008). Emotional intelligence: New ability or eclectic traits? *American Psychologist*, 63(6), 503–517.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709–734.
- McAllister, D. J. (1995). Affect- and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations. *Academy of Management Journal*, 38(1), 24–59.
- Mincu, C. L. (2015). The impact of personal resources on organizational attitudes: Job satisfaction and trust in organization. *Procedia — Social and Behavioral Sciences*, 187, 685–689.
- Minina, V. N. (2012). Organizacionnoe doverie kak neosyazaemyj aktiv kompanii: Problema izmereniya [Organizational trust as an intangible company asset: The measurement problem]. *Vestnik S.-Peterb. un-ta. Ser. menedzhment*, 2, 107–130.
- Mishra, A. K. (1996). Organizational responses to crisis: The centrality of trust. In R.M. Kramer, T. R. Tyler (Eds.). *Trust in organizations: Frontiers of theory and research* (261–287). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Naimushina, L. M. (2020). Istoriya stanovleniya ponyatiya “emocional’nyj intellekt” v psihologicheskoj nauke [History of formation of the concept of “emotional intelligence” in psychological science]. *Pedagogika: Istoriya, perspektivy*, 3(4), 63–70.
- Palmer, B. R., Stough, C., Harmer, R., Gignac, G. (2009). The Genos Emotional Intelligence Inventory: A measure designed specifically for workplace applications. In C. Stough, D. H. Saklofske, J. D. A. Parker (Eds.). *Assessing emotional intelligence: Theory, research, and applications* (103–116). New York: Springer Science & Business Media.
- Pervez, M. A. (2010). Impact of emotions on employee’s job performance: An evidence from organizations of Pakistan. *OIDA International Journal of Sustainable Development*, 1(5), 11–16.
- Pesha, A. V. (2017). Atmosfera doveriya kak sostavlyayushchaya korporativnoj kul’tury i ee vliyanie na organizacionnyu effektivnost’ [The relationship of corporate culture and internal marketing staff of organizations of service sector]. *Internet-zhurnal “Naukovedenie”*, 9(2). Retrieved from <https://naukovedenie.ru/PDF/100EVN217.pdf>
- Petlyak, V. V. (2013). Predstavleniya ob emocional’nom intellekte v sovremennoj psihologii. Kratkij obzor [Concepts of emotional intelligence in modern psychology. A brief overview]. *Problemy sovremennogo pedagogicheskogo obrazovaniya. Pedagogika i psihologiya*, 39(1), 9–14.
- Pham, P. H. (2015). *Correlates of Knowledge-Sharing Behaviors Among Public Housing Authorities*. Unpublished doctoral thesis, Walden university, College of management and technology, Walden dissertations and doctoral studies collection at ScholarWorks.
- Piven, N. D. (2014). V labirintah vozniknoveniya termina “emocionalnyj intellekt” [In labyrinths of the term “emotional intellect” origin]. *Naukovij visnik HDU*, 2(1), 108–112.
- Polyanova, L. M. (2014). Ispol’zovanie modelej emocional’nogo intellekta v ocenke upravlencheskoj deyatel’nosti [The use of emotional intelligence models in the assessment of management practices]. *Vestnik RUDN, Seriya sociologiya*, 2, 161–173.
- Salovey, P., Mayer, J. D. (1989–1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185–211.
- Sambu, J. K. (2019). The impact of emotional intelligence on job performance: A case of an international school in Nairobi, Kenya. *International Journal of Innovative Research & Development*, 8(5), 127–138.

- Sanchez-Gomez, M., Bresó, E. (2020). In pursuit of work performance: testing the contribution of emotional intelligence and burnout. *International Journal Of Environmental Research And Public Health*, 17, 5373. Retrieved from <https://www.mdpi.com/1660-4601/17/15/5373/htm>
- Schneider, M. I. (2016). Osnovnye napravleniya issledovaniya emocional'nogo intellekta [Main approaches to emotional intelligence research]. *Gumanizaciya obrazovaniya*, 4, 58–64.
- Schneider, M. I. (2016). Problema razvitiya emocional'nogo intellekta v usloviyah novoj kommunikativnoj real'nosti [The emotional intelligence development problems in a context of the new reality of communication]. In I. M. Kyshtymova (ed.). *Obrazovanie i razvitie lichnosti v sovremennom kommunikativnom prostranstve: Materialy Vserossijskoj nauchno-prakticheskoy konferencii s mezhdunarodnym uchastiem* (160–166). Irkutsk: Asprint.
- Schoorman, F. D., Mayer, R. C., Davis J. H. (2007). An integrative model of organizational trust: Past, present, and future. *Academy of Management Review*, 32(2), 344–354.
- Sergienko, E. A., Vetrova, I. I. (2009). Emocional'nyj intellekt: Russkoyazychnaya adaptaciya testa Mejera — Seloveya — Karuzo (MSCEIT V2.0) [Emotional intelligence: Russian-language adaptation of The Mayer — Salovey — Caruso Emotional Intelligence Test, Version 2.0]. *Psikhologicheskie issledovaniya*, 6(8). Retrieved from http://creativity.ipras.ru/texts/books/social_IQ_2009/sergienko_vetrova_social_IQ_2009.pdf
- Serin, A. E., Balkan, M. O. (2014). The relationship between trust, turnover intentions and emotions: An application. *The Journal of Knowledge Economy & Knowledge Management*, IX(II), 25–33.
- Shabanov, S., Aleshina, A. (2014). *Emocional'nyj intellekt. Rossijskaya praktika* [Emotional intellect. Russian practice]. M.: Mann, Ivanov i Ferber.
- Stolyarchuk, E. A. (2016). Emocional'nyj intellekt kak resurs preodoleniya organizacionnogo stressa v professional'noj deyatel'nosti menedzherov turizma [The emotional intelligence as a resource of organizational stress in professional activity of managers of tourism]. *Vestnik TvGU. Seriya "Pedagogika i psihologiya"*, 4, 200–205.
- Tatton, J. (2005). Emotional intelligence or emotional negligence? *White Paper, DDI*. Retrieved from <https://static1.squarespace.com/static/54c00d5fe4b03693f418e4bf/t/59f352e2e2c483aeaf146f9f/1509118692391/DDI-EQ-Whitepaper-06-1+%282%29.pdf>
- Webber, S. S. (2008). Development of cognitive and affective trust in teams: A longitudinal study. *Small Group Research*, 39(6), 746–769.
- Wong, C.-S., Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly*, 13(3), 243–274.
- Yao, Y.-H., Liu, C.-Zh. (2011). Organization trust of employees and its measurement. *International Conference on Management Science & Engineering (18th), September 13–15, 2011, Rome, Italy* (416–420).
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being: a review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, 12(2), 237–268.

Received 22.12.2020