

УДК 159.95

*Селюкова Т.В., старший викладач кафедри психології діяльності в особливих умовах НУЦЗУ;*

*Ткаченко В.В., студентка 4 курсу соціально-психологічного факультету НУЦЗУ*

## **ОСОБЛИВОСТІ СОЦІАЛЬНО-КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ТА ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ У ОСІБ З РІЗНИМ РІВНЕМ ТРИВОЖНОСТІ**

У статті розглядається і практично досліджується проблема особливостей соціально-комунікативної компетентності та емоційного інтелекту у осіб з різним рівнем тривожності.

*Ключові слова:* тривожність, соціально-комунікативна компетентність, емоційний інтелект.

В статье рассматривается и практически исследуется проблема особенностей социально-коммуникативной компетентности и эмоционального интеллекта у лиц с разным уровнем тревожности.

*Ключевые слова:* тревожность, социально-коммуникативная компетентность, эмоциональный интеллект.

**Постановка проблеми.** Проблема тривожності являється однією з найбільш значущих проблем сучасної психології. Тривожність, як психічний стан, має важливе значення в організації життєдіяльності та може оказувати вплив на всі аспекти життєдіяльності людини. Рівень тривожності особистості може обумовлювати успішність діяльності людини. Підвищена тривожність може провокувати невротичні стани.

Знання причин виникнення підвищеної тривожності вкрай необхідно для створення і своєчасного проведення корекційної роботи, що сприяє зниженню тривожності і формуванню адекватної поведінки.

Якщо тривожність як загальний психічний і соціальний феномен, соціально-комунікативна компетентність та емоційний інтелект часто виступають предметом досліджень як у нашій країні, так і за кордоном, то особливості соціально-комунікативної компетентності та емоційного інтелекту у осіб з різним рівнем тривожності вивчені недостатньо.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** Інтерес до проблеми тривожності знайшов відображення в роботах психологів різних напрямків. Теоретичні аспекти особистісної тривожності розглядаються в психологічній літературі, перш за все, з точки зору представлення її як переживання певної емоційної модальності, пов'язаного з мотивами поведінки і діяльності. У витоків аналізу цього явища стоять такі дослідники, як Дж. Браун, А. Валлон, П. Жане, У. Кеннон, К. Левін, В. М. Мя-

сищев, Н. Міллер, Ж. Піаже, Г. Сельє, Д. Хебб, П. Фресс, Р. Шульц, П. М. Якобсон. У представників класичного психоаналізу – З. Фрейд, В. Райх; індивідуальної психології – А. Адлер; неопсихоаналіза – К. Хорни, Г. Салліван, Е. Еріксон; гуманітарній та когнітивної психології – К. Роджерс і Дж. Келлі; гештальтпсихології – Ф. Перлз. Експериментальними дослідженнями тривожності займалися – Дж. Тейлор, Ч. Спілбергер, Г. Айзенк, Кеттелл, К. Ізард, Н. Міллер, А. Спенс та інші. Серед представників російської психології великий внесок внесли – А. Прихожан, Ф. Березін, Ю. Ханін, В. Столін та ін [1; 2].

Дослідженням тривожності займалися вчені екзистенціалісти, біхевіористи, представники психоаналізу, неопсихоаналізу, гештальт психології, представники теорії соціального навчання. Узагальнюючи погляди вчених можна сказати, що тривога - це невизначене передчуття, вона неконкретна, «невловима», «безпредметна», може бути наслідком не правильних навичок спілкування; особливі властивості тривоги - почуття невпевненості і безпорадності перед лицем небезпеки. У найзагальнішому вигляді тривожність розуміється як негативне емоційне переживання, пов'язане з передчуттям небезпеки. Крім негативного впливу на здоров'я, поведінку і продуктивність діяльності, високий рівень тривожності несприятливо позначається і на якості соціального функціонування особистості. Так, тривожність розглядається як джерело агресивної поведінки.

У науковому контексті поєднання термінів «комунікативна компетентність» вперше було використано в руслі соціальної психології (від латинського слова *competens* – «здатний») – здатність встановлювати і підтримувати ефективні контакти з іншими людьми при наявності внутрішніх ресурсів (знань і умінь). Це поняття давно використовується в психологічній і педагогічній літературі, однак підвищений інтерес до нього з'явився лише останнім часом.

Проблемі вивчення комунікативної компетентності присвячені роботи вітчизняних психологів: В.В. Дев'ятко, Ю.Н. Ємельянова, Ю.М. Жукова, В.О. Кан-Каліка, В.Н. Куніцин, О.О. Леонтьєва та ін. У зарубіжній психології розробкою проблеми комунікативної компетентності займалися такі вчені, як Е. Берн, Т. Гордон, Д. Джулард, А. Маслоу, Я. Морено, Д. Хант, Д. Хоманс.

Погоджуючись з думкою Л.О. Петровської, можна сказати, що комунікативна компетентність – це сукупність навичок і вмінь, необхідних для ефективного спілкування [4].

В більшості, дослідження комунікативної компетентності проводилися в рамках соціальної та педагогічної психології. Дослідники вийшли з вузьких рамок тлумачення комунікативної компетентності як вміння встановлювати та підтримувати міжособистісні контакти і значно розширили кордони комунікативної компетентності, однак усталеного погляду на природу та зміст цього виду компетентності ще не склалось.

Спочатку поняття «емоційний інтелект» було пов'язане з соціальним інтелектом. Воно з'явилося саме в контексті розробки проблематики соціального інтелекту такими дослідниками, як Дж. Гілфорд, Х. Гарднер і Г. Айзенк [3].

Можна погодитися з думкою Д.В. Ушакова, що емоційний інтелект хоч і тісно пов'язаний з соціальним інтелектом, але має свою специфіку. Тому ці два поняття можуть бути представлені як пересічні області [7].

Узагальнюючи погляди вчених можна сказати, що емоційний інтелект – стійка ментальна здатність, частина великого класу ментальних здібностей. Емоційний інтелект можна розглядати як підструктура соціального інтелекту. У структуру емоційного інтелекту входять здатності до усвідомленої регуляції емоцій, розуміння (осмислення) емоцій, асиміляції емоцій в мисленні, розрізнення і вираження емоцій. У теоретичному плані концепція емоційного інтелекту відображає ідею єдності афективних та інтелектуальних процесів. З точки зору практики даний конструкт отримав свій розвиток у зв'язку з дослідженням успішності людини в різних сферах життя і діяльності. Перспективність і обґрунтованість використання поняття емоційного інтелекту показані в безлічі робіт, виконаних в рамках різних галузей психології.

**Метою** нашого дослідження було вивчення і практичне дослідження особливостей соціально-комунікативної компетентності та емоційного інтелекту у осіб з різним рівнем тривожності.

**Виклад основного матеріалу.** У відповідності з цілями і задачами нашого дослідження була сформована вибірка. Дослідження проводилося на базі Національного університету цивільного захисту України. В дослідження приймало участь 113 осіб – курсанти та студенти різних факультетів НУЦЗУ. Серед них 63 – дівчини та 50 хлопців віком від 18 до 21 року.

У даній роботі, для дослідження особливостей соціально-комунікативної компетентності та емоційного інтелекту у осіб з різним рівнем тривожності, ми використовували наступні методики:

1. Особистісна шкала проявів тривоги Дж. Тейлор призначена для вимірювання проявів тривожності. Методика діагностики рівня тривожності. Дж. Тейлор (адаптація Т.А. Немчинова) в нашому дослідженні є критеріальною, тому, що завдяки неї ми розділили учасників дослідження на 2 групи за критерієм високого та низького рівня тривожності [5].

2. Тест-опитувальник оцінки соціально-комунікативної компетентності Е.Ф. Зеєра, Е.Е. Симанюк. Дозволяє оцінити соціально-комунікативну компетентність згідно з наступними шкалами: соціально-комунікативна незграбність, нетерпимість до невизначеності, надмірне прагнення до конформності, підвищене прагнення до статусного росту, орієнтація на уникнення невдач, фрустраційна нетолерантність [6].

3. Тест на дослідження емоційного інтелекту розроблений Ніколасом Холлом. Методика призначена для виявлення здатності розуміти відносини особистості, що репрезентується в емоціях, і управляти емоційною сферою на основі прийняття рішень. Вона оцінює емоційний інтелект за такими шкалами: емоційна обізнаність, управління своїми емоціями, самомотивація, емпатія, управління емоціями інших людей. При інтерпретації показників даної методики можна виокремити парціальний та інтегративний емоційний інтелект [7].

Тестування відбувалося в два етапи. Головне завдання першого етапу полягало у вивченні особливостей тривожності в досліджуваній вибірці та розподілу респондентів на групи з високим, середнім та низьким рівнями тривожності. Для вирішення поставленої задачі була використана методика дослідження особистісної тривожності Дж. Тейлор. Після обробки первинних даних, нами було сформовано дві групи: досліджуванні з високим і низьким рівнем тривожності (з високим – 25 осіб, з низьким – 27). Групу респондентів з середнім рівнем тривожності в подальше дослідження ми не включали. Отримані дані були оброблені за допомогою стандартних методів математичної статистики, а саме: t-критерій Стюдента для незалежних вибірок та ф-критерій кутового перетворення Фішера.

Другий етап дослідження включав в себе вивчення особливостей соціально-комунікативної компетентності за методикою Е.Ф. Зеєра, Е.Е. Симанюк та вивчення емоційного інтелекту за методикою Н. Холла у осіб з високим та низьким рівнями тривожності.

Отримані в ході дослідження результати оцінки соціально-комунікативної компетентності у осіб з різним рівнем тривожності представлені в таблиці 1.

Таблиця 1

Показники соціально-комунікативної компетентності у осіб з різним рівнем тривожності (бали)

Шкали комунікативної компетентності	Рівні тривожності		t	p
	Високий	Низький		
1. Соціально-комунікативна незграбність (СКН)	9,85±2,06	8,33±3,98	2,15	≤0,05
2. Нетерпимість до невизначеності (НН)	9,6±2,21	6,5±1,66	3,2	≤0,01
3. Надмірне прагнення до конформності (К)	6,28±1,17	9,36±1,34	2,6	≤0,05
4. Підвищене прагнення до статусному росту (ПСР)	12,24±1,07	8,37±1,06	2,45	≤0,05
5. Орієнтація на уникнення невдач (УН)	16,56±1,06	12,18±1,12	2,8	≤0,01
6. Фрустраційна Нетолерантність (ФН)	14,73±2,28	11,93±2,09	2,44	≤0,05

Статистичні відмінності було виявлено завсіма шкалам тесту. За шкалою нетерпимості до невизначеності були виявленні відмінності на високому рівні статистичної значущості ( $t=3,2$ ,  $p\leq 0,01$ ), за шкалою надмірного прагнення до конформності спостерігалися статистично достовірні відмінності ( $t=2,6$ ,  $p\leq 0,5$ ), за шкалою орієнтації на уникнення невдач були виявленні розбіжності на високому рівні статистичної значущості ( $t=2,8$ ,  $p\leq 0,01$ ). За шкалою соціально-комунікативної незграбності – на рівні значущості ( $t=2,15$ ,  $p\leq 0,5$ ), за шкалою підвищеного прагнення до статусного росту – на рівні значущості ( $t=2,45$ ,  $p\leq 0,5$ ), і за шкалою фрустраційної нетолерантності – на рівні значущості ( $t=2,4$ ,  $p\leq 0,5$ ).

За шкалою соціально-комунікативної незграбності переважають показники ( $p\leq 0,5$ ) у осіб з високим рівнем тривожності. Це може свідчити про те, що в осіб високим рівнем тривожності може бути присутня комунікативна ригідність, можуть виникати проблеми зі взаємодією з різними людьми, їм може бути притаманні сором'язливість, замкнутість, скромність, невпевненість у собі як у співрозмовнику, невміння підтримати розмову, скутість у спілкуванні, вони не здатні витримувати тривале очікування вирішення будь-якої напруженої ситуації, вони бояться за своє майбутнє і бажають реалізувати себе, щоб бути впевненим у своєму майбутньому и тим самим понизити рівень тривоги. Люди з низьким рівнем тривожності менш орієнтовані на уникнення невдач, вони більшою мірою прагнуть до успіху при взаємодії, вміючи організувати подальшу спільну діяльність. Це пояснюється тим, що мотив уникнення невдач пов'язаний з тривожністю і захисною поведінкою.

За шкалою нетерпимості до невизначеності, ми бачимо, що у осіб з високим рівнем тривожності вони значно вищі ( $p\leq 0,1$ ), ніж у осіб з низьким рівнем тривожності. Це можна пояснити тим, що тривога – це емоція, що виражає відчуття невизначеності, очікування негативних подій. Високі значення за даним показником соціально-комунікативної компетентності змістовно виражаються в нездатності досліджуваних витримувати тривале очікування вирішення будь-якої напруженої ситуації. Це проявляється в частому уникненні спілкування з незнайомими людьми, в роздратуванні при прийнятті швидких і важливих рішень, у невмінні обмірковувати план дій. Такі бали показують тенденцію у осіб з високим рівнем тривожності проявляти нетерпимість до невизначеності, яка виражається в прагненні слідувати чітким, усталеним поглядам на речі, справи, вчинки, їм може бути притаманні однозначність сприйняття, боязнь невизначеності, несподіванок, невміння чекати, яке призводить до необдуманих і передчасних дій.

Шкала надмірного прагнення до конформності більше виражена у осіб з низьким рівнем тривожності ( $p\leq 0,5$ ). Це можна пояснити тим, що конформізм являється захисною формою поведінки – людина, що використовує конформізм, перестає бути самим собою, повністю засвоює

той тип особистості, який їй пропонують моделі культури, і повністю стає такою, як інші, і яким вони його очікують побачити. Це дозволяє людині не відчувати почуття самотності і тривожності.

Шкала підвищеного прагнення до статусного росту перевищує у досліджуваних з високим рівнем тривожності ( $p \leq 0,5$ ). Це можна пояснити тим, що люди з високим рівнем тривожності бояться за своє майбутнє і бажають реалізувати себе, щоб бути впевненим у своєму майбутньому і тим самим понизити рівень тривоги.

Шкала орієнтації на уникнення невдач значно завищена у досліджуваних з високим рівнем тривожності ( $p \leq 0,1$ ), тобто люди з низьким рівнем тривожності менш орієнтовані на уникнення невдач, вони більшою мірою прагнуть до успіху при взаємодії, вміючи організувати подальшу спільну діяльність. Це пояснюється тим, що мотив уникнення невдач пов'язаний з тривожністю і захисною поведінкою.

Показники шкали фрустраційної нетолерантності у досліджуваних високим рівнем тривожності вищі ( $p \leq 0,5$ ), ніж у осіб з низьким рівнем. Фрустраційна толерантність – здатність людини протистояти різного роду життєвим труднощам без втрати психологічної адаптивності. Такий рівень фрустраційної нетолерантності може свідчити про низьке самовладання, нестриманість, збудливість, невміння тримати себе в руках і мовну нестриманість осіб з низьким рівнем тривожності.

Отже, на підставі вищезазначеного ми можемо зробити висновок, що особи з високим рівнем тривожності більш схильні до нетерпимості до невизначеності і більш орієнтовані на уникнення невдач, ніж особи з низьким рівнем тривожності. Їм також притаманна соціально-комунікативна незграбність, підвищене прагнення до статусному росту та фрустраційна нетолерантність. Таким чином, ми бачимо, що показники по всіх шкалах, крім шкали надмірного прагнення до конформності, переважають у осіб з високим рівнем тривожності,

В ході дослідження особливостей емоційного інтелекту у осіб різним рівнем тривожності, статистичні відмінності було виявлено по двом шкалам з п'яти. За шкалою емоційної обізнаності були виявлені відмінності на рівні статистичної тенденції ( $t=2$ ,  $p \leq 0,1$ ), а за шкалою управління своїми емоціями були виявлені відмінності на високому рівні статистичної значущості ( $t=3,1$ ,  $p \leq 0,01$ ). За шкалами самомотивації, емпатії та управління емоціями інших людей статистично значущих відмінностей виявлено не було.

Середні показники отримані в ході дослідження емоційного інтелекту у осіб з різним рівнем тривожності представлені в таблиці 2.

За даними таблиці 2 ми бачимо, що за шкалою прояву емоційної обізнаності у групі респондентів з низьким рівнем тривожності визначаються достовірні розбіжності на рівні значущості  $p \leq 0,01$ . Це говорить про те що особи з низьким рівнем тривожності більш здатні до ус-

відомлення і розуміння своїх емоцій, що вони біль обізнані про свій внутрішній стан.

Таблиця 2

Показники за шкалами емоційного інтелекту у осіб з різним рівнем тривожності (бали)

Шкали емоційного інтелекту	Рівні тривожності		t	p
	Високий	Низький		
Емоційна обізнаність	7,76	10,3	2,0	$\leq 0,01$
Управління своїми емоціями	5,08	10,26	3,1	$\leq 0,01$
Самотивація	7,28	6,81	0,3	-
4. Емпатія	11,32	11,85	0,7	-
Управління емоціями інших людей	8,36	8,93	0,4	-

За шкалою управління емоціями також визначаються вірогідні розбіжності у групі досліджуваних з низьким рівнем тривожності на рівні значущості  $p \leq 0,01$ . Це можна пояснити тим, що вміння управляти своїми емоціями допомагає контролювати відчуття тривоги.

За шкалами самотивація, емпатія та управління емоціями інших людей достовірні розбіжності між двома групами не визначені, але, аналізуючи бальні оцінки, ми бачимо, що за шкалою самотивації середні показники переважають у осіб з високим рівнем тривожності, але відмінності являються несуттєвими (7,28 та 6,81). За шкалою емпатії показники групи з низьким рівнем тривожності дещо перевищують (11,85 та 11,32) показники групи з високим рівнем тривожності, але ці відмінності також являються несуттєвими. Це може бути пов'язано з тим, що в досліджуваних групах переважаючий відсоток респондентів склали студенти-психологи, а емпатія – це одна з важливих складових особистості психолога. Розглядаючи середні показники шкали управління емоціями інших людей, ми бачимо, що у досліджуваних з низьким рівнем тривожності вони дещо вищі, ніж у осіб з високим рівнем тривожності (8,93 та 8,36). Це говорить про можливість того, що люди з низьким рівнем тривожності більш здатні впливати на емоційний стан інших людей.

Таким чином, проведене дослідження довело, що існують відмінності емоційного інтелекту у осіб з різним рівнем тривожності. З'ясовано, що достовірні відмінності між групами визначаються за шкалою управління своїми емоціями та шкалою емоційної обізнаності.

Окрім шкал емоційного інтелекту та парціальних рівнів інтелекту (окремо за кожною шкалою), Н. Холл також пропонує визначити інтегративний рівень емоційного інтелекту, згідно суми балів по всім шкалам з урахуванням домінуючого знака.

Результати визначення інтегративного рівня емоційного інтелекту, отримані в ході дослідження і оброблені завдяки  $\phi$ -критерію кутового перетворення Фішера, представлені в таблиці 3.

Таблиця 3

Показники рівнів емоційного інтелекту у осіб з різним рівнем тривожності (%)

Інтегративний рівень емоційного інтелекту	Рівні тривожності		φ-критерій Фішера	
	Високий рівень	Низький рівень	φ	P
Низький	16	26	0,884	-
Середній	60	41	1,397	-
Високий	24	33	0,746	-

Емоційний інтелект включає в себе 3 рівні: низький (39 балів і менше), середній (40-69 балів) і високий (70 і більше балів).

Отже, розглядаючи данні приведені в таблиці, ми можемо встановити наступне. В групі з високим рівнем тривожності низький рівень емоційного інтелекту мають 16% респондентів, середній – 60%, а високий – 24%. В групі досліджуваних с низьким рівнем тривожності низький рівень емоційного інтелекту мають 26% респондентів, середній – 41%, а високий – 33 %.

В обох групах переважає середній рівень емоційного інтелекту. За допомогою φ-критерію Фішера ми з'ясували, що за низьким ( $\phi=0,884$ ), середнім ( $\phi=0,746$ ) та високим ( $\phi=1,397$ ) рівнями емоційного інтелекту статистично достовірних відмінностей між групами виявлено не було.

Таким чином, проведене дослідження довело, що існують відмінності емоційного інтелекту у осіб з різним рівнем тривожності. З'ясовано, що відмінності виявляються за шкалою управління своїми емоціями та шкалою емоційної обізнаності. Показники емоційної обізнаності та управління своїми емоціями вищі у людей з низьким рівнем тривожності.

Щодо інтегрального рівня емоційного інтелекту, то в обох групах переважає середній рівень емоційного інтелекту та статистично достовірних розбіжностей між групами виявлено не було.

**Висновки.** Проведене дослідження довело, що існують відмінності соціально-комунікативної компетентності у осіб з різним рівнем тривожності. З'ясовано, що особи з високим рівнем тривожності більш схильні до нетерпимості в ситуаціях невизначеності ніж респонденти з низьким рівнем тривожності. Тобто особи з високим рівнем тривожності нездатні витримувати тривале очікування вирішення будь-якої напруженої ситуації. Також у осіб з низьким рівнем тривожності більше проявляється орієнтації до уникнення невдач, ніж досягнення успіху. Це пояснюється тим, що мотив уникнення невдач пов'язаний з тривожністю і захисною поведінкою. Також їм притаманна соціально-комунікативна незграбність, підвищене прагнення до статусному росту та фрустраційна нетолерантність.



Досліджувані з низьким рівнем тривожності більш схильні до прагнення конформності. Це можна пояснити тим, що конформізм являється захисною формою поведінки і він дозволяє людині не відчувати почуття самотності і тривожності.

Існують відмінності емоційного інтелекту у осіб з різним рівнем тривожності. З'ясовано, що відмінності виявляються за шкалою управління своїми емоціями та шкалою емоційної обізнаності. Показники емоційної обізнаності та управління своїми емоціями вищі у осіб з низьким рівнем тривожності, тобто особи з низьким рівнем тривожності більш здатні до усвідомлення і розуміння своїх емоцій, вони більш обізнані про свій внутрішній стан та більш адекватно можуть управляти своїми емоціями. Це можна пояснити тим, що вміння управляти своїми емоціями допомагає контролювати відчуття тривоги. Досліджуючи інтегральний рівень емоційного інтелекту, ми з'ясували, що в обох досліджуваних групах переважає середній рівень емоційного інтелекту.

#### ЛІТЕРАТУРА

1. Выготский Л. С. О двух направлениях в понимании природы эмоций в зарубежной психологии в начале XX века / Выготский Л. С. // *Вопр. психол.* – 1968. – № 2. – С. 157-159.
2. Габдреева Г. Ш. Основные аспекты проблемы тревожности в психологии / Г. Ш. Габдреева. – М.: Тонус. – 2000. – 346 с.
3. Дегтярев А. В. «Эмоциональный интеллект»: становление понятия в психологии» // *Психологическая наука и образование.* 2012.– № 2. – С. 170-180.
4. Петровская Л. А. Компетентность в общении: социально-психологический тренинг / Л. А. Петровская. – М.: Изд-во МГУ, 1989. – 366 с.
5. Райгородский Д. Л. Практическая психодиагностика. Методики и тесты / Д. Л. Райгородский. – Самара: Издательский Дом "БАХРАХ-М, 2002. – 672 с.
6. Рогов Е. И. Настольная книга практического психолога: Учеб. Пособие / Е. И. Рогов. В 2 кн. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Гуманит. изд. Центр ВЛАДОС, 1999. – 588 с.
7. Ушаков Д. В. Социальный и эмоциональный интеллект: теоретические подходы и методы измерения / Д. В. Ушаков. – М.: Вести. Рос. Гуманитар. Науч. Фонда. – 2005. – № 4. – С.131-139.