

ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ В СТРУКТУРІ ПРОФЕСІЙНО ВАЖЛИВИХ ЯКОСТЕЙ ПРЕДСТАВНИКІВ ДОПОМАГАЮЧИХ ПРОФЕСІЙ

У статті розглядаються професійно важливі якості фахівців допомагаючих професій, аналізується значення емоційного інтелекту в професійній допомагаючій діяльності. Проведено емпіричне дослідження емоційного інтелекту, показано особливості його взаємозв'язку з емпатією, прийняттям і спрямованістю особистості у лікарів і вчителів.

Ключові слова: емоційний інтелект, допомагаюча професія, емпатія, прийняття, спрямованість особистості.

К.Г. Параскевова

ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ В СТРУКТУРЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНО ВАЖНЫХ КАЧЕСТВ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ ПОМОГАЮЩИХ ПРОФЕССИЙ

В статье рассматриваются профессионально важные качества специалистов помогающих профессий, анализируется значение эмоционального интеллекта в профессиональной помогающей деятельности. Проведено эмпирическое исследование эмоционального интеллекта, показаны особенности его взаимосвязи с эмпатией, принятием и направленностью личности у врачей и учителей.

Ключевые слова: эмоциональный интеллект, помогающие профессии, эмпатия, принятие, направленность личности.

S.G. Paraskevova

EMOTIONAL INTELLIGENCE IN THE STRUCTURE OF PROFESSIONALLY IM- PORTANT QUALITIES OF REPRESENTATIVES OF HELPING PROFESSIONS

The article discusses professional qualities of specialists of helping professions, examines the importance of emotional intelligence in professional helping activity. An empirical study of emotional intelligence is conducted, features of its relationship with empathy, acceptance and intent of the person is showed at doctors and teachers.

Key words: Emotional intelligence, helping professions, empathy, acceptance, intent of the person.

Постановка проблеми. В останні роки в соціальній практиці і наукових психологічних дослідженнях все частіше зустрічається поняття "допомагаюча професія" [3, 7]. Причини зростання інтересу до представників допомагаючих професій, з одного боку, пов'язані з соціально-економічними трансформаціями, постійно зростаючим рівнем стрессогенності умов життя, що підвищує значущість допомагаючих професій [12, с. 4], а з іншого боку, зі специфікою допомагаючої

діяльності, яка залежить не стільки від знань, умінь та навичок, скільки від особистості допомагаючого, що є «інструментом» роботи. Саме від якості та стану цього інструменту залежить ефективність роботи допомагаючого фахівця, що обумовлює особливий науковий інтерес до його професійно важливих якостей [8, 4].

Більшість дослідників до професійно важливих якостей фахівців даного профілю відносять емпатію, комунікативну установку в спілкуванні, прийняття [6]. В останні роки дослідники [10] підкреслюють важливість емоційного інтелекту для ефективної професійної діяльності фахівців допомагаючих професій. Емоційний інтелект – це сукупність інтелектуальних здібностей, які забезпечують розуміння емоційних станів і керування ними: здібності до впізнання, розуміння емоцій і управління ними. При цьому маються на увазі, як власні емоції, так і емоції інших людей. Основні компоненти емоційного інтелекту включають в себе професійно важливі якості допомагаючих фахівців, або з ними взаємопов'язані [13]. Таким чином, розвинений емоційний інтелект може виявитися найважливішим критерієм успішності допомагаючих фахівців, що працюють в ситуаціях з високою когнітивної складністю міжособистісного спілкування і високою емоційною насиченістю.

Аналіз актуальних досліджень. Вперше термін «емоційний інтелект» в психологію ввели Д. Мейер і П. Селовей. Вони розглядають емоційний інтелект як особливий тип інтелекту, який являє собою здібності в переробці емоційної інформації. Емоційний інтелект розуміється як складний конструкт, що складається з ряду когнітивних здібностей: сприйняття емоцій; розуміння емоцій; підвищення ефективності мислення за допомогою емоцій; управління емоціями [11].

Здатність сприймати емоції і називати їх має три основні функції: закріплення досвіду, міжособистісна комунікація, емоційна експресія. Розпізнавання емоцій сприяє більш ефективній комунікації, оскільки дозволяє адекватно ідентифікувати, описувати, переробляти і надалі виражати емоції. П. Селовей і Дж. Мейер підкреслюють важливу роль розуміння емоцій. Кожна емоція висловлює свій власний патерн можливих повідомлень, а також дій, пов'язаних з цими пові-

домленнями. Якщо людина може ідентифікувати ці повідомлення і потенційні дії, то вона стає здатною судити про емоційні повідомлення і дії іншого [16].

Використання емоцій для сприяння думки допомагає направити мислення на ті аспекти внутрішньої і зовнішньої реальності, які дійсно важливі, таким чином, підвищуючи якість розумової активності. Володіння емоціями пов'язане з проблемою самоконтролю. Людина може залишатися відкритою для емоційних сигналів, якщо вони не дуже болючі, і блокувати ті, які є нездоланими. У проміжку, в зоні емоційного комфорту людини, стає можливим регулювати і управляти власними і чужими емоціями з тим, щоб сприяти, як своїй власній меті, так і соціальним цілям інших [16].

Перші дві здатності емоційного інтелекту розглядаються, як пов'язані з рівнем розвитку емпатії. Дослідники емпатії відзначають її залежність від допоміжних здібностей, схожих з оцінкою і вираженням емоцій: умінням зрозуміти точку зору іншої людини, точно ідентифікувати емоції інших, відчувати ті чи інші відповідні емоції у відповідь на емоції інших, спілкуватися або діяти на основі цього внутрішнього досвіду [1].

Особистісна залученість допомагаючого фахівця, що досягається розумінням іншого, співчуттям і співпереживанням його стану представляється у всіх теоретичних системах найважливішим цілющим засобом в процесі допомагаючої діяльності, будь то лікарська допомога, психологічна консультація, підтримка соціального працівника або педагогічна діяльність [6]. Механізм співчуття заснований на ідентифікаційно-емпатичній взаємодії, тобто злиття, ототожнення внутрішніх станів суб'єкта та об'єкта допомоги, тимчасове стирання межі між «Я» і «іншим Я» [3].

Розвинений емоційний інтелект, що включає в себе розуміння власних емоцій, встановлення контакту зі своїм внутрішнім світом, зі своїми переживаннями, управління ними і вміння ставити себе на місце іншого, є передумовою для ще однієї найважливішої для допомагаючого професіонала здатності приймати емоції, особисті устремління, ініціативи і індивідуальні особливості інших людей.

Саме прийняття створює умови для безоціночності допомагаючого фахівця і сприяє встановленню допомагаючих відносин [5].

Здатність підвищувати ефективність мислення за допомогою емоцій сприяє самомотивації, відповідальності, вмінню фокусуватися на завданні, а здатність керувати емоціями – терпимості до фрустрації, толерантності [2]. Дослідники підкреслюють важливість високої мотивації до роботи представників допомагаючих професій, здатності нести відповідальність і регулювати свої емоційні стани в процесі взаємодії [8].

Д. Гоулман акцентує увагу на важливості емоційного інтелекту для вступу в контакт і підтримки міжособистісних відносин. Розвинений емоційний інтелект, на думку вченого, сприяє таким соціальним умінням, як компетентне вирішення конфліктів, міжособистісних проблем, ефективність комунікації, здатність бути відкритим, дружнім, залученим [2]. Відкритість, демократичність, комунікативна установка, просоціальна спрямованість – ті необхідні властивості ставлення до допомагаючого фахівця, які необхідні для ефективною допомоги [14].

Таким чином, в сучасній психології активно досліджується феномен емоційного інтелекту, підкреслюється його особливе значення в професійній допомагаючій діяльності. Однак не існує емпіричних досліджень емоційного інтелекту у представників допомагаючих професій і його взаємозв'язку з професійно важливими якостями, що обумовлює актуальність обраної теми.

Мета статті. Метою даного дослідження було вивчити особливості зв'язку емоційного інтелекту та професійно важливих якостей представників допомагаючих професій.

Відповідно до мети роботи були поставлені завдання дослідження: 1) виявити особливості емоційного інтелекту у допомагаючих фахівців; 2) визначити особливості зв'язку емоційного інтелекту з такими професійно важливими якостями представників допомагаючих професій, як емпатія, прийняття та спрямованість особистості.

Для реалізації поставлених завдань використовувались наступні методики: опитувальник емоційного інтелекту Д.В. Люсіна, опитувальник діагностики емпатії

тії І.М. Юсупова, діагностика прийняття інших (за шкалою Фейя) та визначення спрямованості особистості Б. Басса. Використовувалися наступні методи статистичної обробки результатів (програмний пакет SPSS 15.0): метод рангової кореляції Спірмена, метод U-критерія Манна-Уїтні.

Дослідницьку вибірку склали вчителі Харківської гімназії № 116 Харківської міської ради у кількості 76 чоловік та лікарі Харківської стоматологічної поліклініки № 2 у кількості 80 чоловік.

Виклад основного матеріалу. Методика Д.В. Люсіна дозволяє оцінити рівень розвитку виділених Д. Мейером і П. Селовеєм здібностей емоційного інтелекту: розуміння емоцій і керування ними. Спрямовані на себе або на іншого вони формують, відповідно, внутрішньоособистісний і міжособистісний емоційний інтелект. Додатково, за допомогою методики можна оцінити загальний рівень розуміння своїх і чужих емоцій та загальний рівень управління своїм і чужим емоційним станом. Внутрішньоособистісний і міжособистісний емоційний інтелект формують загальний рівень емоційного інтелекту.

Таблиця 1

Показники емоційного інтелекту у досліджуваних

Шкали	Медичні працівники		Вчителів	
	Σ	Рівень категорії	Σ	Рівень категорії
Розуміння чужих емоцій	23,8	Середній	25,0	Середній
Управління чужими емоціями	20,2	Середній	18,3	Середній
Розуміння своїх емоцій	19,9	Середній	19,0	Середній
Управління своїми емоціями	14,1	Середній	13,9	Середній
Контроль експресії	9,7	Низький	11,7	Середній
Міжособистісний емоційний інтелект	43,9	Середній	43,3	Середній
Внутрішньоособистісний емоційний інтелект	43,4	Середній	44,8	Середній
Здатність до розуміння своїх і чужих емоцій	43,6	Середній	44,2	Середній
Здатність до управління своїми і чужими емоціями	43,9	Середній	44,1	Середній
Загальний емоційний інтелект	87,5	Середній	88,1	Середній

Згідно з отриманими Д.В. Люсіним нормами, середні показники емоційного інтелекту знаходяться в діапазоні від 31 до 70%, що свідчить про те, що рівень емоційного інтелекту представників допомагаючих професій знаходиться на рівні більшості. Спеціалісти допомагаючих професій, як лікарі, так і вчителі на достатньому рівні здатні розуміти емоційний стан людини на основі зовнішніх проявів емоцій, чуйні до внутрішніх станів інших людей; здатні викликати в інших людей ті чи інші емоції, знижувати інтенсивність небажаних емоцій. Так само, розвинена здатність до усвідомлення своїх емоцій: їх розпізнавання та ідентифікація, розуміння причин, здатність до вербального опису; а також здатність управляти своїми емоціями, викликати і підтримувати бажані емоції і тримати під контролем небажані [9].

Розрізняється у даних фахівців рівень контролю експресії. При обчисленні U-критерія Манна-Уїтні розбіжності в контролі експресії у досліджуваних виявилися значущими ($p < 0,05$). Лікарі менш здатні контролювати зовнішні прояви своїх емоцій. Це може бути обумовлено більш директивним ставленням лікарів до тих, кому надається допомога, сформованим в регламентованій діяльності медичного працівника, високими темпами роботи, які сприяють формуванню імпульсивності і нетерплячості [5]. Також, на відміну від вчителів лікарі не виконують виховну функцію, їм не потрібно бути прикладом належної поведінки.

Кореляційний аналіз між емоційним інтелектом та здібністю до емпатії дав наступні результати: виявлено прямий зв'язок між рівнем емпатії та міжособистісним емоційним інтелектом у лікарів (0,569, $p < 0,01$) та вчителів (0,365, $p < 0,05$). Детальний аналіз здібностей міжособистісного емоційного інтелекту показав зв'язок між рівнем емпатії та рівнем розуміння чужих емоцій у лікарів (0,622, $p < 0,01$) та у вчителів (0,41, $p < 0,01$). Таким чином, емпатія дійсно пов'язана зі здібністю до розуміння чужих емоцій, як стверджують дослідники емоційного інтелекту. Однак, друга здібність міжособистісного емоційного інтелекту, а саме управління чужими емоціями, також корелює з рівнем емпатії, але лише у лікарів (0,424, $p < 0,01$), що може бути розглянуто як професійна навичка медиків до спілкування та діяльності згідно з отриманим знанням про емоційний стан іншої людини, пот-

рiбнiстю управляти небажаними емоцiями пацiєнтiв, якi є «*homo patiens*», тобто «людина страждаюча» [15, с. 94].

Незважаючи на те, що не було отримано значущої кореляції між рівнем емпатії та внутрішньоособистісним емоційним інтелектом, детальний аналіз здібностей дозволив отримати наступні результати: здібність до емпатії корелює з рівнем розуміння своїх емоцій (0,398, $p < 0,01$) та з рівнем управління своїми емоціями у вчителів (0,306, $p < 0,05$). Тобто, на відміну від лікарів емпатія у вчителів пов'язана не тільки з розумінням чужих емоцій, але й з розумінням власних переживань. Можна припустити, що вчителі більш здібні відчувати ті чи інші емоції у відповідь на емоції інших. Вони скоріше співчують, ніж співпереживають, бо в своїй виховальній ролі вчителя вступають в особистісні відносини з учнями, пред'являють власні відчуття та відгуки від взаємодії. Тоді як лікарі співпереживають, щоб краще зрозуміти емоційний стан пацієнтів, їх діяльність менш залучена, більш авторитарна та відсторонена.

Взаємозв'язок емпатії з управлінням власними емоціями у вчителів може бути поясненим тим, що тимчасове стирання меж між «Я» і «іншим Я», яке відбувається в процесі емпатичної взаємодії, потребує вміння управляти власними емоціями, щоб емпатія не перетворилася на ідентифікацію, де зникають відмінності, що може загрожувати ролі вчителя. Крім того, розуміння власних емоцій, які народжуються у відповідь на емоції іншого, їх усвідомлення сприяє кращому самоконтролю.

В результаті кореляційного аналізу не було виявлено зв'язків між емоційним інтелектом та прийняттям. Таким чином, здібності до розуміння власних та чужих емоцій, управління власним емоційним станом та емоціями іншого безпосередньо не забезпечують прийняття. У зв'язку з цим, важливо підкреслити, що незважаючи на те, що розвинутий емоційний інтелект може бути критерієм високої емоційної культури та основою для гуманістичного світогляду [1], не варто забувати, що він також може сприяти схильності до маніпулювання [9].

Не було виявлено зв'язку між рівнем емоційного інтелекту та спрямованістю особистості у лікарів, проте виявлено багато зв'язків між емоційним інтелек-

том та спрямованістю у вчителів. Встановлено зворотній зв'язок рівня загального емоційного інтелекту з спрямованістю на себе (-0,308, $p < 0,05$) та прямий з спрямованістю на справу (0,473, $p < 0,01$). Детальний аналіз показав зворотній зв'язок здібності до розуміння чужих емоцій з спрямованістю на себе (-0,395, $p < 0,01$), та прямий з спрямованістю на справу (0,524, $p < 0,01$). Тобто розуміння чужих емоцій для вчителів не сумісне з орієнтацією на винагороду і задоволенням безвідносно роботи і співробітників, агресивністю у досягненні статусу, владністю, схильністю до суперництва. Здібність до управління чужими емоціями також позитивно корелює із спрямованістю на діло (0,320, $p < 0,05$), це означає, що управління чужими емоціями пов'язано з орієнтацією на ділове співробітництво, здатністю відстоювати в інтересах справи власну думку, корисну для досягнення спільної мети. Розуміння власних емоцій негативно корелює із спрямованістю на себе (-0,385, $p < 0,01$) та позитивно із спрямованістю на справу (0,374, $p < 0,05$). Спрямованість на себе у внутрішньому плані описується як дратівливість, тривожність, інтровертованість, тоді як спрямованість на справу характеризується зацікавленістю у вирішенні ділових проблем, виконанні роботи якнайкраще. Таким чином розвинутий емоційний інтелект супроводжується у вчителів відмовою від егоїстичних прагнень і орієнтацією на колектив, що відображає специфіку педагогічної діяльності. Можливо, зв'язок між емоційним інтелектом та спрямованістю особистості у лікарів не був виявлений, у зв'язку з різномірністю групи, в яку входили лікарі кількох спеціальностей.

Висновки і перспективи подальших досліджень.

1. Емоційний інтелект представників допомагаючих професій не є високо розвинутим, що ставить під питання наявність емоційного інтелекту в структурі професійно важливих якостей допомагаючих фахівців. Також можливо, що емоційний інтелект середнього рівня в сучасному суспільстві, де насаджується культ раціонального ставлення до життя, може розглядатися як розвинений. Вирішення питання вимагає порівняння допомагаючих фахівців з професіоналами інших профілів.

2. Виявлено, що лікарі менш здатні контролювати зовнішні прояви своїх емоцій, що може бути обумовлено більш авторитарною взаємодією з пацієнтами.

3. Емпатія у лікарів і вчителів пов'язана з розвитком здібності розуміти емоції інших. Також емпатія у лікарів пов'язана з управлінням емоціями інших, а у вчителів з розумінням власних емоцій та управлінням ними. Можна припустити, що вчителів в професійній діяльності використовують співчуття, вступаючи в особистісні відносини з учнями, пред'являють власні відчуття та відгуки від взаємодії, що підвищує рівень самоконтролю. Лікарі в професійній діяльності використовують співпереживання, щоб краще зрозуміти емоційний стан пацієнтів, їх діяльність менш залучена, більш відсторонена.

4. Розвиток здібності до прийняття не залежить від емоційного інтелекту. Тобто висока емоційна культура сама по собі не забезпечує приймаючу, толерантну позицію.

5. Емоційний інтелект вчителів негативно корелює з спрямованістю на себе та позитивно з спрямованістю на справу.

В якості перспективи подальших досліджень можна запропонувати розглянути рівень емоційного інтелекту та його взаємозв'язок з рівнем емпатії, прийняття та спрямованістю особистості у соціальних робітників та психологів, а також дослідити зв'язок емоційного інтелекту з іншими професійно важливими якостями представників допомагаючих професій.

Список літератури

1. Андреева И.Н. Эмоциональный интеллект: исследования феномена // Вопросы психологии. – 2006. – № 3. – С.78-86.
2. Андреева И. Н. Эмоциональный интеллект: непонимание, приводящее к “исчезновению”? // Психологический журнал. – Минск, 2006. – № 1. – С. 28-32.
3. Болучевская В.В. Профессиональное самоопределение будущих специалистов помогающих профессий – Волгоград: Изд-во ВолГМУ, 2010. – 264 с.
4. Вишняков А.И., Ульчева Т.А. Гендерные особенности эмоционального сгорания у представителей помогающих профессий // Вестник ОГУ. – Оренбург: ОГУ, 2005. – №12. – С. 146-150.

5. Гришина Н.В. Помогающие отношения: профессиональные и экзистенциальные проблемы // Психологические проблемы самореализации личности. – СПб.: Изд-во Спб. ун-та, 1997 – С.143-156.
6. Кожухарь Г.С., Петрова А.Н. Исследование профессионально важных качеств специалистов помогающих профессий // Психологическая наука и образование. – М., 2006. – № 3. – С. 65-72.
7. Кораблина Е.П., Колчанова Л.А. Помощь и помогающие // Вестник Балтийской педагогической академии. – 2002. – № 43. – С. 143-145
8. Кораблина Е. П. Теоретические и прикладные аспекты помогающей деятельности // Известия РГПУ им. А.И. Герцена. Научный журнал. – СПб, 2004. – С. 104-113.
9. Люсин Д. В. Новая методика для измерения эмоционального интеллекта: опросник ЭМИн // Психологическая диагностика. – 2006. – № 4. – С. 3-22.
10. Люсин Д. В. Современные представления об эмоциональном интеллекте // Социальный интеллект: Теория, измерение, исследования / Под ред. Д. В. Люсина, Д. В. Ушакова. – М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2004. – С. 29-36.
11. Люсин Д.В, Марютина О.О., Степанова А.С. Структура эмоционального интеллекта и связь его компонентов с индивидуальными особенностями: эмпирический анализ // Социальный интеллект: Теория, измерение, исследования / Под ред. Д. В. Люсина, Д. В. Ушакова. – М.: Изд-во "Институт психологии РАН", 2004. – С. 29-36.
12. Милакова В.В. Психологические особенности профессионального самоопределения будущих специалистов помогающих профессий социономического типа: автореф. дис. на соискание учен, степени канд. психол. наук: спец. 19.00.13 «Психология развития, акмеология» / В. В. Милакова. – Астрахань, 2007. – 20 с.
13. Петровская А.С. Эмоциональный интеллект как детерминанта результативных параметров и процессуальных характеристик управленческой деятельности: автореф. дис. на соискание учен, степени канд. психол. наук: спец. 19.00.03 «Психология труда, инженерная психология, эргономика». – Ярославль, 2007. – 27 с.
14. Райкова Е.Ю. Терапия и профилактика профессионального выгорания у представителей помогающих профессий // Молодой ученый. – 2011. – №5. Т. 2. – С. 92-97.
15. Фирсов М.В., Шапиро Б.Ю. Психология социальной работы: Содержание и методы психосоциальной практики. – М.: Издательский центр «Академия», 2002. – 192 с.
16. Mayer J. D., Salovey P. What is emotional intelligence? // Emotional development and emotional Intelligence: Educational Implications / ed. by P.Salovey, D.Sluyter. – N.Y.: Perseus Books Group, 1997. P. 3-31.