

ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ І МОДЕЛІ ПОВЕДІНКИ КЕРІВНИКІВ-ОРГАНІВ ВНУТРІШНІХ СПРАВ У СТРЕСОВИХ СИТУАЦІЯХ

Стаття присвячена висвітленню взаємозв'язку емоційного інтелекту і моделей поведінки керівників органів внутрішніх справ у стресових ситуаціях.

Ключові слова: емоційний інтелект, керівники органів внутрішніх справ, моделі поведінки.

Статья посвящена рассмотрению взаимосвязи эмоционального интеллекта и моделей поведения руководителей органов внутренних дел в стрессовых ситуациях.

Ключевые слова: эмоциональный интеллект, руководители органов внутренних дел, поведенческие модели.

Проблемі вивчення впливу інтелектуальних чинників на ефективність управлінської діяльності присвячено чимало наукових досліджень, проте в останнє десятиліття усе більша увага психологів приділяється поглибленому вивченню емоційно-інтелектуальних детермінантів управлінської діяльності. Це пов'язано із знаходженням західними дослідниками інтелектуальної сфери особистості особливого конструкта, названого у 80-х роках минулого століття "емоційним інтелектом" (EI, Д. Гоулмен, Д. Майер, Р. Бар-Он). Більшість дослідників пов'язують емоційний інтелект (на відміну від традиційного) з некогнітивною здатністю індивіда розуміти власні емоції і емоції інших людей, а також управляти власними емоціями і емоціями оточення, що, на думку психологів, має істотне значення для успішного керівництва [1, 2, 3, 7].

Проблема емоційного інтелекту і ефективності різних видів професійної діяльності останніми роками все частіше стає предметом психологічних досліджень у Російській Федерації і країнах СНД (І. Андрєєва, С. Дерев'янка, М. Манойлова, А. Петровська тощо). Проте питання значення емоційного інтелекту для управлінської правоохоронної діяльності все ще залишається недостатньо вивченим.

З метою дослідження взаємозв'язку рівня емоційного інтелекту і істотних характеристик управлінської правоохоронної діяльності в органах внутрішніх справ (ОВС) проведено дослідження взаємозв'язку рівня EI і моделей (стратегій) поведінки керівників органів внутрішніх справ у стресових ситуаціях. Ми виходили з припущення про те, що адекватна і ефективна поведінка керівника - це усвідомлена стратегія дій,

спрямована на усунення загрози, перешкоди, на кращу його адаптацію до вимог стресової ситуації, яка допомагає запобігти несприятливим обставинам або витримувати їх при неможливості зміни.

Відомо, що в стресових ситуаціях керівникові ОВС потрібно приймати неординарні рішення, докладати значних зусиль для того, щоб впоратися із загрозою, викликом або втратою. Сьогодні поширеним став термін "коупінг", що походить від англійського "cope" (справлятися, залагоджувати, знаходити рішення). Більшість вітчизняних і зарубіжних дослідників розуміють "коупінг" як процес вирішення проблеми, подолання труднощів. Коупінг є індивідуальним способом взаємодії з ситуацією відповідно до її власної логіки, значущості в житті людини і психологічних можливостей. Становлення повноцінного і ефективного стилю коупінг-поведінки не може відбуватися при пасивній позиції людини і включає не лише пристосовану активність, але і активність, яка змінює навколишній світ. На основі теорії багаторівневої системи організації і множинної детерміації психічного розвитку стає зрозумілим, що суб'єкта коупінг-поведінки визначає, передусім, здатність до регуляції і самоорганізації [4, 5].

Психологічне призначення коупінг-поведінки полягає в тому, щоб якнайкраще адаптувати людину до вимог ситуації шляхом оволодіння нею, послаблення або пом'якшення її вимог, редукції стресового впливу. Нині не існує загальноприйнятої класифікації типів подолання, проте більшість з них побудована на основі двох традиційних стратегій психологічного подолання, до яких відносяться: проблемно-орієнтований коупінг (зусилля спрямовані на

вирішення проблеми) і емоційно-орієнтований (зміна власних установок відносно ситуації). С. Хобфолл (1994) запропонував багатовимірну модель "поведінки подолання" і опитувальник стратегій коупінг-поведінки (SACS), побудований на її основі. На відміну від попередніх моделей коупінг розглядається як моделі (стратегії) поведінки, а не як окремі її типи [6].

Введення просоціальної і асоціальної вісей ґрунтується на тому, що життєві стресори зазвичай є міжособистісними або мають міжособистісний компонент; навіть індивідуальні засоби подолання мають потенційні соціальні наслідки; дія подолання вимагає взаємодії з іншими людьми.

У зарубіжній психології коупінг-поведінки виявлено, що чоловіки частіше направляють свої зусилля безпосередньо на проблему, що викликала стрес (проблемно-орієнтована стратегія подолання), тоді як жінки з більшою вірогідністю спрямовують свої зусилля на управління власними емоційними реакціями на стрес (емоційно-орієнтована стратегія подолання) або використовують стратегію уникнення. Можна припустити, що емоційно-сфокусоване подолання є менш ефективним і частіше пов'язано з психологічним дистресом, ніж проблемно-сфокусоване. Проте вибір чоловіками рішення проблем може бути результатом проблемно-орієнтованих вимог, з якими вони стикаються, на протиположності емоційно-орієнтованим вимогам, з якими зустрічаються жінки. Тобто гендерні відмінності в подоланні можуть бути продуктом оточення, в якому знаходяться чоловіки і жінки, ніж функцією гендеру. Традиційно вважається, що чоловіки справляються із стресом активно, але активний підхід може в деяких випадках бути асоціальним, а проблемно-орієнтований - пасивним (наприклад, пасивно-агресивним). Також вважається, що жінки справляються з труднощами пасивніше, ніж чоловіки. Проте пошук соціальної підтримки і надання такої підтримки іншим є активними і просоціальними формами подолання, і жінки використовують їх частіше, ніж чоловіки. До того ж якщо не брати в розрахунок асоціальні форми активного подолання, то жінки і чоловіки сильно не відрізняються.

При огляді загальних принципів боротьби зі стресом корисно виділити три рівні взаємодії: 1) біологічний, у якому присутні механізми імунного захисту і механізми відновлення від ушкоджень; 2) психологічний та інтерперсональний, що включає засвоєні патерни коупінгу, захист Я і підтримку з боку сім'ї і друзів; 3) соціокультурний, який припускає групові ресурси, такі як профспілки, релігійні організації і правоохоронні органи.

Неспроможність коупінгу на будь-якому з цих рівнів може серйозно підвищити уразливість людини на інших рівнях. У процесі боротьби із стресом людина стикається з двома проблемами: вона повинна задовольнити вимоги стресора і захистити себе від психологічного збитку і дезінтеграції. Коли людина відчуває себе в силах впоратися із стресовою ситуацією, типовою виявляється реакція, орієнтована на вирішення задачі, поведінка спрямована в першу чергу на задоволення вимог стресора. Як правило, така реакція означає, що людина об'єктивно оцінює ситуацію, виробляє альтернативні рішення, вибирає певну стратегію, робить конкретні кроки і оцінює зворотний зв'язок. Ці етапи реакції, орієнтованої на виконання завдання незалежно від ефективності або неефективності зроблених дій, в цілому досить гнучкі, щоб дозволити індивідуві змінити курс.

Коли стресор серйозно погрожує відчуттю адекватності, починає переважати в першу чергу реакція, орієнтована на захист, поведінка спрямовується на захист Я від дезінтеграції. Як правило, людина, що удається до орієнтованих на захист реакцій, жертвує продуктивнішими, спрямованими на вирішення завдання діями на користь турботи про підтримку цілісності свого Я, якою б необачною і помилковою вона не була [2, 6].

В управлінській діяльності керівника ОВС число стресорів дуже велике, за своїм змістом вони специфічні. До основних чинників стресу управлінської діяльності в ОВС необхідно віднести наступні: інформаційного навантаження (обсяг інформації, вимоги до її переробки входять у протиріччя з психічними можливостями суб'єкта); інформаційної невизначеності (з одного боку інформації надмірно багато, але з іншої - потрібної і найбільш важливої для

конкретної ситуації інформації часто не вистачає); відповідальності (не лише "відповідальність за результат" і "за себе", але і "відповідальність за інших"); дефіциту часу (велика кількість завдань і функцій, які необхідно здійснювати в жорстких часових рамках); міжособистісних конфліктів; внутрішньоособистісних (рольових) конфліктів (через необхідність виконання однією і тією ж людиною двох і більше функціональних ролей одночасно); поліфокусності управлінської діяльності (необхідність одночасного вирішення багатьох завдань, виконання багатьох функцій і обов'язків); система зовнішніх чинників (чинники впливу кримінального середовища, чинники нестабільності макросоціальної динаміки) [4].

Висока стресогенність управлінської діяльності в ОВС призводить до необхідності вироблення ефективних стратегій подолання. Для визначення рівня ЕІ у дослідженні використано опитувальник Бар-Он-ЕІ. Ця методика якнайкраще підходить для дослідження, тому, що згідно концепції Р. Бар-Она, ЕІ являє собою набір некогнітивних здібностей і навичок, що впливають на здатність людини впоратись з вимогами і тиском оточення. Отже, в цій концепції закладено розуміння ЕІ як чинника впливу на успішну коупінг-поведінку.

Для виявлення моделі коупінг-поведінки використана методика "Стратегії подолання стресових ситуацій" SACS (С. Хобфолл, 1994). Модель Хобфолла має дві основні вісі: просоціальна-асоціальну, активну-пасивну і додаткову вісь: пряму-непряму. Ці вісі є вимірами загальних стратегій подолання. Введення просоціальної і асоціальної вісей ґрунтується на тому, що: а) життєві стресори зазвичай є міжособистісними або мають міжособистісний компонент; б) індивідуальні засоби подолання мають потенційні соціальні наслідки; в) дія подолання вимагає взаємодії з іншими людьми. Пряма-непряма вісь долаючої поведінки, запропонована С. Хобфоллом, збільшує міжкультурну придатність опитувальника SACS. Ця вісь дозволяє диференціювати коупінг з точки зору поведінкових стратегій як проблемно-орієнтованих зусиль (прямих або маніпулятивних). Можна побачити, що поведінкові стратегії подолання більш ефективні, вони знімають деякі обмеження, які супроводжують проблемно - і емоційно -

орієнтовані поведінки подолання. Поведінковий підхід дозволяє більш диференційовано підійти до відмінностей в подоланні і, отже, є перспективним з точки зору можливості психологічного втручання у процес корекції негативних наслідків професійних стресів [3].

При огляді загальних принципів боротьби із стресом корисно виділити три рівні взаємодії: 1) біологічний, у якому присутні механізми імунного захисту і механізми відновлення від ушкоджень; б) психологічний та інтерперсональний, що включає засвоєні патерни коупінгу, захист Я і підтримку з боку сім'ї і друзів; в) соціокультурний, який припускає групові ресурси, такі як профспілки, релігійні організації і правоохоронні органи.

Опитувальник Хобфолла передбачає виявлення дев'яти моделей коупінг-поведінки: асертивні дії (активна стратегія подолання); вступ в соціальний контакт (просоціальна стратегія); пошук соціальної підтримки (просоціальна стратегія); обережні дії (пасивна стратегія); імпульсивні дії (пряма стратегія); уникнення (пасивна стратегія); маніпулятивні дії (непряма стратегія); асоціальні дії (асоціальна стратегія); агресивні дії (асоціальна стратегія).

У дослідженні взяли участь 120 керівників ОВС середньої ланки (104 чоловіки, 16 жінок) віком від 28 до 35 років. Стаж управлінської діяльності обстежуваних складає не менше трьох років, середній стаж становить 5,5 років. Для обробки результатів проведений статистичний аналіз отриманих змінних і побудована матриця інтеркореляцій результатів.

Встановлено, що загальний бал опитувальника Бар-Она негативно корелює з "агресивними діями" ($r=-0,50$; $p\leq 0,01$); і позитивно корелює з "уникненням" ($r=0,35$; $p\leq 0,05$).

Нижче перераховані статистично значущі кореляції між субшкалами опитувальника Бар-Она і моделями подолання.

"асертивні дії" (активна стратегія подолання) позитивно корелюють з "емпатією" ($r=0,41$; $p\leq 0,01$), негативно корелює з "самоповагою" ($r=-0,45$; $p\leq 0,01$), з "незалежністю" ($r=-0,35$; $p\leq 0,05$), з "гнучкістю" ($r=-0,44$; $p\leq 0,01$);

"обережні дії" (пасивна стратегія) негативно корелює з "емоційним

усвідомленням" ($r=-0,49$; $p\leq 0,01$),
 "незалежністю" ($r=-0,42$ $p\leq 0,01$),
 "міжособистісними стосунками" ($r=-0,33$
 $p\leq 0,05$) і "гнучкістю" ($r=-0,60$; $p\leq 0,01$);

"уникнення" позитивно корелює з
 "самоповагою" ($r=0,59$; $p\leq 0,01$) з
 "незалежністю" ($r=0,31$; $p\leq 0,05$), з
 "самоактуалізацією" ($r=0,44$; $p\leq 0,01$), з
 "асертивністю" ($r=0,52$; $p\leq 0,01$), зі "здатністю
 до вирішення проблем" ($r=0,46$; $p\leq 0,01$).

"імпульсивність" негативно корелює з
 гнучкістю ($r=-0,53$; $p\leq 0,01$) і позитивно - з
 "асертивністю" ($r=0,46$; $p\leq 0,01$);

"маніпулятивні дії" (непряма коупінг-
 стратегія) позитивно корелює з самоповагою
 ($r=0,39$, $p\leq 0,05$), проте зафіксована негативна
 кореляція з міжособистісними стосунками
 ($r=-0,40$; $p\leq 0,01$);

"асоціальні дії" негативно корелює з
 "емоційним усвідомленням" ($r=-0,41$;
 $p\leq 0,01$), з "емпатією" ($r=-0,34$ $p\leq 0,05$), з
 "міжособистісними стосунками" ($r=-0,48$;
 $p\leq 0,01$); позитивно корелює з "асертивністю"
 ($r=0,38$; $p\leq 0,05$).

"агресивні дії" негативно корелює з
 "емоційним усвідомленням" ($r=-0,55$; $p\leq 0,01$),
 "незалежністю" ($r=-0,39$; $p\leq 0,05$),
 "міжособистісними стосунками" ($r=-0,58$;
 $p\leq 0,01$), "гнучкістю" ($r=-0,34$; $p\leq 0,05$),
 "реалістичністю" ($r=-0,35$; $p\leq 0,05$),
 "стресостійкістю" ($r=-0,50$; $p\leq 0,01$),
 "контролем імпульсів" ($r=-0,43$; $p\leq 0,01$).

Як видно, повністю відсутні кореляції
 ЕІ з просоціальними стратегіями. Найбільша
 кількість взаємозв'язків зафіксована між
 окремими субшкалами опитувальника і
 коупінг-моделями "уникнення" (позитивні
 кореляції) і "агресивність" (негативні
 кореляції); саме ці моделі корелюють із
 загальним балом опитувальника Бар-Она.
 Кореляційний аналіз підтвердив гіпотезу про
 існування взаємозв'язку між ЕІ і моделями
 поведінки керівників ОВС, яким надається
 перевага. ЕІ мінімізує можливість вибору
 найменш ефективного стилю (потурання),
 при цьому, не обмежуючи вибір
 оптимального стилю на даний момент
 (демократичного, партисипативного або
 авторитарного). Емоційний інтелект виступає
 в даному випадку як детермінанта невибору:
 одночасно "оберігає" від вибору
 неефективних стилів, але не зменшує
 свободу вибору інших. Це обумовлено
 генералізованим характером емоційного
 відношення до дійсності, саме так

проявляється специфіка емоційно-
 інтелектуальних чинників по відношенню до
 когнітивних.

Вплив ЕІ на стратегії подолання має
 подібний характер. Негативні кореляції ЕІ з
 агресивними діями вказують на те, що
 керівники з високим рівнем ЕІ вважають за
 краще не використовувати деструктивні,
 асоціальні стратегії, проте вони необмежені у
 виборі активних, просоціальних стратегій
 коупінг-поведінки.

Для подальшого аналізу результатів
 використаний метод "полярних груп", що
 дозволяє вивчати структури індивідуальних
 якостей суб'єктів, що значущо розрізняються
 за зовнішнім критерієм. В даному випадку як
 критерій використовувався внутрішній
 показник (рівень ЕІ) як особистісна якість
 керівника. Досліджувана вибірка (120 осіб)
 була поділена на три приблизно рівні групи
 відповідно до ЕІ: з низьким рівнем (393-446
 балів, 39 осіб), з середнім рівнем (448-462
 бали, 41 особа) і з високим рівнем (463-492
 бали, 40 осіб). Підраховувалась значущість
 відмінностей за результатами опитувальника
 SACS між групами з високим і низьким ЕІ за
 допомогою t-критерію Стьюдента для малих
 вибірок. Виявлено, що значення двох
 моделей коупінг-поведінки "уникнення" і
 "агресивні дії" мають відмінності в групах з
 низьким і високим ЕІ, що підтверджує
 вищенаведені дані кореляційного аналізу.

У керівників в кожній з груп (з низьким,
 середнім і високим рівнем ЕІ) проаналізовані
 переважаючі моделі поведінки. Не виявлено
 істотних відмінностей в перевазі
 конструктивних коупінг-моделей ("асертивні
 дії", "вступ в соціальний контакт", "пошук
 соціальної підтримки", "обережні дії") в
 групах з різним рівнем ЕІ. Найбільші
 відмінності між групами проявляється у
 виборі непродуктивних моделей коупінг-
 поведінки: керівники з середнім і високим
 рівнем ЕІ менш схильні вибирати
 "маніпулятивні", "асоціальні" і "агресивні
 дії". Максимальний розрив спостерігається у
 випадку з моделлю - "агресивні дії". Таким
 чином, підтверджується закономірність,
 згідно з якою рівень розвитку емоційного
 інтелекту позитивно пов'язаний з
 продуктивністю моделей коупінг-поведінки,
 яку обирає керівник. Це дозволяє емоційно-
 інтелектуальним керівникам ефективніше
 долати стресові ситуації.

Питання психології

На завершальному етапі обробки результатів проведений аналіз взаємозв'язку рівня EI і стратегій подолання. Опитувальник SACS дозволяє визначити 6 основних стратегій подолання: активну, пасивну, просоціальну, асоціальну, пряму, непряму. Підраховано кількість керівників, що набрали високі бали по кожній стратегії в трьох групах, зафіксовано відмінності між групами керівників з різним рівнем EI; обстежувані з середнім і високим рівнем EI не схильні вибирати асоціальні стратегії, на відміну від керівників з низьким EI, віддаючи перевагу просоціальним стратегіям.

Отже, чим вищим є емоційний інтелект керівника ОВС, тим багатшим може бути

його поведінковий репертуар, тим менше він залежить від імпульсивних дій; керівник може долати стресові ситуації за допомогою соціально прийнятних дій і уникати використання асоціальних, агресивних моделей коупінг-поведінки. Високий EI дозволяє застосовувати конструктивні, продуктивні, позитивні моделі поведінки в ситуації стресу. Внаслідок недостатньо розвинутого EI керівник не здатен адекватно оцінювати, розуміти і управляти своїми і чужими емоціями, результатом чого є віддання переваги примітивнішим деструктивним коупінг-стратегіям.

Література

1. Андреева И. Н. Взаимосвязь эмоционального интеллекта и тезауруса эмоциональных переживаний в юношеском возрасте / И. Н. Андреева // Психология и современное общество: взаимодействие как путь взаиморазвития: материалы междунар. науч.-практич. конференции (Санкт-Петербург, 28-29 апреля 2006 г.). – СПб., 2006. – Ч. 1. – С. 17-21.
2. Гоулмен Д. Эмоциональный интеллект / Д. Гоулмен; пер. с англ. А. Исаевой. – М.: АСТ, 2008. – 480 с. – (Психология – лучшее).
3. Деревянко С. П. Роль эмоционального интеллекта в процессе социально-психологической адаптации студентов / С. П. Деревянко // Инновационные образовательные технологии. – 2007. – № 1 (9). – С. 92-95.
4. Люсин Д. В. Современные представления об эмоциональном интеллекте / Д. В. Люсин // Социальный интеллект: теория, измерение, исследования / под ред. Д. В. Люсина, Д. В. Ушакова. – М.: ИП РАН, 2004. – С. 29-36.
5. Манойлова М.А. Авторская методика диагностики эмоционального интеллекта – [Электронный ресурс] // Медицинская психология в России: электрон. науч. журн. 2011. №6. URL: [http:// medpsy.ru](http://medpsy.ru)
6. Петровская А. С. Эмоциональный интеллект как детерминанта результативных параметров и процессуальных характеристик управленческой деятельности: дис. ... канд. психол. наук: 19.00.03 / А. С. Петровская. – Ярославль, 2007. – 225 с.
7. Bar-On R. Emotional and social intelligence: insights from the Emotional Quotient Inventory: Handbook of emotional intelligence / R. Bar-On and JDA; eds. Parker. – San Francisco: Jossey-Bass, 2000. – P. 363-388.

Marchenko A. O., researcher of the department

EMOTIONAL INTELLECT AND BEHAVIORAL MODELS OF POLICE MANAGERS IN THE SITUATIONS OF STRESS

The article is devoted to description of interconnection between human emotional intelligence and behavioral coping models (strategies) of Police managers in the situations of stress. For leaders with low, middle and high level of EI the prevailing models of behaviour are analysed. It is not educed substantial differences in advantage of structural coping strategies in groups with the different level of EI, most differences show up in the choice of unproductive models of coping behaviour. The higher is an emotional intellect of Police leade, the richer is behavioral repertoire, the less it depends on impulsive actions; a leader can overcome stress situations by means of socially acceptable actions and avoid the use of asocial, aggressive models of coping behaviour. High EI allows to apply the structural, productive, positive behavioral models in the situation of stress. As a result of not enough EI a Police leader is not able to adequately estimate, understand and manage with his own emotions and emotions of other's and give advantage to more primitive destructive coping-strategies.

Key words: emotional intelligence, police managers, behavioral models (strategies).