

УДК 159.925

К. Г. Параскевова

аспірант кафедри общей психології

Харьковского национального университета им. В. Н. Каразина

ОСОБЕННОСТИ ЛИЧНОСТИ ПОМОГАЮЩИХ СПЕЦИАЛИСТОВ С РАЗНЫМ УРОВНЕМ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА

В статье проанализировано значение эмоционального интеллекта в структуре личности помогающих специалистов, взаимосвязь способностей к пониманию и управлению эмоциями с особенностями личности. Выявлено, что эмоциональный интеллект имеет взаимосвязь с сензитивностью, тревожностью и лабильностью у специалистов данного профиля, является профессиональным орудием помогающих специалистов, которое способствует их профессиональной эффективности.

Ключевые слова: эмоциональный интеллект, особенности личности, помогающие профессии, лабильность, сензитивность, тревожность.

Актуальность. Представители помогающих профессий (врачи, педагоги, социальные работники, психологи), в процессе профессиональной деятельности взаимодействующие с людьми, в наибольшей степени подвержены профессиональной деформации. Сталкиваясь с негативными переживаниями, помогающие специалисты оказываются вовлеченными в них и постоянно находятся в зоне риска для собственной эмоциональной устойчивости. В своей деятельности такой специалист, помимо профессиональных знаний, умений и навыков, в значительной мере использует свою личность, являясь своего рода «эмоциональным донором» [1]. В процессе профессиональной деятельности отдельные качества чрезмерно развиваются, заостряются, начинают оказывать влияние на личностные особенности помогающего специалиста. Чувствительность к проблемам других людей может стать повышенной сензитивностью, самоанализ сформировать интровертированность, моральная ответственность повысить уровень тревожности, позиция помогающего способствовать формированию авторитаризма и т. д. [2, 3]. Важнейшим фактором сохранения эмоциональной устойчивости помогающими специалистами является развитый эмоциональный интеллект — совокупность интеллектуальных способностей, которые обеспечивают понимание эмоциональных состояний и управление ими. При этом имеются в виду, как собственные эмоции, так и эмоции других людей [4]. В деятельности помогающих специалистов, работающих в ситуациях с высокой когнитивной сложностью межличностного общения и высокой эмоциональной насыщенностью, развитый эмоциональный интеллект может оказаться критерием личностной устойчивости к профессиональным деформациям.

Состояние проблемы. Впервые термин «эмоциональный интеллект» в психологию ввели Д. Мейер и П. Сэловей. Они рассматривают эмоциональный интеллект как особый тип интеллекта, который представляет собой

способности в переработке эмоциональной информации. Эмоциональный интеллект понимается как сложный конструкт, состоящий из ряда когнитивных способностей: восприятия эмоций, повышение эффективности мышления с помощью эмоций; понимание эмоций; управление эмоциями. Каждый тип способностей включает два компонента — первый связан с собственными эмоциями, второй — с эмоциями других людей [5]. Люди различаются в том, насколько успешно они перерабатывают информацию об эмоциях и, соответственно, имеют разные значения эмоционального интеллекта.

Способность воспринимать эмоции позволяет идентифицировать свои собственные эмоции по физическому состоянию, по внешнему виду и поведению идентифицировать эмоции других людей, а также умение точно выражать свои эмоции другим людям. Способность повышать эффективность мышления с помощью эмоций позволяет направить мышление на действительно важные задачи, повышая качество умственной активности. Понимание эмоций — это способность классифицировать эмоции, распознавать связи между словами и эмоциями, интерпретировать значения эмоций, осознавать переходы от одной эмоции к другой и возможное дальнейшее развитие эмоции. Управление эмоциями — это умение использовать информацию, которую дают эмоции, вызывать эмоции или отстраняться от них в зависимости от их информативности или пользы [6].

Такая способность эмоционального интеллекта, как способность понимания собственных эмоций, способствует осознанию воздействия чувств на собственное психологическое состояние, позволяет быть открытым по отношению к своим переживаниям, формирует адекватную самооценку. Личность с адекватной самооценкой осознает свои сильные стороны и пределы своих возможностей, с готовностью обучается навыкам, которыми плохо владеет, принимает конструктивную критику и отзывы о своей работе, умеет обратиться за помощью. Способность управлять собственными эмоциями позволяет контролировать свои разрушительные эмоции и импульсы, сохранять спокойствие и рассудительность в проблемной ситуации, в условиях сильного стресса, повышает самоуверенность, толерантность к ситуациям неопределенности.

Развитая способность понимания эмоций другого обеспечивает социальную чуткость: способность к эмпатии, умение поставить себя на место другого человека, понимать невысказанные чувства. Способность управлять эмоциональными состояниями других людей позволяет эффективно управлять отношениями: проявлять неподдельный интерес к другим людям, эффективно разрешать конфликты, принимая чувства и позиции всех участников конфликтной ситуации [7]. Все вышеперечисленные качества являются основными факторами сохранения помогающими специалистами эмоциональной устойчивости.

Высокий эмоциональный интеллект обеспечивает эффективную эмоциональную саморегуляцию. Личность с развитым эмоциональным интеллектом легко устанавливает контакт со своим внутренним миром, со своими переживаниями, что повышает качество коммуникации; умеет снижать интенсивность отрицательных эмоциональных переживаний, имеет высо-

кий уровень самосознания и мотивации [6]. Такая личность открыта новому опыту, постоянно развивается и получает удовлетворение от своего труда. В своей деятельности она эмоционально раскрыта, психологически «настроена» на творческую работу, искренна в выражении чувств и отношений.

Таким образом, в современной психологии активно исследуется феномен эмоционального интеллекта, подчеркивается его огромная роль в эмоциональной саморегуляции. Однако на сегодняшний день не существует эмпирических исследований взаимосвязи эмоционального интеллекта и особенностей личности помогающих специалистов.

Цель статьи: изучить особенности личности специалистов помогающих профессий с разным уровнем эмоционального интеллекта. Для достижения поставленной цели были использованы следующие методики: опросник эмоционального интеллекта Д. В. Люсина, индивидуально-типологический опросник Л. Н. Собчик, а также метод статистической обработки результатов (программный пакет SPSS 15.0) — метод U-критерия Вилкоксона, Манна-Уитни, ранговая корреляция Спирмена. Исследовательскую выборку составили учителя Харьковской гимназии № 116 в количестве 76 человек и врачи Харьковской стоматологической поликлиники № 2 в количестве 80 человек.

Результаты исследования. Опросник ЭМИн Д. В. Люсина позволяет измерить такие аспекты эмоционального интеллекта, как способность управлять своими эмоциями, способность управлять эмоциями других людей, способность понимать собственные эмоции и понимать эмоции других людей, способность контролировать внешние проявления своих эмоций, и распределить значения по каждой способности согласно нормам теста на низкие, средние и высокие. Согласно этим нормам и была поделена выборка. Методика ИТО Л. Н. Собчик позволяет исследовать следующие личностные особенности: экстраверсия, интроверсия, спонтанность, сензитивность, агрессивность, тревожность, ригидность, лабильность.

Проведенный корреляционный анализ показал, что способности эмоционального интеллекта не связаны с такими личностными особенностями помогающих специалистов, как спонтанность, агрессивность и ригидность. Сравнительный анализ помогающих специалистов с разным уровнем эмоционального интеллекта по остальным личностным особенностям удобно представить с помощью таблиц.

Таблица 1

Средние показатели сензитивности у помогающих специалистов

Группы		Поним. чуж. эмоц.	Управ. чуж. эмоциями	Пон. собств. эмоций	Упр. собств. эмоциями	Контроль экспрессии
Врачи	Низкий	5,5	5,7	6,5	6,9	6,4
	Средний	6,3	5,5	6	5,1	5,3
	Высокий	5,3	6,3	4,9	5,3	5,3
Учит.	Низкий	5	5,6	5,3	4,8	6,6
	Средний	6,2	6,5	6,2	6,8	6,8
	Высокий	7,1	6,8	7,2	5,3	5,6

Анализируя средние показатели сензитивности в группе врачей с разным уровнем способностей эмоционального интеллекта, можно увидеть тенденцию снижения сензитивности у врачей при росте способности понимать собственные эмоции и управлять ими. Корреляционный анализ выявил обратную связь между пониманием собственных эмоций и сензитивностью (-0,335, $p < 0,05$), и управлением собственными эмоциями и сензитивностью (-0,309, $p < 0,05$) у врачей. Противоположная тенденция наблюдается в группе учителей: чем выше способность понимать свои собственные эмоции, тем выше уровень сензитивности. Корреляционный анализ выявил прямую связь между пониманием собственных эмоций и сензитивностью у учителей (0,404, $p < 0,01$). Кроме того, группы учителей с высоким и низким уровнем понимания собственных эмоций значимо различаются по уровню сензитивности согласно U-критерию Вилкоксона, Манна-Уитни ($p < 0,01$). Также в группе учителей наблюдается тенденция увеличения сензитивности с ростом способности понимать чужие эмоции и управлять ими. Группы учителей с высоким и низким уровнем понимания чужих эмоций имеют значимые отличия по показателям сензитивности согласно U-критерию Вилкоксона, Манна-Уитни ($p < 0,01$). Найдена корреляция между сензитивностью и пониманием чужих эмоций (0,603, $p < 0,01$), а также между сензитивностью и управлением чужими эмоциями (0,316, $p < 0,05$).

Таким образом, высокий эмоциональный самоконтроль и развитое эмоциональное самопонимание связаны с понижением впечатлительности и склонности к рефлексии у врачей, тогда как развитое эмоциональное самопонимание у учителей, наоборот, связано с высокой чувствительностью и рефлексивностью. Высокая сензитивность учителей, кроме того, связана с развитыми способностями понимать чужие эмоции и управлять ими. Впечатлительность и повышенная рефлексивность не способствуют профессиональной адаптации врачей, работающих в условиях, когда необходимо быстро принимать решения, производить точные действия и соприкасаться с человеческой болью и страданием. В данном случае понимание собственных эмоций и управление ими приводит к снижению чувствительности помогающего специалиста. Деятельность учителя, работающего с детьми, напротив, требует развитой рефлексии и чувствительности, именно поэтому понимание собственных эмоций, эмоций детей и эффективное управление ими, с целью направить на учебные задачи, лишь повышает сензитивность учителя.

Развитый эмоциональный интеллект является важным профессиональным «орудием» помогающего специалиста, позволяет ему успешней адаптироваться к специфике своей деятельности. Тем не менее, чрезмерная чувствительность учителей или нечувствительность врачей, являющиеся профессиональными деформациями личности, также могут быть связаны с эмоциональным интеллектом, что требует дальнейших исследований.

Анализируя средние показатели тревожности в группе врачей, можно увидеть тенденцию снижения показателей в группах с высокоразвиты-

ми способностями емоціонального інтелекту. Однак з допомогою математических методів, а іменно кореляційного аналізу, у лікарів була знайдена лише одна значима зв'язь між показателями тривожності і здатністю до розуміння власних емоцій (-0,279, $p < 0,05$). Таким чином, чим краще емоціональне самопізнання лікаря, тим менше його емоціональність, вразливість, незахищеність. Аналіз середніх показателів тривожності у вчителів показує, що тривожність в групі з низьким рівнем розвитку таких здатностей емоціонального інтелекту, як розуміння своїх емоцій і управління ними, а також розуміння чужих емоцій і управління ними, небагато нижче або така ж, як в групі з високим рівнем. Єдиний здатність, яка має зворотню динаміку — контроль експресії, кореляція -0,286 ($p < 0,05$). Крім того, спостерігається підвищення тривожності в групі з середнім рівнем розвитку всіх здатностей емоціонального інтелекту. Була знайдена значима кореляція між тривожністю і розумінням чужих емоцій (0,304, $p < 0,05$).

Таблиця 2

Середні показателі тривожності у допомагаючих спеціалістів

Групи		Поним. чуж.емоц.	Управ.чуж. емоціями	Пон.собств. емоцій	Упр.соб. емоціями	Контроль експресії
Лікарі	Низький	5,6	6	6,1	6,1	5,9
	Середній	5,9	5,6	5,5	5,8	5,3
	Високий	5,1	5,4	5,1	5	5,8
Учит.	Низький	4,7	5,1	4,6	4,3	5,8
	Середній	6,1	6,2	6,3	6,1	6,5
	Високий	5,5	5,1	5,4	4,3	4,7

Таким чином, рівень тривожності нижче у лікарів з розвинутою емоціональним самопізнанням. У вчителів рівень тривожності нижче в групі з розвинутою здатністю контролювати проявлення своїх емоцій. В групі лікарів спостерігається поступове зниження тривожності від низького до високого рівня емоціонального інтелекту, в групі вчителів рівень тривожності підвищується в групі з середнім рівнем емоціонального інтелекту. Можливо, що в діяльності вчителів найменше тривожні ті педагоги, які непроницаєми для власного емоціонального досвіду і не можуть почувствувати емоціональний досвід інших, то єсть, педагоги з низьким емоціональним інтелектом, а також ті педагоги, які добре розуміють емоції і ефективно управляють ними, то єсть вчителів з високим емоціональним інтелектом. Учителів, у яких емоціональний інтелект розвинуто середньо, проникаєми для емоціонального досвіду, але в недостатній мірі, щоб залишатися при цьому емоціонально стійкими, захищеними. Зберігати емоціональну стабільність учителям дозволяє контроль експресії, чим краще контроль за зовнішніми проявленнями своїх емоцій, тим менше тривожений педагог, що можливо пов'язано з необхідністю зберігати дорослу позицію в дитячому колективі, не «потеряти обличчя».

Таблиця 3

Средние показатели лабильности у помогающих специалистов

Группы		Поним. чуж. эмоц.	Управ. чуж. эмоциями	Пон. собств. эмоций	Упр. собств. эмоциями	Контроль экспрессии
Врачи	Низкий	5,3	5,1	6,1	6,6	6,7
	Средний	6,5	5,9	6,2	5,3	5,3
	Высокий	6,1	6,4	5,5	5,7	5,3
Учит.	Низкий	5,8	5,4	5,8	5,6	6,6
	Средний	5,5	6,1	5,7	6,1	5,9
	Высокий	6,1	6,4	6,1	5,1	5,3

Средние показатели лабильности, как в группе врачей, так и учителей понижаются с ростом показателей контроля экспрессии. Корреляционный анализ выявил обратную связь между лабильностью и контролем экспрессии у врачей ($-0,371$, $p < 0,01$) и учителей ($-0,402$, $p < 0,01$). U-критерий Вилкоксона, Манна-Уитни выявил значимые различия между группами учителей с низким и высоким контролем экспрессии ($p < 0,01$). Несмотря на то, что средние показатели лабильности по остальным способностям эмоционального интеллекта у врачей слишком сглаженные, чтобы увидеть тенденции, корреляционный анализ выявил прямую связь лабильности с пониманием чужих эмоций ($0,352$, $p < 0,05$). У учителей анализ средних показателей лабильности обнаруживает повышение лабильности с ростом способности управлять чужими эмоциями, подкрепляемый полученной корреляцией $0,290$ ($p < 0,05$).

Уровень лабильности ниже у помогающих специалистов с развитой способностью контролировать внешние проявления своих эмоций. Лабильность выше у врачей с развитой способностью к пониманию чужих эмоций и у учителей с развитой способностью управлять чужими эмоциями. Можно предположить, что способность понимать эмоциональное состояние других людей, быть чутким к переживаниям другого, повышает эмоциональную вовлеченность врача, его эмотивность. Развитая способность учителей управлять эмоциями других, вызывать и поддерживать желательные эмоции, держать под контролем нежелательные, также способствует большей эмоциональной подвижности и гибкости личности. Возможно, снижение уровня лабильности у помогающих специалистов с развитым контролем экспрессии связано с тем, что постоянный контроль собственных телесных спонтанных проявлений со временем начинает влиять на личность, закрывает ее от собственного эмоционального опыта и эмоционального опыта других, снижает стремление к эмоциональной вовлеченности, подвижность эмоциональных процессов, гибкость личности.

С помощью корреляционного анализа была выявлена прямая связь между интроверсией и контролем экспрессии ($0,364$, $p < 0,05$) и обратная между экстраверсией и контролем экспрессии ($-0,454$, $p < 0,01$) у врачей. Сравнение групп методом Вилкоксона, Манна-Уитни показало значимое отличие по уровню экстра- и интроверсии у групп врачей с низким и средним уровнем контроля экспрессии ($p < 0,01$). Способность контролировать внешнее выражение своих эмоций развита у интровертов и снижена у экс-

травертов. Отсутствие данной связи в группе учителей может быть еще одним свидетельством важности контроля экспрессии в профессиональной деятельности учителя независимо от личностных особенностей специалиста. Данное положение косвенно подтверждается найденной корреляцией между экстраверсией и управлением собственными эмоциями у учителей (0,326, $p < 0,05$). Возможно, учителям-экстравертам приходится больше внимания уделять самоконтролю, таким образом, экстраверсия в педагогической деятельности начинает способствовать развитию такой способности эмоционального интеллекта, как управление собственными эмоциями.

Выводы

1. Сензитивность ниже у врачей с развитыми способностями понимать собственные эмоции и управлять ими. Высокий эмоциональный интеллект способствует преодолению впечатлительности и склонности к рефлексии, что необходимо в требующей быстрого принятия решений и выдержки профессиональной деятельности врачей. В деятельности учителя развитые способности понимать собственные и чужие эмоции, а также управлять чужими эмоциями, связаны с высокой сензитивностью. Педагогу необходима развитая рефлексия и чувствительность при работе с детским коллективом. Понимание собственных эмоций, эмоций детей и эффективное управление ими, с целью направить на учебные задачи, повышает сензитивность учителя.

2. Врачи с развитой способностью понимать собственные эмоции имеют низкий уровень тревожности. Эмоциональное самопонимание способствует устойчивости данных специалистов. У учителей низкая тревожность связана с развитой способностью контроля экспрессии. Эффективный самоконтроль в детском коллективе снижает тревожность учителя, делает его более эмоционально устойчивым.

3. Высокая лабильность связана с пониманием чужих эмоций у врачей и управлением чужими эмоциями у учителей. Способность понимать эмоции других, быть чутким к переживаниям пациента повышает эмоциональную вовлеченность врача. Умение направить эмоции учащихся на учебные задачи развивает эмоциональную гибкость учителя. Низкая лабильность у помогающих специалистов связана с контролем экспрессии. Постоянный контроль собственных эмоциональных проявлений со временем начинает влиять на личность, закрывает ее от собственного эмоционального опыта и эмоционального опыта других, снижает стремление к эмоциональной вовлеченности, подвижность эмоциональных процессов, гибкость личности.

Список литературы

1. Данилова С. В. Самоактуализация специалистов помогающих профессий и профессиональные деформации личности / С. В. Данилова // Психолого-социальная работа в современном обществе : проблемы и решения: материалы международной научно-практической конференции, Санкт-Петербург, 22–23 апреля 2010 г. — СПб. : СПбГИПСР, 2010. — 604 с.
2. Костюченко Е. В. Реакции специалистов помогающих профессий на ситуацию семейного насилия / Е. В. Костюченко // Ананьевские чтения — 2010. Современные прикладные

- направления и проблемы психологии : материалы научной конференции 19–21 октября 2010. — СПб.: Изд-во С.-Петербур. ун-та, 2010. — Ч. 2. — С. 345–347
3. Макаров В. В. Избранные лекции по психотерапии / В. В. Макаров. — М.: Академический проспект, 1999. — С. 56–59.
 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.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2004. — С. 29–36.
 5. 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.
 6. David R. Caruso, Peter Salovey. The Emotionally Intelligent Manager: How to Develop and Use the Four Key Emotional Skills of Leadership. Jossey-Bass, San Francisco. 2004
 7. Гоулман Д., Бояцис Р., Макки Э. Эмоциональное лидерство. Искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта. — М.: Альпина Бизнес Букс, 2005. — С. 266–269.

К. Г. Параскевова

аспірант кафедри загальної психології

Харківського національного університету ім. В. Н. Каразіна

ОСОБЛИВОСТІ ОСОБИСТОСТІ ДОПОМОГАЮЧИХ СПЕЦІАЛІСТІВ З РІЗНИМ РІВНЕМ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ

Резюме

У статті проаналізовано значення емоційного інтелекту в структурі особистості допомагаючих фахівців, взаємозв'язок здібностей до розуміння та управління емоціями з особливостями особистості. Виявлено, що емоційний інтелект має взаємозв'язок з сензитивністю, тривожністю і лабільністю у фахівців даного профілю, є професійним знаряддям допомагаючих фахівців, яке сприяє їх професійній ефективності.

Ключові слова: емоційний інтелект, особливості особистості, допомагаючі професії, лабільність, сензитивність, тривожність.

K. G. Paraskevova

Graduate student of General Psychology Department
of Kharkiv National University V. N. Karazin

PERSONALITY HELP PROFESSIONAL WITH DIFFERENT LEVELS EMOTIONAL INTELLIGENCE

Summary

The article analyzes the importance of emotional intelligence in personality structure of helping professionals, the relationship of abilities to understand and manage emotions with personality characteristics. It was revealed that emotional intelligence has the relationship with the sensory, anxiety, and lability of the specialists of this profile, is a professional tool of helping specialists, promoting their professional effectiveness.

Key words: emotional intelligence, personality traits, helping professions, lability, sensory, anxiety.