

Детерминирующая роль эмоционального интеллекта в формировании стратегий стресс-преодолевающего поведения у сотрудников таможенных органов

М.Г.Лаврова, Л.С.Смокова. Детермінуюча роль емоційного інтелекту у формуванні стратегій долаючої стрес поведінки у співробітників митних органів. У статті представлено результати емпіричного дослідження особливостей стратегій подолання стресу у співробітників митних органів. Розглянуто сучасні теоретичні і методичні принципи вивчення формування копінг-стратегій особистості в екстремальних умовах життєдіяльності та емоційного інтелекту. Зроблено спробу ви-

значити зони перетину емоційного інтелекту і долаючої поведінки (копінг-стратегій), а також емпірично підтвердити або спростувати зв'язок цих феноменів, що мають вирішальне значення для ефективного функціонування особистості в екстремальних умовах життєдіяльності.

Ключові слова: копінг-стратегії, долаюча поведінка, емоційний інтелект, емпатія, емоційна обізнаність.

М.Г.Лаврова, Л.С.Смокова. Детерминирующая роль эмоционального интеллекта в формировании стратегий стресс-преодолевающего поведения у сотрудников таможенных органов. В статье представлены результаты эмпирического исследования особенностей стресс-преодолевающего поведения у сотрудников таможенных органов. Рассмотрены современные теоретико-методические принципы изучения формирования копинг-стратегий личности в экстремальных условиях жизнедеятельности и эмоционального интеллекта. Предпринята попытка определить зоны пересечения эмоционального интеллекта и совладающего поведения (копинг-стратегии), и эмпирически подтвердить или опровергнуть связь этих феноменов, имеющих решающее значение для эффективного функционирования личности в экстремальных условиях жизнедеятельности.

Ключевые слова: копинг-стратегии, совладающее поведение, копинг-поведение, эмоциональный интеллект, эмпатия, эмоциональная осведомлённость.

Постановка проблемы. Произошедшие за последние десятилетия трансформации социально-экономического и политического характера в Украине затронули не только материальную, но и социально-психологическую сторону жизнедеятельности людей. Отсутствие стабильности, уверенности в завтрашнем дне, постоянное давление материальных и социальных проблем – все это обуславливает возникновение сложных психоэмоциональных состояний, в числе которых подавленность, стресс, депрессия и пр. Профессиональная деятельность лиц таможенных органов напрямую связана с постоянным влиянием стресса. Этому способствует развитие негативных отношений в коллективе, недостоверная информация, опасность, риск, внезапность, сложность и т.д. Ситуация стресса ограничивает активность индивида, предъявляет ему требования, зачастую превышающие его способности, моральные и материальные ресурсы [8, с.19], естественным образом сказывается на эффективности работы и на психологическое здоровье сотрудников.

Процессы преодоления человеком стресса и трудных жизненных событий в психологической науке принято обозначать как копинг-поведение [4]. Понятие «копинг» происходит от английского «to cope» («справляться, преодолевать»).

Копинг может способствовать овладению или «психологическому преодолению» ситуации неопределённости, ослаблять или смягчать ее воздействие [7]. При этом копинг не является автоматизированным адаптивным поведением, как, например, психологические защиты.

В современной зарубежной психологии изучение совладания человека с трудными ситуациями ведется в трёх основных направлениях.

Представители первого направления большое внимание уделяют анализу самих трудных ситуаций, справедливо предполагая сильное влияние их контекста на стиль совладания (М. Allgood, О. Brim, Н. Hyos, Т. Holmts и др.). Механизмы совладания могут изменяться в зависимости от сферы жизни, в которой они проявляются: в работе или карьере, семейных отношениях, заботе о собственном здоровье (G. Hagen). При этом набор жизненных ситуаций и репертуар способов их разрешения существенно изменяется на протяжении жизненного пути человека (М. Rich).

В рамках второго направления исследователи делают акцент на влиянии личностных переменных, детерминирующих предпочтение индивидом тех или иных стратегий совладания со сложными обстоятельствами (Р. Kosta, R. Makkei, G. Hynes и др.). Большое количество работ посвящено изучению влияния возрастных, полоролевых особенностей и социальной среды на копинг-поведение [8].

Представители третьего направления (R. Lazarus, S. Folkman и др.) подчеркивают роль когнитивных конструктов, обуславливающих способы реагирования на жизненные трудности.

Несмотря на значительное индивидуальное разнообразие поведения в стрессе, на основе специфики отношения выделяют следующие типы копинг-стратегий:

1. Проблемно-ориентированный копинг (ПОК). Связан с попытками человека улучшить отношения «человек–среда» путём изменения когнитивной оценки сложившейся ситуации, например поиска информации о том, что делать и как поступить, или путём удержания себя от импульсивных или поспешных действий.

2. Эмоционально-ориентированный (или временно помогающий) (ЭОК) копинг включает в себя мысли и действия, которые имеют своей целью снизить физическое или психологическое влияние стресса, т. е. не направлены на устранение угрожающей ситуации, а просто дают человеку почувствовать себя лучше.

3. Копинг, ориентированный на избегание (КОИ), включает отвлечение и социальное отвлечение [5].

В отечественной психологии термин «совладающее поведение» появился в 90-е годы. В рамках проводимых исследований большое внимание уделялось изучению влияния стрессовых факторов на работоспособность и надёжность производителей, а также на поведение человека в экстремальных ситуациях, связанных с профессиональной деятельностью [2, с.3].

Таким образом, изучение совладающего поведения в зарубежной и отечественной психологии ведётся в нескольких направлениях. С одной стороны, современные исследования копинг-поведения личности сфокусированы на изучении различных стратегий копинга, к которым прибегает человек при решении трудных жизненных ситуаций. С другой стороны, они сосредоточены на изучении личностных и ситуационных факторов, обуславливающих совладающее поведение.

Принимая во внимание существующую тенденцию изучения копинг-механизмов личности, мы обращаем своё внимание на те аспекты личностных факторов, детерминирующих совладающее поведение, которые, на наш взгляд, недостаточно исследованы на сегодняшний день. К таким факторам относится эмоциональный интеллект, позволяющий через осознание и понимание регулировать эмоциональные состояния индивида. Под эмоциональным интеллектом мы понимаем совокупность эмоциональных и социальных способностей, таких, как способности к пониманию собственных эмоций и эмоций других людей, к управлению эмоциональной сферой и самомотивацией [1]. Т.е. это группы ментальных способностей, которые способствуют осознанию и пониманию собственных эмоций и эмоций окружающих.

Эмоциональный интеллект является относительно новым понятием в психологии, и единого согласованного понимания этого феномена до сих пор нет. Тем не менее, неоднозначность понимания эмоционального интеллекта, скорее всего, говорит о том, что это многокомпонентное образование, и эти компоненты по-разному могут влиять на выбор копинг-стратегий. Поэтому возникает следующий исследовательский вопрос: «Какие компоненты эмоционального интеллекта в наибольшей степени способствуют выбору эффективных копинг-стратегий?». В 2013 году нами было проведено исследование, направленное на изучение эмоционального интеллекта как детерминирующего фактора копинг-стратегии личности в экстремальной жизненной ситуации.

Цель исследования – изучение специфики выбора копинг-стратегий сотрудниками таможенных органов в зависимости от выраженности различных компонентов их эмоционального интеллекта.

Гипотеза исследования. Сферы эмоционального интеллекта оказывают влияние на выбор личностью предпочитаемых копинг-стратегий в экстремальной жизненной ситуации.

Характеристика выборки. В исследовании приняли участие 108 сотрудников таможенных служб Одесского региона в возрасте от 27 до 59 лет, из них 70 мужчин и 38 женщин.

Методы и методики исследования: психологическое тестирование, контент-анализ, статистическая обработка данных.

Методики: Измерение *эмоционального интеллекта* проводилось с помощью опросника Н. Холла [6]. Он состоит из 30 утверждений, касающихся умения понимать и контролировать свои и чужие эмоции, с которыми респондент должен определить степень своего согласия.

Для измерения *копинг-стратегий* использовались: адаптированная методика Р. Лазаруса и С. Фолкман [4] и методика «Копинг-поведение в стрессовых ситуациях» (адаптированный вариант методики Н.С. Эндлера, Д.А. Паркера «Coping Inventory for Stressful Situations» [3].

Описание и обсуждение результатов исследования.

В ходе первого этапа исследования были изучены доминирующие стратегии стресс-преодолевающего поведения у мужчин и женщин, сотрудников таможенных служб. Результаты констатирующей диагностики представлены в таблице 1 и 2.

Анализ полученных результатов даёт возможность утверждать, что доминирующим стилем поведения у сотрудников таможенных органов являются: *ориентация на решение задач* (у мужчин) и *ориентация на эмоции* (у женщин).

Таблица 1

Сравнительный анализ выраженности копинг-стратегий у женщин и мужчин (методика CISS).

№	Копинг-стратегии	Ср. станд. отклонение женщины	Ср. станд. отклонение мужчины	t – критерий Стьюдента	Уровень статист. значимости (p)
1	Копинг, ориентированный на решение задачи	11,3±2,52	17,2±2,65	4,10	0,002

2	Копинг, ориентированный на эмоции	13,8±2,34	10,6±3,21	2,59	0,06
3	Копинг, ориентированный на избегание	11,5±1,63	15,4±2,16	3,85	0,001
4	Отвлечение	10,7±1,96	9,4±2,74	3,72	0,04
5	Социальное отвлечение	9,5±1,65	8,8±1,58	1,67	0,23

Таблица 2

Сравнительный анализ стратегий совладающего поведения у женщин и мужчин («Копинг – тест» КТ, Р. Лазаруса).

№	Стили и стратегии стресс-преодолевающего поведения	Средние и стандарт. отклонения (женщины)	Средние и стандарт. отклонения (мужчины)	Значение t – критерия Стьюдента	Уровень статист. значимости (p)
1	Конфронтативный копинг	12±2,7	16±1,9	2,54	0,013
2	Дистанцирование	12±2,8	14±2,5		
3	Самоконтроль	22±3,2	16±2,7	4,65	0,001
4	Поиск социальной поддержки	19±3,02	15±2,3	2,64	0,06
5	Принятие ответственности	15±1,7	19±2,4	2,05	0,01
6	Бегство – избегание	8±1,3	7±1,1		
7	Планирование решения проблемы	45±11,3	36±10,5	4,58	0,001
8	Положительная переоценка	4±1,1	9±1,6	1,55	0,001

Мужчины, в отличие от женщин, предпочитают отнестись к возникшей трудной ситуации как к задаче и сосредоточиться на её решении путем изменения когнитивной оценки сложившейся ситуации, например поиска информации о том, что делать и как поступить. Помимо этого, при столкновении со стрессовой ситуацией мужская часть сотрудников таможенных служб использует адаптивные копинг-стратегии, а именно «Планирование решения проблемы», «Самоконтроль», «Принятие ответственности» и «Поиск социальной поддержки» и «Конфронтативного копинга». Частота использования «Конфронтативного копинга» свидетельствует о наличии агрессивных тенденций, направленных на изменение ситуации. Данный механизм совладания со стрессом предполагает определённую степень враждебности и готовности к риску мужчин. При этом, они ищут виновников своих

неудач во внешней среде, не признают своей роли в проблеме и не пытаются её адекватно разрешить.

Среди женщин, работников таможенных служб, ведущими копинг-стратегиями являются такие адаптивные копинг-стратегии как «Самоконтроль», «Планирование решения проблемы» и «Поиск социальной поддержки». Однако интенсивность использования этих стратегий в стрессовых ситуациях у женщин выше, чем у мужчин. В трудных, стрессовых жизненных ситуациях женщины проявляют более высокий самоконтроль и поиск информационной и эмоциональной поддержки социальных сетей, т.е. поиск социальной поддержки в целом. Менее предпочтительными стратегиями совладания с трудностями как для женщин, так и для мужчин являются «Дистанцирование», «Бегство-избегание» и «Положительная переоценка» проблемы.

Анализ наличия достоверных различий в выраженности исследуемых параметров копинг-стратегий между мужчинами и женщинами (критерий t-Стьюдента) показал, что структура совладающего поведения у женщин и у мужчин статистически значимо отличается. Женщины чаще, чем мужчины используют «Эмоционально-ориентированный копинг» ($t=2,59$; $p<0,01$) и более склонны к «Отвлечению от проблемы» как способы совладания с трудностями ($t=3,72$; $p<0,05$). В свою очередь, мужчинам, в отличие от женщин, более свойственно использовать «Проблемно-ориентированный копинг» ($t=4,10$; $p<0,001$).

В ходе второго этапа исследования был проведён анализ структуры эмоционального интеллекта испытуемых (Таблица 3).

Таблица 3

Достоверные различия средних значений шкал методики диагностики эмоционального интеллекта сотрудников таможенных служб

Шкала	Средние и стандарт. отклонение			Значение t – критерия Стьюдента	Уровень статист. знач. (p)
	общая выборка	женщины	мужчины		
Эмоциональная осведомлённость	8,39±5,1	8,55±3,92	7,31 ±3,45	3,95	0,001
Самомотивация	7,02±6,10	6,2±6,61	8,53±4,83	2,75	0,016
Управление своими эмоциями	3,53±7,33	1,69±4,04	4,59 ±6,72	3,33	0,01
Эмпатия	8,37±5,47	8,54±5,67	8,05±5,32		

Распознавание эмоций других людей	6,76±5,73	6,54±5,38	7,432±5,85	3,78	0,003
Интегративный уровень эмоционального интеллекта	32,87±22,3	30,9±23,6	36,47±19,5	3,54	0,007

Сравнительный анализ средних значений выявил значительное снижение интегративного уровня эмоционального интеллекта женщин относительно уровня эмоционального интеллекта мужчин. Этот результат свидетельствует о том, что у мужчин когнитивная осведомленность, понимание эмоций и чувств другого человека, чуткость к внутренним состояниям других людей выражена сильнее, чем у женщин. Данная тенденция к снижению видна не только по уровню общего эмоционального интеллекта, но и по его отдельным компонентам.

Как видно из таблицы 3, более высокие статистически значимые показатели самомотивации, управления своими эмоциями и распознавания эмоций других людей обнаружены у мужчины. Результаты показывают, что у мужчин более высокий уровень психологической гибкости в выстраивании отношений, способность на достижение хорошего психологического климата в коллективе. Также, мужчинам больше свойственно желание добиться чего-либо основанное на внутренних убеждениях человека и сдержанное (малоэмоциональное) поведение. В свою очередь женщины, в отличие от мужчин, имеют более высокие показатели эмоциональной осведомленности.

В ходе заключительного этапа исследования была проверена гипотеза о том, что выбор предпочитаемых копинг-стратегий в экстремальной жизненной ситуации находится под детерминирующим влиянием эмоциональных способностей и умений, образующих эмоциональный интеллект личности. Для доказательства данной гипотезы был применен корреляционный анализ связи между стратегиями совладания с показателями эмоционального интеллекта. Результаты анализа определили следующие особенности (Таблица 4).

Были обнаружены положительные корреляции между компонентами «эмоциональная осведомленность» и «распознавание эмоций других людей» и показателями копинг-стратегий «положительная переоценка» ($r = 0,490$), «самоконтроль» ($r = 0,542$), «планирование решения проблемы» ($r = 0,350$).

Таблиця 4

**Корреляционные связи копинг-стратегий и компонентов
эмоционального интеллекта**

Копинг-стратегии		Шкалы эмоционального интеллекта					
		1 r/p	2У r/p	3 r/p	4 r/p	5 r/p	6 r/p
Копинг-стратегии по Р. Лазарусу	Конфронтативный копинг	-0,426 p=0,021	-0,531 p=0,006	-0,343 p=0,021	-0,375 p=0,021	-0,348 p=0,001	-0,507 p=0,001
	Дистанцирование			0,322 p=0,021			
	Самоконтроль	0,542 p=0,002		0,358 p=0,024		0,405 p=0,04	0,475 p=0,01
	Поиск социальной поддержки		-0,369 p=0,023	-0,328 p=0,04			-0,341 p=0,016
	Принятие ответственности				0,481 p=0,004	0,285 p=0,024	
	Бегство – избегание	-0,501 p=0,001				-0,488 p=0,01	
	Планирование решения проблемы	0,350 p=0,01	0,652 p=0,003	0,302 p=0,006		0,386 p=0,011	
	Положительная переоценка	0,490 p=0,01				0,314 p=0,001	0,580 p=0,001
Стратегии совладающего поведения CISS	Ориентированный на решение задачи			0,462 p=0,004	0,582 p=0,007		0,397 p=0,018
	Ориентированный на эмоции						
	Ориентированный на избегание	-0,470 p=0,012					-0,305 p=0,032
	Отвлечение	-0,375 p=0,018				0,479 p=0,003	
	Социальное отвлечение						

Также была установлена обратная связь между рядом непродуктивных копинг-стратегий: «конфронтация», «бегство-избегание» и компонентами ЭИ: эмоциональная осведомленность ($r=-0,426$), распознавание эмоций других людей ($r=-0,348$) и эмпатия ($r=-0,375$). Обратной связью также связаны интегральный показатель эмоционального интеллекта, показатель управления своими эмоциями и чувствами с копинг-стратегией «поиск социальной поддержки» ($r=-0,369$). Эта стратегия отражает индивидуальную пассивность в решении проблемы.

Анализ корреляционных взаимосвязей между показателями ЭИ и копинг-стратегиями свидетельствует также о том, что способность управлять своими эмоциями и чувствами имеет отрицательную связь с активностью конфронтативного копинга ($r=-0,531$) и положительно связана с умением планировать решения проблемы ($r=0,652$). Развитая способность к самомотивации положительно связана с ресурсом копингов «самоконтроль» и «планирование решения проблемы» ($r=0,358$; $r=0,302$). Такой результат свидетельствует о том, что проблемно-ориентированный копинг связан со всеми составляющими эмоционального интеллекта: эмпатией, самомотивацией, управлением эмоциями, эмоциональной осведомленностью и распознаванием эмоций других людей. Чем лучше человек ориентируется в эмоциональной сфере своей жизни, тем более он склонен к решению проблем, создающих препятствия на пути его социальной адаптации.

Копинг-стратегия «принятие ответственности» положительно взаимосвязана с компонентами «эмпатия» ($r=0,481$) и «распознавание эмоций других людей» ($r=0,285$). В то же время эмпатия отрицательно коррелирует с копингом конфронтации ($r=-0,343$) и поиском социальной поддержки ($r=-0,328$), а также положительно связана с дистанцированием ($r=0,322$). Можно констатировать, что слабо развитым способностям эмпатии соответствуют гиперактивность копингов конфронтации и поиска социальной поддержки, низкие значения «дистанцирования».

Выводы. Результаты данного исследования позволили определить основные копинг-стратегии, которые применяют сотрудники таможенных служб для преодоления критических ситуаций и ситуации неопределённости. Получено эмпирическое подтверждение выдвинутых нами гипотез, а именно: развитие эмоционального интеллекта влияет на уровень стрессоустойчивости личности, которая имеет проявляться в наборе продуктивных копинг-стратегий. Эмоциональный интеллект оказывается вовлечённым последовательно в практически весь процесс саморегуляции, выполняя функции анализа условий деятельности, осуществляя контроль, оценку и коррекцию деятельности на этапе достижения желаемой цели.

Список использованных источников

1. Андреева И.Н. Эмоциональный интеллект: исследование феномена / И.Н. Андреева // Вопросы психологии. – 2006. – № 3. – С. 78–86.

2. Анцыферова Л.И. Личность в трудных жизненных условиях: переосмысление, преобразование жизненных ситуаций и психологическая защита / Л.И. Анцыферова // Психологический журнал. – 1994. – Т. 15, № 1. – С. 3–18.
3. Корнев К.И. Специфика coping в условиях неопределенности / К.И. Корнев // Человек в условиях неопределенности: сб. мат-лов всерос. конф. – Новосибирск, 2006. – С. 35 – 90.
4. Крюкова Т. Л. Опросник способов совладания (адаптация методики WCQ) / Т. Л. Крюкова, Е. В. Куфтык // Психологическая диагностика. – 2005. – № 3. – С. 57–76.
5. Либина А.В. Совладающий интеллект: человек в сложной жизненной ситуации / А.В. Либина. – М.: Эксмо, 2008. – 400 с.
6. Фетискин Н.П. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп / Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов. – М.: Изд-во Института Психотерапии, 2002. – С.57-59.
7. Эйдемиллер Э.Г. Детская психиатрия / Э.Г. Эйдемиллер. – СПб.: Питер, 2005. – С. 101.
8. Lazarus R.S. Stress, appraisal and coping / R.S.Lazarus, S.Folkman. – New York: Springer Publishing Company, 1984. – 447 с.

Spisok ispol'zovannyhoj literatury

1. Andreeva I.N. Emocionalnyi intellekt: issledovanie fenomena / I.N. Andreeva // Voprosy psihologii. – 2006. – № 3. – С. 78–86.
2. Ancyferova L.I. Lichnost v trudnyh zhiznennyh usloviyah: pereosmyslenie, preobrazovanie zhiznennyh situatsiy i psihologicheskaya zaschita / L.I. Ancyferova // Psihologicheskij zhurnal. – 1994. – Т. 15, № 1. – С. 3–18.
3. Kornev K.I. Specifika copinga v usloviyah neopredelennosti / K.I. Kornev // Chelovek v usloviyah neopredelennosti: sb. mat-lov vseros. konf. – Novosibirsk, 2006. – С. 35 – 90.
4. Kryukova T. L. Oprosnik sposobov sovladaniya (adaptaciya metodiki WCQ) / T. L. Kryukova, E. V. Kuftyak // Psihologicheskaya diagnostika. – 2005. – № 3. – С. 57–76.
5. Libina A.V. Sovladayushhiy intellekt: chelovek v slozhnoy zhiznennoy situatsii / A.V. Libina. – М.: Eksmo, 2008. – 400 с.

6. Fetiskin N.P. Socialno-psihologicheskaya diagnostika razvitiya lichnosti i malyh grupp / N.P. Fetiskin, V.V. Kozlov, G.M. Manuylov. – M., Izd-vo Instituta Psihoterapii, 2002. – С.57-59.
7. Eidemiller E.G. Detskaya psihiatriya / E.G. Eydemiller. – SPb.: Piter, 2005. – S. 101.
8. Lasarus R.S. Stress, appraisal and coping / R.S.Lasarus, S.Folkman. – New York: Springer Publishing Company, 1984. – 447 с.

M.H. Lavrova, L.S. Smokova. The determining role of emotional intelligence in the strategies of stress-overcoming behaviour in the customs officials. The paper presents the results of empirical studies of the stress-overcoming behaviour in customs officials. The paper describes modern theoretical and methodological principles of studying the formation of a person's coping strategies in extreme life conditions and of the emotional intelligence. An attempt was made to define the zone of intersection of emotional intelligence and the coping (coping strategies), and to prove or disprove empirically the connection between these phenomena, which are crucial for a person's effective functioning in extreme life conditions.

The study sample comprised 108 customs officers in the Odessa region, aged from 27 to 59 years, 70 males and 38 females. The results showed that the dominant styles of behaviour among customs officers were: focus on the solution of problems in men and focus on emotions in women. While men rarely avoid problems, preferring to treat a difficult situation as a problem and focus on its solution, women are more prone to «Distraction» from a problem as a way of coping with it.

The results showed also that the emotional intelligence is involved consistently in almost the entire process of self-regulation by providing an analysis of the conditions of the activities and by monitoring, evaluation and correction of one's activities at the stage of achieving the desired goal.

Key words: coping strategies, coping behaviour, emotional intelligence, empathy, emotional awareness.

Отримано: 15.01.2014 р.