

С. А. Хазова

### Эмоциональные ресурсы совладающего поведения

Обсуждается роль эмоционального интеллекта в совладании с трудными жизненными ситуациями. Показано, что люди с высоким эмоциональным интеллектом значительно отличаются более высоким уровнем независимости, реалистичности, способности к решению проблем, более высоким уровнем стрессоустойчивости и контроля импульсивности. Они реже прибегают к конфронтативному копингу и дистанцируются от ситуации, чаще принимают на себя ответственность и воспринимают трудную ситуацию в контексте личностного роста. В качестве ресурсов выступают оптимизм, уравновешенность, целеустремленность, терпимость, настойчивость, способность контролировать эмоции и сохранять позитивное настроение даже в неблагоприятных условиях. Респонденты с низким эмоциональным интеллектом чаще используют механизмы психологической защиты (регрессия, фантазирование, идеализация), что затрудняет адекватное восприятие ситуации и мешает выстроить эффективную стратегию поведения. Делается вывод о том, что эмоциональный интеллект повышает эффективность совладания, делает возможным оптимальное с точки зрения внутренних условий и адекватное внешним условиям поведение человека в трудных жизненных ситуациях. Наиболее явно его роль проявляется через эмоциональную компетентность и способность к управлению эмоциями в широком спектре ситуаций - от интеллектуальных испытаний до семейных конфликтов и финансовых трудностей.

**Ключевые слова:** совладающее поведение (совладание); ресурсы совладания; эмоциональный интеллект.

S. A. Khazova

### Emotional Resources of Coping Behaviour

The role of emotional intelligence in coping with difficult life situations is discussed. It is shown that people with high emotional intelligence significantly differ in a higher level of independence, realness, ability to solve problems, a higher level of resistance to stress and impulsiveness control. They seldom resort to confrontative coping and separate from a situation, assume responsibility more often and perceive a difficult situation in the context of the personal growth. The resources are optimism, steadiness, commitment, tolerance, persistence, an ability to control emotions and to keep positive mood even in adverse conditions. Respondents with low emotional intelligence more often use mechanisms of psychological protection (regression, imagination, idealization) which complicate adequate perception of the situation and prevents from building an effective strategy of behaviour. The conclusion is made that the emotional intelligence increases efficiency of coping, does possible optimum from the point of view of internal conditions and behaviour of the person which is adequate to external conditions in difficult life situations. Its role is shown more obviously through the emotional competence and an ability to manage emotions in a wide range of situations from intellectual tests to family conflicts and financial difficulties.

**Keywords:** coping behaviour; coping resources; emotional intelligence.

Проблема эмоциональной культуры человека являлась и является актуальной на протяжении всей истории человеческого общества. Тем не менее, в современном обществе за последнее десятилетие уровень эмоциональной несдержанности, пренебрежение нормами в проявлении чувств в общении людей, начиная с семьи и заканчивая различными группами, неуклонно растет. Эмоциональная неосведомленность, увеличение случаев депрессии, вспышки немотивированной жестокости, насилия, агрессивного поведения, к сожалению, становятся одной из характерных особенностей современной цивилизации.

Все это привело к тому, что эмоциональный мир человека стал объектом пристального изучения.

Традиционное противопоставление эмоционального рациональному исходит из идеи о незрелости, неэффективности эмоциональных стратегий взаимодействия с миром, в то время как рациональному (когнитивно-ориентированному) приписывается позитивный и конструктивный характер. Попытку снять такое противопоставление и рассматривать аффективные и когнитивные процессы в единстве отражает термин «эмоциональный интеллект», предложенный У. Пэйном [4].

В современной психологии приняты две основные модели эмоционального интеллекта: модель способностей и смешанная модель. Смешанная модель постулирует сочетание умственных и персональных черт в структуре эмоционального интеллекта. Так, в концепции Р. Бар-Она эмоциональный интеллект определяется как множество некогнитивных способностей, навыков, влияющих на успешность адаптации к требованиям и давлению окружения [7]. Бар-Он установил пять обширных сфер компетентности и описал в каждой из них наиболее специфические навыки, ведущие к успеху. В его концепции эмоциональный интеллект включает познание себя (самонаблюдение, самоуважение, самореализация, независимость, осведомленность о собственных эмоциях); навыки межличностного общения (эмпатия, социальная ответственность, сопереживание); управление стрессом (устойчивость к стрессу, контроль, импульсивность); способность к адаптации (решение проблем, оценка реальности, приспособляемость); преобладающее настроение (оптимизм, счастье).

Майер и Саловей, концепция которых разработана в рамках модели способностей, определяют эмоциональный интеллект как способность осознавать смысл эмоций, точно оценивать и выражать эмоции, ассимилировать эмоциональный опыт и использовать эти знания для регуляции как своих, так и чужих эмоций, понимания причин возникновения проблем и их решения. Авторы особо подчеркивают в структуре эмоционального интеллекта способность повышать эффективность мышления с помощью эмоций и рефлексивно регулировать эмоции для эмоционального и интеллектуального развития [9].

Таким образом, и Бар-Он, и Саловей, и Майерс постулируют роль эмоционального интеллекта в эффективном решении повседневных задач. Это подтверждается и другими исследователями. В частности, Голмен отмечал, что значительная часть успеха в жизни определяется именно эмоциональным интеллектом, под которым он понимал способность к самомотивации, устойчивость к разочарованиям, умение отказаться от удовольствий, контроль над эмоциями и регулирование настроения, гибкость в отношении к самому себе [8].

Интересные результаты были получены А.С. Петровской при изучении роли эмоционального интеллекта в управленческой деятельности: респонденты с высоким уровнем эмоционального интеллекта предпочитают не использо-

вать деструктивные (агрессивные), асоциальные стратегии, однако они неограниченны в выборе активных, просоциальных стратегий совладания, то есть используют достаточно широкий репертуар способов поведения в трудных ситуациях, в целом, они ведут себя достаточно асертивно [3]. Интересно, что автор получил результаты, свидетельствующие о частом использовании респондентами с высоким эмоциональным интеллектом стратегии избегания. Т.Л. Крюкова обращает внимание на тот факт, что избегание, с одной стороны, принимает деструктивный характер (в случае «ухода», инфантильности, отрыва от реальности); с другой стороны, избегание может оказаться конструктивным средством в совладании со стрессом, когда оно является проявлением антиципации угрозы и осторожным поведением [1].

Однако в контексте совладающего поведения эмоциональный интеллект практически не исследовался. Под *совладающим поведением* понимается осознанное, целенаправленное поведение субъекта, позволяющее справиться со стрессом и трудной жизненной ситуацией адекватными личностным диспозициям и ситуации способами. Такое поведение может быть направлено на изменение ситуации (если ситуация поддается контролю) или приспособление к ней (если ситуация не поддается контролю). Критериями совладающего поведения выступают: целенаправленность, адекватность ситуации и моменту времени, значимость последствий выбора стратегии поведения для психологического благополучия субъекта. Это означает, что субъект не только осознанно регулирует свои усилия по преобразованию ситуации, но и понимает, осознает, за счет чего достигается необходимый эффект совладания, а именно, минимизация негативных воздействий и восстановление активности субъекта; поддержание позитивного образа «я», уверенности в своих силах и эмоционального равновесия; поддержание достаточно тесных контактов с социумом [1].

Эффективность совладающего поведения связана с возможностями реализации психических ресурсов субъекта для решения жизненных задач. Мы понимаем *ресурсы* как психические свойства, состояния, процессы, отражающиеся в ментальном опыте субъекта как полезные, пригодные с точки зрения достижения позитивных результатов совладания [5].

Таким образом, *цель* нашего исследования - проанализировать роль эмоционального интеллекта в совладающем поведении субъекта.

*Гипотезой* нашего исследования выступило предположение о том, что эмоциональный интеллект является ресурсом совладающего поведения, поскольку позволяет сохранять оптимальное эмоциональное состояние и равновесие, опираясь на контакты с социальным окружением, снижает риск возникновения депрессий и позволяет поддерживать позитивный образ «Я».

#### *Методический инструментарий*

В исследовании применялись следующие методики:

1. Опросник способов совладания (ОСС-WCQ) Р. Лазаруса и С. Фолкман (1998), адаптированный Крюковой Т. Л., Куфтык Е. В., Замышляевой М.С. (2004), позволяющий диагностировать следующие стратегии совладания: конфронтативный копинг (агрессивные усилия по изменению ситуации); дистанцирование (когнитивные усилия отделиться от ситуации и уменьшить ее значимость); самоконтроль (усилия по регулированию своих чувств и действий); поиск социальной поддержки; принятие ответственности (признание своей роли в проблеме с сопутствующей темой попыток ее решения; бегство-избегание (мысленное стремление и поведенческие усилия, направленные к избеганию проблемы); планирование решения проблемы (произвольные проблемно-фокусированные усилия по изменению ситуации, включающие аналитический подход к проблеме); положительная переоценка (усилия по созданию положительного значения с фокусированием на росте собственной личности).

2. Опросник Р. Бар-Она (Bar-On) EQ-i (1996), адаптированный Петровской А.С. (2007). В опроснике 15 основных субшкал: «эмоциональное самосознание», «напористость/настойчивость», «самоуважение», «независимость», «самоактуализация», «эмпатия», «социальная ответственность», «межличностные отношения», «реалистичность», «гибкость», «решение проблем», «стрессоустойчивость», «контроль импульсивности», «оптимизм», «счастье» и три дополнительные шкалы для оценки валидности: «стремление выглядеть в благоприятном свете», «стремление выглядеть хуже, чем есть на самом деле» и «индекс несогласованности». В качестве результатов можно использовать значения по 15 шкалам и

общий балл (EQ - коэффициент эмоционального интеллекта).

3. Проективная методика Е. Романовой и Т. Сытько «Человек под дождем»; которая изучает адаптивные возможности и устойчивость человека к стрессовым факторам и позволяет сделать заключение о выборе стратегий поведения, используемых психологических защитах, а также о самоощущении в стрессовой ситуации.

4. Тест MSCEIT (Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test, 1997), адаптированный Петровской А.С. (2007), диагностирующий способность (1) точно воспринимать эмоции; (2) применять эмоции в мышлении, решении проблем и творчестве; (3) понимать эмоции; (4) регулировать эмоции для личностного роста.

В исследовании приняли участие 50 человек, 38 женщин: из них 17 девушек в возрасте от 18 до 22 лет, 21 женщина в возрасте от 40 до 60 лет; 12 мужчин: 8 юношей в возрасте от 20 до 22 лет, четверо мужчин в возрасте от 45 до 55 лет.

#### *Результаты исследования и их обсуждение*

Результаты диагностики по опроснику Bar-On EQ-I, позволяющему оценить эмоциональный интеллект на основании самоотчетов, позволил выделить группы с высоким общим эмоциональным интеллектом (N=17) и низким эмоциональным интеллектом (N=13). При этом первая группа статистически достоверно отличается более высоким уровнем *независимости* (U=51,5, p=0,01), *реалистичности* (U=39, p=0,002), способности к *решению проблем* (U=61,5, p=0,04) и, что интересно именно в контексте нашего исследования, – более высоким уровнем *стрессоустойчивости* (U=36, p=0,001) и *контроля импульсивности* (U=50,5 при p=0,01).

Респонденты с высоким уровнем эмоционального интеллекта значимо реже прибегают к агрессивному *конфронтативному* копингу (U=38, p=0,002) и чаще признают свою роль в решении проблемы (стратегия *Принятие ответственности*, U=54 при p=0,02). По данным корреляционного анализа (Spearman R), такие структурные компоненты эмоционального интеллекта, как *эмоциональное самосознание* (p=0,006), *асертивность* (p=0,01), *эмпатия* (p=0,01), позитивные *межличностные отношения* (p=0,046) снижают обращение к *конфронтативному* копингу. Развитое *эмоциональное самосознание* (p=0,010), *реалистичность* (p=0,007) и *независимость* (p=0,02) не позволяют человеку дистанцироваться от ситуации и способствуют принятию ответственности за решение проблемы.

Важным является и тот факт, что *эмпатия* ( $p=0,004$ ) и успешность в *межличностных отношениях* ( $p=0,001$ ) помогают посмотреть на любую трудную ситуацию позитивно, найти в ней возможности для личностного роста. А респонденты, стремящиеся к самоактуализации ( $p=0,01$ ) и отличающиеся гибкостью ( $p=0,01$ ), лучше планируют и предпринимают проблемно-фокусированные усилия по изменению ситуации.

По тесту MSCEIT Дж. Майера, Д. Карузо и П. Саловея группа респондентов также была разделена на две группы – с высоким эмоциональным интеллектом ( $N=18$ ) и с низким эмоциональным интеллектом ( $N=11$ ). Особенно значительно обе группы отличаются по способности к *восприятию эмоций* ( $U=42$ ,  $p = 0,004$ ), *пониманию эмоций* ( $U=49$ ,  $p = 0,01$ ) и *управлению эмоциями* ( $U=63,5$ ,  $p = 0,05$ ).

Как и в предыдущем случае, различные структурные компоненты по-разному связаны с выбором стратегий совладающего поведения. Так, способность *воспринимать эмоции* снижает риск обращения к конфронтативному копингу ( $p=0,000$ ) и не способствует поиску социальной поддержки ( $p=0,005$ ). Способность *управлять эмоциями* положительно коррелирует с принятием ответственности за свои решения в трудной ситуации ( $p=0,038$ ). Результаты диагностики по методике «Человек под дождем» позволяют отметить следующее:

1) 81% респондентов с высоким эмоциональным интеллектом и 63,6% с низким эмоциональным интеллектом воспринимают трудную ситуацию как временную, проходящую. 14% людей с высоким и 27,2% с низким эмоциональным интеллектом воспринимают трудности как хроническое состояние, непреодолимую ситуацию, находятся в постоянном напряжении;

2) люди с низким эмоциональным интеллектом часто пребывают в удрученном, грустном и даже агрессивном настроении (36,4%), тогда как люди с высоким эмоциональным интеллектом (19 %) стресс воспринимают как вызов внутреннему потенциалу, который мобилизует на активные действия, на разрешение трудной ситуации;

3) у 72,7% людей с низким эмоциональным интеллектом ярко выражено наличие таких психологических защит, как регрессия, идеализация, фантазирование, что затрудняет адекватное восприятие ситуации и мешает выстроить эффективную стратегию поведения.

Контент-анализ ответов на специально сконструированную анкету позволяет нам говорить о

том, что основные качества, помогающие справляться с трудностями, - это оптимизм, уравновешенность, целеустремленность, терпимость, настойчивость. Соответственно основными качествами, мешающими справляться с трудностями, респонденты считают вспыльчивость, неуверенность в себе и излишнюю эмоциональность. При этом и взрослые, и молодые люди, считают, что способность к поддержанию позитивного настроения даже в неблагоприятных обстоятельствах, уравновешенность, способность управлять своими эмоциями являются для них важным личностным ресурсом, помогающим в ситуациях экзамена, зачетов, соревнований, ссор с любимым человеком, ситуациях нападения или третирования, ситуациях творческого самовыражения. Люди зрелого возраста выделили помимо этого семейные конфликты, измены, финансовые трудности, потерю значимого близкого, одиночество, проблемы на работе.

Полученные результаты позволяют нам подтвердить гипотезу о *позитивной роли* эмоционального интеллекта. Мы выделяем ключевые критерии ресурсности того или иного феномена: полезность для жизнедеятельности и осознанность использования. Получив положительный эффект, человек уже осознанно стремится использовать «полезное» еще и еще раз и расценивает его как свой ресурс [4]. Большая часть наших респондентов (особенно ярко это проявилось в группе с высоким эмоциональным интеллектом) воспринимает и оценивает эмоциональный интеллект как несомненный ресурс в трудных жизненных ситуациях, отмечая наибольший эффект оптимизма, способности контролировать свои эмоции, уравновешенности, способности сохранять позитивное настроение даже в неблагоприятных условиях. По аналогии с интеллектуальным ресурсом, который включает в себя компетентность и саморегуляцию [9], можно говорить о том, что «эмоциональный интеллектуальный ресурс» проявляется через эмоциональную компетентность и способность к управлению эмоциями.

#### Выводы

1. Высокий эмоциональный интеллект не только позволяет лучше справляться с определенной группой ситуаций (например, экзамены, соревнования, разрыв отношений, физическая и психологическая потеря близкого), но и к самой ситуации относиться более позитивно, как к временной, проходящей, а также рассматривать ее как вызов внутреннему потенциалу, который мо-

близует на активные действия, как возможность для личностного роста, причину позитивных изменений.

2. Высокий эмоциональный интеллект расширяет репертуар активных, проблемно-ориентированных стратегий совладания, снижая риск обращения к деструктивным (агрессивным, конфронтативным) или избегающим стратегиям, то есть является детерминантой традиционно более адаптивных стратегий и способов поведения. Недостаточно развитый эмоциональный интеллект не позволяет человеку адекватно оценивать, понимать и управлять своими и чужими эмоциями, результатом чего является предпочтение менее адаптивных копинг-стратегий или применение защитных механизмов.

3. В целом, можно говорить о том, что в значительной мере именно эмоциональный интеллект как способность понимать эмоции, управлять ими, облегчать процесс принятия решений, проявляющийся в оптимизме, самоконтроле, асертивности, эмпатии, способности выстраивать адекватные межличностные отношения, делает возможным эффективное с точки зрения результата, оптимальное с точки зрения внутренних условий и адекватное внешним условиям поведение человека в трудных жизненных ситуациях.

#### Библиографический список

1. Крюкова, Т.Л. Психология совладающего поведения в разные периоды жизни: монография [Текст] / Т.Л. Крюкова. – Кострома : КГУ им. Н.А. Некрасова, 2010. – 296 с.
2. Люсин, Д.В. Современные представления об эмоциональном интеллекте [Текст] / Д.В. Люсин // Социальный интеллект: Теория, измерение, исследования / под ред. Д.В. Люсина, Д.В. Ушакова. – М.: ИП РАН, 2004. – С. 29-36.
3. Петровская, А.С. Эмоциональный интеллект как детерминанта результативных параметров и процессуальных характеристик управленческой деятельности [Текст]: дисс. ... канд. психол. н. / А.С. Петровская. – Ярославль, 2007. – 172 с.
4. Стернберг, Р.Дж., Форсайт Дж. Б., Хедланд Дж. Практический интеллект [Текст]. – СПб.: Питер, 2002. – 272 с.
5. Хазова, С.А. Копинг-ресурсы субъекта: основные направления и перспективы исследования [Текст] / С.А. Хазова // Вестник КГУ им. Н.А. Некрасова. Основной выпуск – 2013. – Т.19. – №5 – С. 188-190.
6. Холодная, М.А. Психология интеллекта: парадоксы исследования [Текст] / М.А. Холодная. – СПб.: Питер, 2002. – 272 с.
7. Var-On, R. Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i): A Measure of Emotional Intelligence [Текст] //

Technical Manual. – Toronto. Canada: Multi-Health Systems, 2004. – P. 123-147.

8. Goleman, D. Emotional intelligence [Текст]. – New York. Bantam Books, 1995. – 295 p.
9. Mayer, J.D., Salovey, P. The intelligence of emotional intelligence [Текст] // Intelligence. – 1993. – Vol.17. – P. 154-176.

#### Библиографический список

1. Kryukova, T.L. Psikhologiya sovladayushhego povedeniya v raznye periody zhizni: monografiya [Tekst] / T.L. Kryukova. – Kostroma : KGU im. N.A. Nekrasova, 2010. – 296 s.
2. Lyusin, D.V. Sovremennye predstavleniya ob eh-motsional'nom intellekte [Tekst] / D.V. Lyusin // Sotsial'nyj intellekt: Teoriya, izmerenie, issledovaniya / pod red. D.V. Lyusina, D.V. Ushakova. – M.: IP RAN, 2004. – S. 29-36.
3. Petrovskaya, A.S. EHmotsional'nyj intellekt kak determinanta rezul'tativnykh parametrov i pro-tsessual'nykh kharakteristik upravlencheskoj deyatel'-nosti [Tekst]: diss. ... kand. psikhol. n. / A.S. Petrovskaya. – Yaroslavl', 2007. – 172 s.
4. Sternberg, R.Dzh., Forsajt Dzh. B., KHedland Dzh. Prakticheskij intellekt [Tekst]. – SPb.: Piter, 2002. – 272 s.
5. KHazova, S.A. Koping-resursy sub'ekta: osnov-nye napravleniya i perspektivy issledovaniya [Tekst] / S.A. KHazova // Vestnik KGU im. N.A. Nekrasova. Os-novnoj vypusk – 2013. – T.19. – №5 – S. 188-190.
6. KHolodnaya, M.A. Psikhologiya intellekta: paradoksy issledovaniya [Tekst] / M.A. KHolodnaya. – SPb.: Piter, 2002. – 272 s.
7. Var-On, R. Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i): A Measure of Emotional Intelligence [Текст] //
8. Goleman, D. Emotional intelligence [Текст]. – New York. Bantam Books, 1995. – 295 p.
9. Mayer, J.D., Salovey, P. The intelligence of emotional intelligence [Текст] // Intelligence. – 1993. – Vol.17. – R. 154-176.