

Т. Д. Грицевич, кандидат психологических наук, доцент,
доцент кафедры психологии и педагогического мастерства,
УО «Республиканский институт высшей школы», Минск

**ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ В КОНТЕКСТЕ
МЕЖЛИЧНОСТНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ
(НА ПРИМЕРЕ СПЕЦИАЛИСТОВ СЛУЖБЫ ЭКСТРЕННОЙ
ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ ПО ТЕЛЕФОНУ)**

T. Gritsevich

**EMOTIONAL INTELLIGENCE IN THE CONTEXT
OF INTERPERSONAL INTERACTION
(ON THE EXAMPLE OF SPECIALISTS OF THE EMERGENCY
PSYCHOLOGICAL ASSISTANCE SERVICE BY PHONE)**

Аннотация. В статье поднимаются проблемы деятельности специалистов службы экстренной психологической помощи по телефону, рассматривается эмоциональный интеллект как одно из основополагающих профессионально важных качеств; приводятся результаты исследования эмоционального интеллекта консультантов по телефону во взаимосвязи с эмоциональным выгоранием в профессии.

Ключевые слова: экстренная психологическая помощь по телефону; эмоциональный интеллект; эмоциональное выгорание.

Annotation. The article raises the problems of the activities of specialists of the emergency psychological assistance service by telephone, considers emotional intelligence as one of the fundamental professionally important qualities; presents the results of a study of the emotional intelligence of consultants over the phone in relation to emotional burnout in the profession.

Key words: emergency psychological help over the phone; emotional intelligence; burnout.

Специфика деятельности специалиста служб экстренной психологической помощи по телефону предполагает постоянное взаимодействие с обратившимися за анонимной помощью клиентами и предъявляет к личности консультанта особые требования: быть искренним в общении с абонентом, уметь понимать его эмоциональное состояние, обладать способностью к эмпатическому слушанию и др. Профессионально важные качества консультирующего специалиста включают в себя коммуникативные навыки, отзывчивость, умение справляться со своими эмоциями, самомотивацию, эмоциональную

осведомленность. Немаловажное значение в их работе имеет и развитый социальный и эмоциональный интеллект.

Исследователи Дж. Мейер, П. Сэловей, Д. Карузо предложили иерархическую модель эмоционального интеллекта, согласно которой в его состав входят когнитивные способности, связанные с переработкой эмоциональной информации. По сути, эти способности являются четырьмя составляющими эмоционального интеллекта:

- 1) идентификация эмоций – способность точно выражать и распознавать эмоции;
- 2) эмоциональное содействие мышлению – способность вызывать эмоции, которые помогают при решении мыслительных задач;
- 3) понимание эмоций – способность понимать сложные эмоции, переходы эмоции от одной стадии к другой, причины эмоций;
- 4) управление эмоциями – способность сохранять или изменять свое эмоциональное состояние и эмоции другого человека [3], [4].

Ж.-М. Беар, Н. Евсикова, К. Андре включили в эмоциональный интеллект три его парциальные способности:

- отношение к себе (внутренний EQ, или эмоции, направленные на себя);
- отношение к другим (социальный EQ, или эмоции, направленные на понимание собеседника);
- отношение к жизни (экзистенциальный EQ, или эмоции, делающие жизнь более гармоничной)[1].

Обобщая различные подходы, А. П. Лобанов приводит следующее определение: под эмоциональным интеллектом принято понимать форму социального интеллекта, включающую способность отслеживать свои и чужие эмоции, различать их между собой и использовать эту информацию для управления своими мыслями и действиями. Эмоциональный интеллект интегрирует когнитивные (интеллектуальные) и эмоциональные процессы [2, с. 162].

Важной составляющей частью эмоционального интеллекта является эмпатия, которая сходна с социальным EQ, или эмоциями, направленными на понимание собеседника, на сопереживание ему. В то же время работа консультанта в службе экстренной психологической помощи по телефону относится к той категории профессий, в которых специалист спустя какое-то время начинает испытывать чувство внутренней эмоциональной

опустошённости из-за необходимости постоянных контактов с другими людьми и погружением в их чрезвычайно тяжелые проблемы.

Следовательно, одной из задач исследования, проведенного под нашим руководством магистранткой А. С. Борисевич, было выявление у психологов-консультантов уровня эмоционального интеллекта с помощью методики Н. Холла оценки «эмоционального интеллекта» (опросник EQ).

Она содержит 5 шкал: 1) эмоциональная осведомленность, 2) *управление эмоциями* (скорее это эмоциональная отходчивость, эмоциональная неригидность), 3) самомотивация (скорее это как раз произвольное управление своими эмоциями, исключая пункт 14), 4) эмпатия, 5) *распознавание эмоций* других людей (скорее – умение воздействовать на эмоциональное состояние других людей).

Выборка составила 45 человек женского пола. Возраст испытуемых – от 20 до 48 лет. Стаж работы на телефоне от полугода до 10 лет. Испытуемые были выбраны в случайном порядке из консультирующих психологов, работающих на телефоне экстренной психологической помощи (Табл. 1).

Таблица 1 – Результаты (в %) диагностики «Эмоционального интеллекта» Н. Холла (n = 45)

Уровень	Шкалы					
	Эмоциональная осведомленность	управление своими эмоциями	Самомотивация	эмпатия	распознавание эмоций других людей	интегративный уровень
Низкий	20	71	40	22	29	42
Средний	62	29	53	58	53	56
Высокий	18	0	7	20	18	2

Исходя из полученных результатов, можно констатировать, что по большинству шкал опросника у испытуемых выявлен средний уровень развитости эмоционального интеллекта. Однако по шкале «управление своими эмоциями» у 71% испытуемых выявлен низкий уровень, что может свидетельствовать об их довольно глубокой эмоциональной включенности в процесс консультирования, эмоциональной «неотходчивости», что является настораживающим фактором предрасположенности к эмоциональному выгоранию большинства психологов-консультантов.

Кроме того, у большинства респондентов диагностирован высокий уровень экстраверсии и преобладает высокий и средний уровень нейротизма.

Корреляционный анализ между показателями эмоционального интеллекта и уровнем эмоционального выгорания по «Методике диагностики уровня эмоционального выгорания» В. В. Бойко показал, что большинство значимых связей выявлено в группе специалистов, имеющих малый стаж работы (до 2 лет) на телефоне экстренной психологической помощи. В частности, обратная корреляционная связь прослеживается между шкалой «эмпатия» и следующими шкалами методики В. В. Бойко: неудовлетворенность собой (-0,47), переживание психотравмирующих обстоятельств (-0,52), тревога и депрессия (-0,67), личностная отстраненность (-0,64), эмоциональный дефицит (-0,49). Полученные результаты свидетельствуют о том, что при высокой эмпатии у молодых специалистов предпосылки к формированию выгорания пока еще слабо заметны.

В группе со средним стажем работы (от 3 до 5 лет) обратная корреляционная связь со шкалой «эмпатия» выявлена только с показателем «эмоционально-нравственная дезориентация» методики В. В. Бойко (-0,51). В третьей группе, со стажем работы на телефоне экстренной психологической помощи от 5-ти и более лет, являются значимыми только прямые корреляционные связи между шкалой «эмпатия» и «эмоциональная отстраненность» (0,74), а также между шкалой «распознавание эмоций других людей» и «неудовлетворенность собой» (0,69). Эти данные могут свидетельствовать о том, что при сохранившейся высокой эмпатии у консультантов с большим опытом работы, эмоциональная отстраненность может рассматриваться как защитный механизм.

Таким образом, на основании проведенного исследования можно констатировать, что с увеличением стажа работы эмоциональный интеллект психологов-консультантов, особенно такие его компоненты как управление своими эмоциями (*т.е. эмоциональная отходчивость, неригидность*), самомотивация (понимаемая автором методики как *произвольное управление своими эмоциями*), могут препятствовать развитию эмоционального выгорания в профессии.

Литература:

1. Беар, Ж.-М. Эмоциональный коэффициент / Ж.-М. Беар [и др.] // Psychologies. – 2007. – №18 (приложение).
2. Лобанов, А.П. Общая и когнитивная психология : учебно-методическое пособие / А. П. Лобанов, Н. В. Дроздова. – Минск : РИВШ, 2019. – 212 с.
3. Панкратова, А.А. Эмоциональный интеллект: примеры программы формирования [Электронный ресурс] // Психологические исследования : электрон.науч. журн. – 2010. – N 1(9).
4. Mayer, J.D. Emotion intelligence: theory, findings, and implication / J.D. Mayer, P. Salovey, D.R. Caruso // Psychological inquiry. – 2004. – Vol. 15, N 3. – P. 197–215.