

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ им. В.П. Астафьева
(КГПУ им. В.П. Астафьева)

Институт психолого-педагогического образования
Кафедра психологии

ЧУМАКОВА ОЛЬГА ВЯЧЕСЛАВОВНА

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

**ПОВЫШЕНИЕ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ СОТРУДНИКОВ
ЧЕРЕЗ РАЗВИТИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА**

Направление подготовки 37.03.01 Психология
Направленность (профиль) образовательной программы
Социальная психология

ДОПУСКАЮ К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой
канд. психол. наук, доцент Дубовик Е.Ю.

24.05.2022 

Руководитель
канд. психол. наук, доцент Дьячук А.А.

24.05.2022 

Обучающийся

Чумакова О.В.

24.05.2022 

Дата защиты

24.06.2022

Оценка

Красноярск 2022

ОГЛАВЛЕНИЕ

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ВВЕДЕНИЕ..... | 3 |
| ГЛАВА 1. ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ КАК УСЛОВИЕ ПОВЫШЕНИЯ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ..... | 6 |
| 1.1. Стрессоустойчивость как предмет психологического анализа.. | 6 |
| 1.2. Факторы, определяющие стрессоустойчивость сотрудников организации..... | 12 |
| 1.3. Эмоциональный интеллект: понятие, характеристики..... | 17 |
| 1.4. Роль эмоционального интеллекта в повышении стрессоустойчивости сотрудников образовательной организации | 27 |
| Выводы по главе 1..... | 33 |
| ГЛАВА 2. АПРОБАЦИЯ ПРОГРАММЫ ПО РАЗВИТИЮ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА КАК УСЛОВИЯ ПОВЫШЕНИЯ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ..... | 35 |
| 2.1. Особенности эмоционального интеллекта сотрудников с разным уровнем стрессоустойчивости..... | 35 |
| 2.2. Программа повышения эмоционального интеллекта сотрудников..... | 42 |
| 2.3. Оценка изменений стрессоустойчивости в результате апробации программы..... | 48 |
| Выводы по главе 2..... | 54 |
| ЗАКЛЮЧЕНИЕ..... | 56 |
| СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ..... | 58 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ..... | 64 |

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность. На современном этапе развития российского общества в условиях социально-экономической нестабильности, конкуренции на рынке труда, ускоренного темпа жизни и нехватки времени повышается интенсивность эмоциональных нагрузок, а неумение человека с этим справляться приводит к повышению уровня стресса. Сотрудники, подверженные сильному, продолжительному стрессу теряют способность воспринимать и усваивать большое количество информации, снижается концентрация внимания, теряется критичность мышления во время принятия важных решений.

В связи со сказанным актуализируются требования, предъявляемые к уровню профессионализма работников, обуславливается необходимость формирования активной, здоровой, конкурентоспособной личности профессионала и гражданина. Однако полноценное решение данной задачи представляется затруднительным без организации целенаправленных усилий по развитию ряда индивидуальных психологических особенностей человека, среди которых особое место занимает стрессоустойчивость.

Одним из ресурсов поддержания оптимального функционального состояния профессионала являются развитые способности к эмоциональной осведомленности, эмпатии, идентификации эмоций и саморегуляции. Эмоциональный интеллект не только выступает фактором успешности решения профессиональных задач, но и оказывает непосредственное влияние на формирование у сотрудников стрессоустойчивости.

В современной научной литературе проблему стрессоустойчивости разрабатывали такие ученые, как Л.М. Аболин, А.А. Баранов, В.А. Бодров, Б.Х. Варданян, М.Ю. Денисов, А.Ю. Маленова, Л.А. Китаев-Смык, Л.В. Куликов, А.В. Либина, А.В. Либин, А.А. Реан, С.В. Субботин и др.

В работах Л.И. Анцыферовой, Л.Г. Дикой устойчивость, зрелость личности связывается с умением человека ориентироваться на определенные

цели, с характером временной перспективы, организацией своей деятельности. Проблеме влияния личностного фактора в преодолении стресса посвящены исследования В.И. Медведева, В.Э. Мильмана, В.Д. Небылицына, Г.С. Никифорова и др.

Одним из ресурсов, определяющих стрессоустойчивость, является способность к управлению и пониманию своих эмоций, а также умение определять эмоции других людей. В отечественной и зарубежной науке существует несколько концепций эмоционального интеллекта (Р. Бар-Он, Д. Гоулдман, Д.В. Люсин, П. Майер, Дж. Сэловей и др.). Данный феномен в своих работах обсуждают И.Н. Андреева, А.Р. Комарова, И.Н. Мещерякова, Д.В. Ушаков.

Однако исследований, раскрывающих вопросы повышения стрессоустойчивости сотрудников через развитие эмоционального интеллекта, относительно немного. С.Ю. Визитова разработала технологию повышения стрессоустойчивости педагогов, включив в нее тренинг по актуализации эмоций. Ю.К. Вольвич исследовала стрессоустойчивость сотрудников организаций различных сфер деятельности и доказала, что одним из ресурсов устойчивости к стрессу является способность к управлению эмоциями. Г.С. Корытова рассмотрела проблему эмоционального выгорания педагогов, назвав одной из причин частые стрессы, и предложила психокоррекционную программу [39].

Цель: разработать и апробировать программу развития эмоционального интеллекта сотрудников образовательной организации как условие повышения их стрессоустойчивости.

Объект: стрессоустойчивость сотрудников организации.

Предмет: повышение стрессоустойчивости сотрудников через развитие эмоционального интеллекта.

Проектная идея: развитие уровня эмоционального интеллекта способствует повышению уровня стрессоустойчивости, так как высокий уровень эмоционального интеллекта сотрудников организации снижает

восприимчивость к стрессу за счёт умения верно распознавать свои и чужие эмоции, управлять ими.

Задачи работы:

1. Рассмотреть основные теоретические подходы к изучению стрессоустойчивости и эмоционального интеллекта.
2. Выделить роль эмоционального интеллекта в повышении стрессоустойчивости.
3. Разработать программу по развитию эмоционального интеллекта.
4. Выявить изменения уровня стрессоустойчивости сотрудников после проведения программы.

В процессе работы были использованы следующие методы и методики.

Теоретические методы: анализ, синтез, обобщение, классификация, изучение социально-психологической литературы.

Эмпирические методы – опросные методы (Опросник эмоционального интеллекта Д.В. Люсина (ЭМИН), тест на определение стрессоустойчивости личности Н.В. Киршевой, Н.В. Рябчиковой).

Методы количественной и качественной обработки данных: сравнительный анализ с помощью стандартизированного критерия, корреляционный анализ с помощью критерия Спирмена.

Работа проводилась с сотрудниками Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «
общеобразовательная школа».

Структура работы: выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав, выводов по каждой главе, заключения, библиографического списка, состоящего из 60 источников, и приложения.

ГЛАВА I. ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ КАК УСЛОВИЕ ПОВЫШЕНИЯ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ

1.1. Стрессоустойчивость как предмет психологического анализа

На данный момент в психологической науке сложилось большое многообразие определений понятия «стрессоустойчивость». Прежде чем приступить к исследованию понятия «стрессоустойчивость», необходимо проанализировать понятие «стресс».

Слово «стресс» имеет латинские корни, происходит от «stringere» и дословно означает «затягивать, крепко связывать». При обращении к английскому языку, очевидно, что исследуемый нами термин означает «напряжение», «нагрузка». Французский перевод предлагает такие синонимы, как «угнетенность», «беда» [6, с. 14]. Этимологический анализ свидетельствует о двойственной составляющей понятия «стресс», включающего физическую и психологическую составляющие.

Впервые о стрессе заговорили в 1936 году после опубликования врачом Гансом Селье в английском журнале «Nature» письма «Синдром, вызываемый различными повреждающими агентами». Сам термин «стресс» в данной статье не употребляется, он появился позднее и является заимствованием из теории «гомеостаза» Уолтера Кэннона.

Продолжая заниматься исследованием стресса, Г. Селье сформулировал следующее определение: «Стресс – неспецифический ответ организма на любое предъявленное ему требование. С точки зрения стрессовой реакции не имеет значения, приятна или неприятна ситуация, с которой мы столкнулись. Имеет значение лишь интенсивность потребности в перестройке или в адаптации» [55, с. 23]. Очевидно, что стресс в понимании Г. Селье имеет связь как с позитивными, так и с негативными эмоциями.

В процессе проводимых экспериментальных исследований Г. Селье доказал наличие определенных фаз развития стресса, которые представлены на рисунке 1.

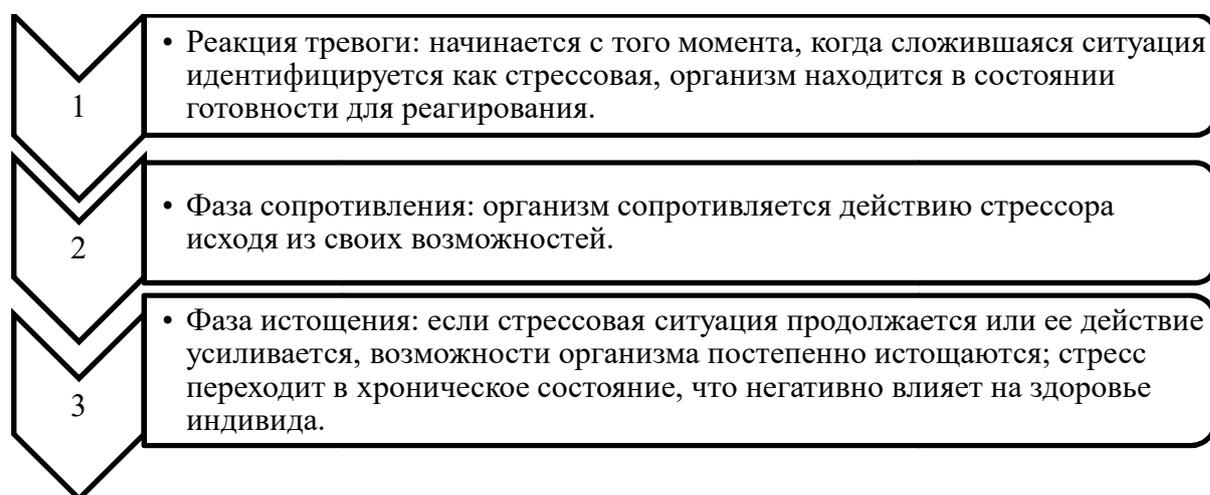


Рисунок 1. Фазы развития стресса по Г. Селье [55]

Механистическая концепция стресса Г. Селье получила дальнейшее развитие в научных изысканиях К. Купера и П. Лежерона, обосновавшими стресс, во-первых, как мотиватор развития, во-вторых, как состояние, оказывающее отрицательное влияние на здоровье индивида [6, с. 15].

В 1970–1980-е годы возникает трансактная теория стресса, предложенная американским психологом Ричардом Лазарусом. Ученый обосновал существование факторов стресса, обусловленных образом жизни индивида, его внешним окружением, а также психологическими особенностями. Р. Лазарус стресс рассматривает как «психологическое состояние, которое включает в себя одновременно когнитивные и эмоциональные компоненты, а состояние стресса является некоторым внутренним представлением частной проблемной транзакции между индивидом и окружающей средой» [43, с. 38].

Важнейшим моментом в изучении стресса является вопрос о том, как индивид справляется со стрессом, как интерпретирует сложившуюся ситуацию, каковы особенности психики индивида в противодействии

стрессу, может ли он выбрать определенную стратегию противостояния стрессовой ситуации, т.е. речь идет о феномене стрессоустойчивости.

Понятие «стрессоустойчивость» не имеет единой общепризнанной трактовки в научной литературе, разработаны различные подходы к понятию «стрессоустойчивость».

Системно-структурный подход стрессоустойчивость связывает с понятием психологического пространства личности, поскольку построение психологического пространства требует некоторого уровня устойчивости и автономии поведения. Стрессоустойчивость дает личности возможность поддерживать самодетерминацию и определять ее как устойчивую к внешним и внутренним раздражителям [21].

В концепциях Н.Д. Левитова, В.Л. Марищук, К.К. Платонова, Я. Рейковского, стрессоустойчивость рассматривается как внутренняя территория человека, обусловленная личными гранями характера и возможностями психики. На ней находятся локальные и универсальные ценности. Границы стрессоустойчивости личности определяют способы и формы достижения этих ценностей. Эти явления и их индивидуальный смысл определяются спецификой социальной ситуации, в которой они проявляются. Поскольку эта зона в основном связана с мотивацией деятельности, между личностными гранями, независимо от их желаний, должна быть определена определенная доминанта. Так как психическое пространство в большинстве случаев зависит от материальных факторов, то в нем выделяются эмоциональная и рациональная доминанты [28].

В рамках субъектно-деятельностного подхода (К.А. Абульханова-Славская, А.В. Брушлинский, Л.Г. Дикая, В.В. Знаков, О.А. Конопкин) стрессоустойчивость – это та часть человека, с которой мы идентифицируем себя и которая составляет основу нашей личности. Понятие «стрессоустойчивость» – это не только устойчивость к внешним и внутренним раздражителям, но и обозначение границ нашей личности. Стрессоустойчивость позволяет человеку не только противостоять

негативным реакциям извне, но и исследовать свой внутренний мир. Для человека важно ощущение личного пространства, поскольку это источник его духовной и эмоциональной жизни. С психологической точки зрения стрессоустойчивость – это особый психологический механизм, деятельность которого определяет структуру и направленность внимания и психической деятельности [40].

В дальнейшем проблема стрессоустойчивости стала развиваться в рамках теории стресса и копинга Р. Лазаруса. Ученый доказал взаимосвязь стрессоустойчивости и совладающего поведения с точки зрения психологической безопасности, наличие которой является одним из важнейших факторов в жизни любого человека, обеспечивающее ему комфорт и безопасность. Кроме того, стрессоустойчивость считается важным параметром развития (развития как социального, так и индивидуального) личности. Нарушение психологических границ воспринимается как угроза самоидентификации, причем угроза настолько серьезная, что провоцирует появление ряда инстинктов запускающих процесс выстраивания самозащиты [43].

В дальнейшем психология совладания со стрессом стала отдельным научным направлением. Исследователи В.А. Бодров, Е.В. Либина, А.В. Либин считают, что стрессоустойчивость дает человеку возможность осознать себя как отдельную уникальную личность, получить чувство безопасности, уверенности в себе и доверия к миру. Стрессоустойчивость позволяет человеку защищать контролировать и развивать свое психологическое пространство, организовать личное время. Важно помнить, что стрессоустойчивость включает и духовные ценности, которым человек сознательно придает значение. По мере того, как человек отделяет себя от мира объектов и переходит к отношениям с другими людьми, изменяется характер его стрессоустойчивости [49].

В рамках психологии совладания со стрессом были разработаны личностно-ориентированный, проблемно-ориентированный и когнитивный

подходы в понимании преодоления стресса, в каждом из которых сформированы различные механизмы преодоления стресса.

Психоаналитический подход (А. Адлер, Ф. Перлз, Г.С. Салливан, З. Фрейд, К. Хорни, Э. Эриксон, К.Г. Юнг) установил, что механизмы совладания со стрессом формирует отношение к семье, друзьям, этносу, человечеству, к социальным группам. Также умение противостоять стрессовым ситуациям помогает в восприятии социума как «своего» или «чужого», также отличить «Я» – «Другой», так и внутренне дифференцировать «Я» – «не-Я» [57].

В свою очередь, проблемно-ориентированный подход в рамках совладания со стрессом провозглашает, что состояние устойчивости к стрессу показывает мироотношение человека в целом и как он относится к элементам окружающей его среды. Стрессоустойчивость представляет собой подвижное, меняющееся, динамическое образование. Л.И. Анцыферова акцентирует внимание на важном моменте: границы устойчивости к стрессу могут сжиматься и расширяться в зависимости от актуальности мотива человека и социальной ситуации. Также их можно разрушить, стереть, открыть, передвинуть. Расширение границ стрессоустойчивости позволяет личности и наоборот сужение границ ведет к ограничению возможностей самореализации [5].

В концепции когнитивного подхода (Р. Лазарус, С. Фолкман и др.) нарушение границ стрессоустойчивости может восприниматься как сигнал к определенному поведению. Поэтому сохранение индивидуальной модели совладания со стрессом у человека связано с высокой степенью воспроизводимости поведенческих стереотипов, связанных с нарушением психологического комфорта. В то же время следует отметить, что на значение сохранения устойчивости к стрессу в социальной и экономической жизни человека оказывают воздействие и тенденции его социального развития, в связи с чем формируются законы, ограничивающие внешнюю пространственную экспансию [43].

В исследованиях Л.И. Анцыферовой проявление стрессоустойчивости связывается с открытостью новому, саморазвитием, здоровым образом жизни. В случае угрозы социального окружения или же при наличии объекта, который является стрессогенным для данной личности, социальная среда может восприниматься скорее угрожающей. Угроза такого рода возникает извне, вызывая в людях чувство протеста и чувство неуверенности, в то время как психический мир может быть защищен своей собственной силой и устойчивостью. Уверенность в прочности противостояния к стрессу определяет способность человека воспринимать себя в качестве целостного организма [5].

На основе вышеизложенного можно сделать следующие выводы.

Проблематика стресса начала обсуждаться в научной литературе в конце 1930-ых годов после публикации статьи Ганса Селье «Синдром, вызываемый различными повреждающими агентами». Впоследствии ученый сформулировал следующее определение: «Стресс – неспецифический ответ организма на любое предъявленное ему требование» [55, с. 16].

До настоящего времени различные аспекты, связанные со стрессом, являются предметом исследования ученых. Особое внимание исследователей уделяется вопросу совладания со стрессом, а именно, стрессоустойчивости, которая представляет собой комплекс личностных и организационно-психологических качеств, актуализируемых субъектом в ситуации переживания стресса. Составляющими стрессоустойчивости выступают эмоциональная устойчивость, психологическая устойчивость к стрессу, стресс-резистентность, фрустрационная толерантность

1.2. Факторы, определяющие стрессоустойчивость сотрудников организации

Стрессоустойчивость является одними из важных психологических факторов обеспечения надежности, эффективности и успеха в профессиональной деятельности, как индивидуальной, так и совместной. В связи с этим необходимо рассмотреть факторы, определяющие стрессоустойчивость сотрудников организации.

Анализ исследований Т.Г. Бохан [6], Г.В. Бреслав [8], Л.М. Веккер [10] позволяет выделить группы факторов, которые оказывают непосредственное влияние на стрессоустойчивость (рисунок 2).



Рисунок 2. Факторы, влияющие на стрессоустойчивость

Ю.В. Щербатых к биологическим факторам, влияющим на стрессоустойчивость, отнес врожденные особенности организма и ранний детский опыт. Относительно генетической предрасположенности автор пишет: «Согласно психогенетическим исследованиям, реакции людей на те или иные факторы среды на 30–40% определяются генами, полученными от родителей, и на 60–70% зависят от воспитания, жизненного опыта, тренировки, полученных навыков, выработанных условных рефлексов и т. д. Таким образом, одни люди изначально более предрасположены к стрессу, а другие – устойчивы к нему» [60, с. 74]. О раннем детском опыте как

биологическом факторе, влияющем на стрессоустойчивость, Ю.В. Щербатых говорит: «Психотравмирующие переживания первых семи лет осложняют протекание стрессовых реакций на протяжении последующей жизни» [60, с. 75].

Исследуя биологические факторы, влияющие на стрессоустойчивость, Е.П. Ильин доказал, что они создаются именно искусственными качествами значимых и принятых (перенесенных во внутренний план) предметов, именно по ним идет и определение, и осознание мира. Человек не только анализирует данные, видит или слышит, он также может судить, оценивать и понимать других. Именно через субъектность и индивидуальность личности человек может начать процесс адекватного постижения реальности. Необходимы целостный интеллект, целостная сфера деятельности, которая позволит видеть мир и самих себя «извне». Субъектность и индивидуальность человека могут быть поняты только через призму стрессоустойчивости, в которой и возникают специфические для этой сферы взаимосвязи [32].

Говоря о биологических факторах, влияющих на стрессоустойчивость, Т.Г. Бохан подчеркивает, что они практически идентичны по значению термину «Эмпирическое Я». Это понятие содержит в себе внешние атрибуты личности (одежду), которые защищает и пытается защитить человек от внешнего мира. Однако в данном случае продолжение развития мысли и методологии относительно данного понятия были завершены [6].

Анализируя личностные факторы, влияющие на стрессоустойчивость, Г.С. Корытова указывает на еще одно схожее понятие – идентичность. Она представляет собой набор подходов и реакций человека, которые он выработал в процессе своей жизни. Идентичность же в этом значении рассматривается как фактор благополучия личности, его психическое здоровье. Оно определяет тождественность человека самому себе. Стоит отметить, что при рассмотрении природы стрессоустойчивости человека, как фактор, определяющий успешное формирование методов защиты выступает

личная независимость человека. Сепарация от всего, вызывающего зависимости и слабости, является первым шагом к личной независимости человека и, соответственно, к его стрессоустойчивости, т.к. каждый из нас представляет собой одновременно объект, субъект и сущность, состояние сепарации имеет свои преимущества и недостатки [39].

Авторы Т.В. Снегирева, С.В. Солонская, раскрывая проблематику личностных факторов, пишут, что стрессоустойчивость – это, в первую очередь, внутренний мир личности и отношение к тому, что ее окружает, как отношение к своему «я». Для человека важным является не только устойчивое состояние к стрессу, но и отношение к действительности. Проблемы стрессоустойчивости личности – это один из факторов ее психического и физического здоровья. При создании и разрушении психологической структуры человека, психологическое пространство чаще всего совпадает с другими психологическими характеристиками. Отсюда – особое значение стрессоустойчивости как основы психического здоровья [57].

С точки зрения М.М. Амельченко, личностным фактором, влияющим на стрессоустойчивость, является психологическое пространство личности, которое может меняться в зависимости от жизнедеятельности человек и действий, направленных на его развитие. Оно может расширяться или сужаться, когда изменяются представления о жизни. Поэтому измерение пространства личности как сферы деятельности надо осуществлять не только с точки зрения моральных норм, но и в соответствии с действующими нормами, с учетом существующих механизмов регуляции психологической структуры человека и принятыми в обществе ориентирами оценки его деятельности [57].

Ю.В. Щербатых, говоря о личностных факторах, влияющих на стрессоустойчивость, приводит пример: в различных ситуациях границы устойчивости к стрессу у каждой конкретной личности могут меняться. Такие изменения есть следствие причин, действующих на личность в

условиях свободной среды. Существенное значение для человека имеет граница, удовлетворяющая требованиям, предъявляемым к пространству личности. Недостатком в качестве границы личности является чувство ограниченности. Личность, предпочитающая быть в тесном и неудобном пространстве, заведомо связана со многими конфликтами, но сама не видит на их фоне четко очерченных границ. Защищенность границ - важнейшая характеристика стрессоустойчивости личности [60].

Исследователи А.А. Баранов, Л.М. Веккер, В.Э. Мильман, Л.М. Митина подчеркивают, что формирование стрессоустойчивости заслуживает особого внимания в любом возрастном периоде, в котором реализуются значимые задачи – самоопределение, путь к дифференциации собственного «Я», формирование жизненных перспектив. Все они, считает Л.М. Веккер, являются основой формирования стрессоустойчивости личности [10].

К факторам социальной среды, влияющим на стрессоустойчивость, Ю.В. Щербатых отнес «социальные условия и условия труда, ближнее социальное окружение» [60, с. 79].

Изучая факторы социальной среды, влияющие на стрессоустойчивость, П.К. Анохин пришел к выводу о том, что социальная ситуация, в которой человек находится в данный момент, определяет направление и характер развития человека, который сталкивается с большим количеством трудностей, дезориентирующих его. Неопределенность требований, невозможность прогнозирования развития общества, огромное количество информации приводят к тому, что человек будет максимально долго избегать принятия важнейших решений, избегать ответственности за них, стремиться к посторонней помощи, которая, следовательно, не способствует развитию стрессоустойчивости суверенности [40].

Исследуя когнитивные факторы, влияющие на стрессоустойчивость, автор Ю.В. Щербатых называет таковыми «уровень сензитивности, умение анализировать свое состояние и факторы внешней среды, прошлый опыт и прогноз будущего» [60, с. 80]. Ученый подчеркивает, что в исследованиях

отдельных характеристик стрессоустойчивости личности этот факт отмечался неоднократно. Если рассматривать личную устойчивость к стрессу с позиции психологии, это акт проявленной воли, проявление сильного «Я», которое контролирует связь «Я» с его внешним проявлением и связывает личные цели с окружающей средой, при этом акцентируя внимание на исполнении собственных желаний и целей [60].

Восприятие ситуации как потенциально стрессовую, «если логический анализ имеющихся в распоряжении человека фактов приводит его к выводу о возникновении угрозы» [60, с. 82], то это определяет и реакции на воздействия внешней среды.

Говоря о прошлом опыте и прогнозе будущего, Ю.В. Щербатых подчеркивает, что «очень часто стресс человека связан с анализом прошлых психотравмирующих событий, причем в этом случае чисто когнитивные процессы тесно связаны с процессами эмоциональными. Примерами подобных стрессов, основанных на эмоционально-логическом анализе прошлого, являются страхи и фобии, переживания, связанные с ревностью, явления посттравматического стресса» [60, с. 83].

Факторы, определяющие стрессоустойчивость сотрудников организации, можно разделить на следующие группы: биологические (врожденные особенности организма и ранний детский опыт); личностные особенности (направленность человека, его установки и ценности); факторы социальной среды (социальные условия и условия труда, ближнее социальное окружение); когнитивные факторы (уровень сензитивности, умение анализировать свое состояние и факторы внешней среды, прошлый опыт и прогноз будущего).

1.3. Эмоциональный интеллект: понятие, характеристики

Проблема эмоций и эмоционального интеллекта широка, многогранна, актуальна, выступает одной из приоритетных задач образования и анализируется отечественными и зарубежными исследователями.

Автором биологической теории эмоций является П.К. Анохин. Ученый подчеркнул, что различные точки зрения по поводу природы этого явления, как правило, сводятся к тому, что в личности человека присутствуют такие компоненты как поведенческий, когнитивный, эмоциональный и ценностный. При этом поведенческий компонент является одним из важнейших компонентов, который характеризует самостоятельность в реальном применении в процессе жизнедеятельности. Это способность управлять своим поведением, действовать в соответствии со своими решениями. Компонент познания в данном значении можно считать главной функцией личности, влияющей на принятие решений и формирование образа мира. Когнитивный компонент личности – это своего рода эмоциональный контур личности. Если одни исследователи утверждают, что качество личности обуславливается способностью человека к рациональному поведению, то другие говорят, что ценность личности можно определить тем, как человек может использовать свой когнитивный контур [4].

Г.В. Бреслав в рамках разработанной теории отношений делает акцент на аффективном компоненте эмоций. Под ним подразумевается способность к дифференциации и вербализации своих чувств и эмоций. Этот компонент связан с развитием хладнокровия и способности к самооценке как способности сознательно выбирать критерии самооценки и ситуационной оценки. И последняя составляющая – это ценность. Он включает способность к независимому суждению, свободу выбора ценностей, приоритетов [8].

С точки зрения Г.Г. Вербиной, под эмоцией понимается совокупность психических реакций, в ходе которых действительность преобразуется определенным образом и воспроизводится в памяти в мышлении в виде

различных образов и идей, основанных на прошлом опыте и полученных в ходе коммуникаций знаний [11].

Вильгельм Вундт эмоцию трактует как процесс психики, посредством которого создаются новые образы на основе имеющейся информации восприятия и имеющегося жизненного опыта [16].

С точки зрения Керрола Эллиса Изарда, в основе эмоции лежит умение человека создавать новые формы и мыслеобразы, этот процесс управляемый и контролируемый; эмоция оказывает воздействие на общее состояние психики конкретного человека, улучшает познавательную и мыслительную деятельность [31].

С.Л. Рубинштейн писал, что особенность эмоции заключается в ее тесной связи с иными видами объективной реальности – эмоция основана на воспринимаемой реальности, но, с другой стороны, эмоция – это реальность для конкретного индивида. Одни и те же объекты, явления, события воспринимаются разными индивидами по-разному именно потому, что они по-разному ими воспринимаются и домысливаются. Эмоция определяющим образом влияет на отношение индивида к окружающей действительности, определяет, как то или иное событие будет отражено в сознании человека. Связь реальности и эмоций – двусторонняя и взаимоопределяющая [53].

По мнению В.К. Вилюнаса, одной из основных ценностей эмоции, как навыка и умения личности, является способность находить пути решения почти любой ситуации, при ограниченности изначальных данных личность посредством эмоции может придумать и додумать недостающие элементы реальности и разрешить почти любую проблему, домыслив ее [13].

Л.С. Выготский писал, что в основе эмоции лежит деятельность аналитического и синтетического характера, то есть это сознательное направленное восприятие окружающего мира и его аналитико-синтетическое преобразование в мыслительной деятельности под воздействием чувств и эмоций, владеющих человеком в момент восприятия [17].

Л.М. Веккер понимал под эмоцией определенный способ отражения окружающего мира, при котором целенаправленно и контролируемо создаются новые образы и идеи на основе воспринятых объектов [10].

В своих исследованиях В.К. Вилюнас, Ю.Б. Гиппенрейтер пришли к выводу о том, что эмоция – это произвольный процесс, как правило, он возникает в определенных ситуациях поиска решения той или иной проблемы, когда нужно сначала придумать решение проблемы, а потом его реализовать [50].

Е.П. Ильин выделил функции, выполняемые эмоциями (рисунок 3).



Рисунок 3. Функции эмоций (по Е.П. Ильину) [32]

Понятие «эмоциональный интеллект» вошло в научный оборот в 1990 году и его авторство принадлежит ученым Дж. Майеру и П. Сэловеу. Спустя пять лет Д. Гоулман издал работу «Эмоциональный интеллект» [46]. Труды данных авторов стали первоисточниками в исследовании эмоционального интеллекта.

Концепция авторов Дж. Майера, П. Сэловея, Д. Карузо связывает происхождение эмоционального интеллекта со стадией зрелости различных

структур. Ученые подчеркивают, что человек – существо социальное, его развитие обусловлено взаимодействиями с другими членами общества. Взаимодействие свойственно живым существам, но у человека оно приобретает другие свойства, так как межличностное взаимодействие осознано и опосредовано речью. Проблема эмоционального интеллекта занимает в науке ведущее место. Ученые подчеркивают опосредованный характер эмоционального интеллекта, так как в любом акте деятельности реализуется определенное отношение к другим людям [46].

В рамках теории эмоционального интеллекта Дж. Майер, П. Сэловей и Д. Карузо говорят о понятии «ментальная способность», которая служит механизмом для объединения людей в группы. Так же она является условием социализации личности: успешность социализации личности обусловлена разнообразием и богатством общения человека с окружающими его людьми.

Профессор психологии Дэвид Мацумото исследовал эмоциональный интеллект в условиях коллективной деятельности и рассматривал его как специфичный вид деятельности, посредством которого человек строит свои отношения друг с другом [46].

Отечественный ученый Д.В. Люсин подчеркивает, что проблематика эмоционального интеллекта лежит на стыке социальной и общей психологии. В основе эмоционального интеллекта лежит процесс межличностных отношений, связанный с переживанием некой взаимосвязи, которая проявляется как характер и способ взаимных влияний в процессе деятельности и общения. Реализация межличностных отношений происходит посредством оценочных суждений, эмоциональных переживаний и конкретного поведения [45].

Д.В. Люсин доказал, что структура эмоционального интеллекта представляет собой три компонента: когнитивный, аффективный и поведенческий. При этом когнитивный компонент представляет собой осознанную оценку качества взаимоотношений, аффективный касается эмоциональных переживаний, а поведенческий реализуется в конкретных

действиях. Поведенческий компонент эмоционального интеллекта включает все возможные результаты деятельности, которые реализуются через поступки, действия, стили деятельности, мимику, жесты и речь, мотивационную основу деятельности, установки. Эмоциональный компонент, наиболее важный, он включает в себя все аффективные состояния человека, которые могут проявляться посредством настроения, эмоциональной чувствительности, удовлетворенности собой, конфликтности состояний и другими [45].

С точки зрения С.П. Деревянко эмоциональный интеллект реализуется в общении и отличается от других видов отношений эмоциональной окрашенностью. С.П. Деревянко предлагает классифицировать все виды эмоций в межличностном взаимодействии на две группы: конъюнктивные и дизъюнктивные. К конъюнктивным чувствам относятся эмоции и чувства, которые способствуют сближению и объединению людей, демонстрируют готовность к сотрудничеству и совместным действиям. Дизъюнктивные эмоции представляют собой негативное отношение к партнерам по взаимодействию, которые расцениваются как отсутствие готовности к сближению и общению [25].

По мнению Л.Д. Камышниковой, проблема эмоционального интеллекта может быть раскрыта через содержание межличностных взаимоотношений и понятие «общение». В общении люди не только проявляют свои психологические качества. Общаясь с другими, человек познает и усваивает нормы и ценности, знания и способы деятельности, принятые в обществе. Общение является важным фактором психического развития, в нем формируется личность и индивидуальность. Общение представляет собой информационное и предметное взаимодействие, в процессе которого формируются и реализуются любые взаимоотношения. Эффективности такого взаимодействия способствует эмоциональный контакт и удовлетворение потребности в общении [35].

Израильский психолог Рувен Бар-Он объединил в единую концепцию эмоциональный и социальный интеллект и выделил пять основных компетенций эмоционального интеллекта (рисунок 4).



Рисунок 4. Компетенции эмоционального интеллекта по Р. Бар-Ону

По мнению Р. Бар-Она, эмоциональный интеллект лежит в основе межличностных отношений людей, сопровождаются обменом информацией, или коммуникацией. Общение порождается потребностями в совместной деятельности и включает: восприятие и понимание людьми друг друга, обмен информацией, выработку единых структур взаимодействия, мотивация, побуждающая общение. Перцептивная сторона общения реализуется посредством механизма социальной перцепции. Этот термин он использовал для того, чтобы подчеркнуть социальную обусловленность восприятия, зависимость не только от характеристик воспринимаемого объекта, но и влияния воспринимающего субъекта, его целей, прошлого опыта, значимости ситуации [46].

Американский психолог Дэниел Гоулман, взяв за основу модели Дж. Майера и П. Сэловея, сконструировал свою собственную модель эмоционального интеллекта, включающую пять основных компонентов (рисунок 5).



Рисунок 5. Компоненты эмоционального интеллекта по Д. Гоулману [19]

Д. Гоулман эмоциональный интеллект рассматривает с позиции восприятия личностью себя и других, которое происходит через понимание себя, других и себя другими, оценку результатов этого восприятия и формирование определенных образов, позволяющих регулировать свое поведение. Эмоциональный интеллект, по Д. Гоулману, выполняет множество функций, среди которых выделяют информационную, регуляционную и аффективную. Информационная функция заключается в формировании, приеме, передачи информации и охватывает все эти процессы. Регуляционная функция служит для регулирования своего поведения и реакции на действия других, с целью организации совместной деятельности. Аффективная функция проявляется через эмоции и выражает отношение индивида к чему-либо. Еще одной важной функцией является социализация, эта функция способствует усвоению личностью социального опыта, формирования навыков взаимодействия, соответствующих социальным нормам [19].

Ученые Р. Робертс, Дж. Меттьюис, М. Зайднер систематизировали факторы, оказывающие влияние на уровень эмоционального интеллекта человека (рисунок 6).



Рисунок 6. Факторы эмоционального интеллекта по Р. Робертсу, Дж. Меттьюис, М. Зайднер [51]

Кроме этого, Р. Робертс, Дж. Меттьюис, М. Зайднер выделяют функции эмоционального интеллекта: прагматическая функция заключается в том, что эмоциональный интеллект выступает как важнейшее условие объединения людей в процессе любой совместной деятельности; формирующая функция выступает как важнейшее условие формирования и развития психики; подтверждающая функция заключается в том, что человек в общении получает возможность познать, утвердить и подтвердить себя; функция поддержания отношений заключается в организации и поддержании межличностных отношений; внутриличностная функция эмоционального интеллекта заключается в общении человека с самим собой, может рассматриваться как способ мышления человека [51].

Исследователь Кэролайн Саарни особое внимание уделяет перцептивной стороне эмоционального интеллекта. На то, как человек воспринимает и объясняет себе поведение окружающих, оказывают влияние множество факторов. В процессе восприятия себя и других К. Саарни выделяет пять источников: восприятие своей личности через соотнесение с другими; восприятие себя глазами других; восприятие посредством оценки результатов своей деятельности; восприятие себя через оценку своих состояний; восприятие своего внешнего облика [46].

Д.В. Люсин систематизировал факторы, оказывающие влияние на становление и развитие эмоционального интеллекта (рисунок 7).



Рисунок 7. Факторы становления эмоционального интеллекта по Д.В. Люсину [45]

Взяв за основу концепцию Г. Гарднера, Д.В. Люсин подразделил эмоциональный интеллект на внутриличностный и межличностный [45].

И.Н. Андреева считает, что эмоциональный интеллект – это восприятие себя и других происходит через понимание себя, других и себя другими, оценку результатов этого восприятия и формирование определенных образов, позволяющих регулировать свое поведение. Выделяют несколько механизмов социальной перцепции, которые определяются способами интерпретации, понимания и оценки [3].

Д.В. Ушаков подчеркивает, что представление о другом тесно связано с уровнем личностного самосознания. Поэтому одним из механизмов восприятия человеком других является рефлексия. Этот механизм позволяет знать, как партнер по общению понимает человека, заключается который в представлении о внутреннем мире собеседника. Этот механизм, по сути, является зеркальным, так как в другом человек может видеть лишь те черты, которые есть в нем, то есть оценка другого является проекцией своих личностных качеств [59].

Е.С. Синельникова вслед за Р. Бар-Оном считает единым видом эмоциональный и социальный интеллект. По Е.С. Синельниковой, механизм социальной перцепции предполагает эмоциональный отклик на проблемы другого человека без рационального включения. То есть эмпатия является

аффективным пониманием, эмоциональная структура которого проявляется в сочувствии другому. Механизмы эмпатии и идентификации сходны в определенных смысле, так как в обоих механизмах требуется умение поставить себя на место другого человека, взглянуть на ситуацию с его точки зрения. При этом отсутствует отождествление себя с другим, так как происходит лишь понимание причин его поведения, не перестраивая при этом свои принципы и ценности [56].

Сравнительный анализ концепций И.Н. Андреевой, Д.В. Люсина, Е.С. Синельниковой свидетельствует о большей обоснованности подхода, предлагаемого Д.В. Люсиным, поскольку в нем учтены социальные и биологические факторы, оказывающие непосредственное влияние на развитие эмоционального интеллекта [45].

Н.В. Казаринова доказала, что социальная ситуация, в которой люди находятся в данный момент, определяет направление и характер развития эмоционального интеллекта современного человека, который сталкивается с большим количеством трудностей, которые его дезориентируют. Неопределенность требований, невозможность прогнозирования развития общества, огромное количество информации приводят к тому, что человек будет максимально долго избегать принятия важнейших решений, избегать ответственности за них, стремиться к посторонней помощи, которая, следовательно, не способствует развитию эмоционального интеллекта [33].

С.Д. Гуриева считает, что в различных ситуациях границы эмоционального интеллекта могут меняться. Такие изменения есть следствие причин, действующих на личность в условиях свободной среды. Существенное значение для человека имеет граница, удовлетворяющая требованиям, предъявляемым к пространству личности. Недостатком в качестве границы личности является чувство ограниченности. Личность, предпочитающая быть в тесном и неудобном пространстве, заведомо связана со многими конфликтами, но сама не видит на их фоне четко очерченных границ [22].

Таким образом, можно сделать следующие выводы.

Проблема эмоционального интеллекта находится в центре внимания отечественных и зарубежных исследователей. Вслед за Л.Д. Камышниковой, мы определяем эмоциональный интеллект как психологическое образование, возникшее на основе взаимосвязи эмоциональных и когнитивных процессов, позволяющее перерабатывать содержащуюся в эмоциях информацию (воспринимать, идентифицировать, определять причинность) и использовать результаты для повышения эффективности процесса мышления и регулирования собственных эмоций.

В основе эмоционального интеллекта лежит понимание эмоций и управление ими. Характерной особенностью эмоционального интеллекта выступает его направленность на анализ значимой для личности информации. На развитие эмоционального интеллекта непосредственное влияние оказывают когнитивные и нейродинамические особенности, ценностные ориентации личности.

1.4. Роль эмоционального интеллекта в повышении стрессоустойчивости сотрудников образовательной организации

Проблема стресса и стрессоустойчивости сотрудников в разных видах деятельности в настоящее время привлекает большое внимание как исследователей, так и руководителей организаций, которые заинтересованы в сохранении и повышении результативности деятельности своих сотрудников. Актуальность данной проблемы не вызывает сомнения, так как характеризуется сравнительно малой изученностью особенностей эмоционального интеллекта сотрудников организаций в контексте их подверженности стрессу и стрессоустойчивости.

В современный период не только профессиональная загруженность является причиной возникновения стресса. Очевидно, подчеркивает А.А. Зенькович, что «устойчивое поведение сотрудников в условиях стресса

является одним из важных психологических факторов обеспечения эффективности и успеха профессиональной деятельности» [30, с. 44].

Сотрудники, подверженные сильному, продолжительному стрессу теряют способность воспринимать и усваивать большое количество информации, снижается концентрация внимания, теряется критичность мышления во время принятия важных решений. Все выше перечисленные качества являются важной составляющей эффективной деятельности. Особо важное значение это имеет для сотрудников, занятых в сфере «человек-человек», к которой относится педагогическая деятельность [7].

Профессиональная деятельность сотрудников образовательных организаций связана с различными стрессогенными факторами. Ее эффективность во многом зависит от психологической устойчивости педагога, его способности выдерживать чрезмерные психоэмоциональные нагрузки. Одним из ресурсов поддержания оптимального функционального состояния профессионала являются развитые способности к эмоциональной осведомленности, эмпатии, идентификации эмоций и саморегуляции. М.А. Алексеева считает, что «эмоциональный интеллект не только выступает фактором успешности решения профессиональных задач педагогами, но и оказывает непосредственное влияние на формирование конструктивных копинг-стратегий, стрессоустойчивости и преодоление стресса» [1, с. 480].

Любой тип коммуникаций сотрудников образовательных организаций предполагает эмоциональную вовлеченность. Хронический стресс влияет на поведение педагогов, их настроение. Из этого следует, что качество общения специалиста, испытывающего стресс, резко ухудшается. Большинство сил и ресурсов педагог тратит на удержание себя в состоянии эмоционального равновесия, снижается мотивационная составляющая достижения успеха в профессиональной сфере, что отражается на результативности педагогической деятельности. Как отмечают О.Б. Дутчина, Т.И. Александрова, «продолжительный стресс, в первую очередь, влияет на

эмоциональную сферу сотрудников образовательных организаций» [27, с. 94].

Эмоциональный интеллект рассматривается как важный детерминант успешности специалиста сферы образования. Эмоциональный интеллект, как способность педагога управлять сферой эмоций при помощи интеллектуального анализа и синтез, обеспечивает адекватное понимание процесса общения, поведения обучающихся, чуткое улавливание эмоционального фона, а также грамотное манипулирование собственными эмоциями и эмоциями другого.

Высокий уровень эмоционального интеллекта обеспечивает значительный уровень адаптивности и эффективности профессиональной деятельности педагога. Осознание, понимание педагогом того, что он чувствует в данный момент, обуславливает возможность находить наиболее адекватную реакцию на воздействующие стимулы. С точки зрения А.Б. Калиш, «сотрудник образовательной организации с высоким уровнем эмоционального интеллекта способен выстраивать наиболее адаптивную стратегию поведения в отношении своих состояний, чувств и эмоций благодаря рефлексивной позиции, обусловленной развитым эмоциональным интеллектом» [34, с. 398].

Л.И. Дементий, Ю.А. Дружинина отмечали, что «стресс может оказывать как положительное (эустресс), так и отрицательное (дистресс) влияние на деятельность человека, что обуславливает определенные эмоциональные реакции. Для поддержания оптимального функционального состояния и эффективной деятельности нужны навыки, обеспечивающие контроль своих состояний и умение переводить дистресс в эустресс. Необходимы навыки контроля своего эмоционального состояния и саморегуляции поведения, которые также обеспечивает эмоциональный интеллект» [24, с. 23].

Высокий уровень эмоционального интеллекта педагога обуславливает адаптивность и эффективность профессиональной деятельности сотрудников

образовательных организаций. Прямая зависимость между проявлением своих возникших эмоций и ощущением благополучия показывает, насколько важно педагогам замечать свои эмоции, постоянно осознавать их и применять для управления своим поведением.

В исследовании Т.Г. Кукулите, А.В. Сокол показано, что «с развитием эмоционального интеллекта повышается нервно-психическая устойчивость педагога, снижается вероятность нарушения психики и поведения в экстремальных условиях, формируются жизнестойкость и адекватная система убеждений о мире, о себе и других людях» [41, с. 492].

Эмоциональный интеллект в целом и его различные компоненты повышают устойчивость сотрудников образовательных организаций к стрессовым факторам профессиональной деятельности и снижают риск возникновения у них дезадаптивных реакций.

С точки зрения М.С. Лебедеко, «высокий уровень прикладной значимости эмоционального интеллекта заключается в развитии эмоциональной компетентности сотрудников образовательных организаций, что, в свою очередь, является одним из факторов стрессоустойчивости, а также условием выработки эффективных копинг-стратегий педагогов» [44, с. 129].

А.Ю. Гусева сделала вывод о зависимости стрессоустойчивости от эмоционального интеллекта педагога: «способность понимать свои эмоции, умение их выражать и корректировать напрямую зависят от уровня стрессоустойчивости, т.е. чем больше развиты данные умения, тем выше уровень стрессоустойчивости и соответственно, чем меньше человек умеет выражать и корректировать свои эмоции, тем у него ниже будет стрессоустойчивость и выше эмоциональная нестабильность» [23, с. 198].

Исходя из сказанного, сотрудники образовательных организаций с более высоким уровнем эмоционального интеллекта меньше подвержены организационным стрессам и являются более стрессоустойчивыми.

Как отмечает Ю.П. Кламбовская, «педагоги с высоким уровнем эмоционального интеллекта имеют высокий уровень психологической устойчивости в стрессовых ситуациях. Для них характерен высокий уровень как общей стрессоустойчивости, так и стрессоустойчивости к внутриличностным, межличностным факторам и факторам окружающего мира. Они легче переносят стрессовые условия» [37, с. 59].

Педагоги с низким уровнем эмоционального интеллекта характеризуются низким уровнем психологической устойчивости в стрессовых ситуациях и в межличностных взаимодействиях. Они склонны к нервно-психическим срывам, проявляют неустойчивость под воздействием экстремальных факторов профессиональной деятельности. По мнению М.М. Амельченко, «психологическая подготовка специалистов к педагогической деятельности должна включать программы тренинга по развитию способностей к эмпатии, эмоциональной осведомленности, к пониманию и управлению эмоциями» [2, с. 356].

М.А. Алексеева свой подход к взаимосвязи эмоционального интеллекта и психологической устойчивости педагогов связывает с пережитым личным жизненным опытом человека и процессом его физиологического развития на данном этапе восприятия. В основу автор закладывает умение визуализировать и анализировать воспринимаемый объект или процесс в целях разрешения определенных ситуаций или в связи с необходимостью принятия каким-либо решений [1].

С точки зрения С.Ю. Визитовой, эмоциональный интеллект педагога продуцируется и развивается в соответствии с накопленным индивидуальным опытом. Стессоустойчивость педагога С.Ю. Визитова понимает как определенный процесс психики, в ходе которого создаются новые образы и представления посредством переработки воспринятой реальности и на основе уже накопленного опыта. В основе взаимосвязи эмоционального интеллекта и стрессоустойчивости педагогов лежит умение

педагога изменять в своем создании воспринятую окружающую действительность и придумать новые образы в ней [12].

В понимании Д.Ю. Воропай, Е.В. Павлова взаимосвязь эмоционального интеллекта и стрессоустойчивости педагогов представлена как совокупность воспринятой и переработанной мыслительными процессами реальности и накопленного жизненного опыта на данной стадии физиологического развития. В основе эмоционального интеллекта педагога лежит способность визуализировать мысли, то есть представлять то, о чем думает личность [15].

Вне зависимости от подхода, однозначным является вывод о связи эмоционального интеллекта и стрессоустойчивости педагогов. Эмоциональный интеллект рассматривается как важный детерминант успешности специалиста сферы образования. Эмоциональный интеллект, как способность педагога управлять сферой эмоций при помощи интеллектуального анализа и синтеза, обеспечивает адекватное понимание процесса общения, поведения обучающихся, чуткое улавливание эмоционального фона, а также грамотное манипулирование собственными эмоциями и эмоциями другого.

Высокий уровень эмоционального интеллекта педагога обуславливает адаптивность и эффективность профессиональной деятельности сотрудников образовательных организаций, обеспечивает значительный уровень адаптивности и эффективности профессиональной деятельности педагога, дает возможность находить наиболее адекватную реакцию на воздействующие стимулы.

Прямая зависимость между проявлением своих возникших эмоций и ощущением благополучия показывает, насколько важно педагогам замечать свои эмоции, постоянно осознавать их и применять для управления своим поведением.

Выводы по главе 1

На сегодняшний день в психологической науке сложилось большое многообразие определений понятия «стрессоустойчивость», составляющими которой выступают эмоциональная устойчивость, психологическая устойчивость к стрессу, стресс-резистентность, фрустрационная толерантность. В настоящем исследовании за основу будет принято определение, предложенное Л.И. Анцыферовой, которая стрессоустойчивость предлагает рассматривать как свойство личности, которое интегрирует отношение между компонентами психической деятельности в трудной ситуации и способствует успешному выполнению деятельности, изменению обстоятельств, самоизменению.

Факторы, определяющие стрессоустойчивость сотрудников организации, можно разделить на следующие группы: биологические (врожденные особенности организма и ранний детский опыт); личностные особенности (направленность человека, его установки и ценности); факторы социальной среды (социальные условия и условия труда, ближнее социальное окружение); когнитивные факторы (уровень сензитивности, умение анализировать свое состояние и факторы внешней среды, прошлый опыт и прогноз будущего).

Одним из ресурсов, определяющих стрессоустойчивость, является эмоциональный интеллект, способность к управлению и пониманию своих эмоций, а также умение определять эмоции других людей. В отечественной и зарубежной науке существует несколько концепций эмоционального интеллекта. В концепции Д. Карузо, Дж. Майера, П. Сэловей эмоциональный интеллект трактуется как способность индивида к пониманию эмоций и использованию эмоциональных знаний для активизации мыслительной деятельности. В концепции Д.В. Люсина эмоциональный интеллект рассматривается как способность понимать и управлять своими и чужими эмоциями.

Проблема стресса и стрессоустойчивости сотрудников в разных видах деятельности в настоящее время привлекает большое внимание как исследователей, так и руководителей организаций, которые заинтересованы в сохранении и повышении результативности деятельности своих сотрудников.

Профессиональная деятельность педагогов является одним из наиболее напряженных (в психологическом плане) видов социальной активности. Современный педагогический работник испытывает большие психические и эмоциональные нагрузки, сталкиваясь с различного рода конфликтными, эмоционально напряженными ситуациями, которые требуют умения владеть собой, сохранять способность к дальнейшей педагогической деятельности. Несомненно, что педагогическая профессия входит в группу профессий с большим присутствием стресс-факторов, что в свою очередь предъявляет повышенные требования к такой комплексной характеристике как стрессоустойчивость.

В работах было показано, что уровень стрессоустойчивости связан с составляющими эмоционального интеллекта: педагоги с высоким уровнем стрессоустойчивости обладают высоким эмоциональным интеллектом, самомотивацией, эмпатией и социальным сознанием, они адекватно оценивают свои способности, хорошо владеют собой, умеют выстраивать эффективные взаимоотношения, понимают свои и чужие эмоции и могут ими управлять.

ГЛАВА 2. АПРОБАЦИЯ ПРОГРАММЫ РАЗВИТИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА КАК УСЛОВИЯ ПОВЫШЕНИЯ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ

2.1. Особенности эмоционального интеллекта сотрудников с разным уровнем стрессоустойчивости

Изучение стрессоустойчивости и эмоционального интеллекта сотрудников организовано на базе Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «
общеобразовательная школа» (далее – ООШ). Данное учреждение было выбрано для проведения исследования, т.к. профессиональная деятельность педагогов является одним из наиболее напряженных (в психологическом плане) видов социальной активности. Современный педагогический работник испытывает большие психические и эмоциональные нагрузки, сталкиваясь с различного рода конфликтными, эмоционально напряженными ситуациями, которые требуют умения владеть собой, сохранять способность к дальнейшей педагогической деятельности. Несомненно, что профессиональная деятельность сотрудников образовательных организаций связана с различными стрессогенными факторами. Ее эффективность во многом зависит от психологической устойчивости педагога, его способности выдерживать чрезмерные психоэмоциональные нагрузки.

Любой тип коммуникаций сотрудников образовательных организаций предполагает эмоциональную вовлеченность. Хронический стресс влияет на поведение педагогов, их настроение. Из этого следует, что качество общения специалиста, испытывающего стресс, резко ухудшается. Большинство сил и ресурсов педагог тратит на удержание себя в состоянии эмоционального равновесия, снижается мотивационная составляющая достижения успеха в профессиональной сфере, что отражается на результативности педагогической деятельности.

Педагоги с низким уровнем эмоционального интеллекта характеризуются низким уровнем психологической устойчивости в стрессовых ситуациях и в межличностных взаимодействиях. Они склонны к нервно-психическим срывам, проявляют неустойчивость под воздействием экстремальных факторов профессиональной деятельности.

Выборку составили 17 сотрудников ООШ в возрасте от 25 до 65 лет со стажем работы от двух лет до 41 года, все участники – женщины. Исследование проходило в форме непосредственного опроса, индивидуально с каждым респондентом по заранее подготовленным материалам: стандартизированные методики с формализованными ответами.

Распределение респондентов по трудовому стажу представлено в таблице 1.

Таблица 1

Распределение респондентов по трудовому стажу

| Стаж, годы | 0–5 | 5–10 | 11–15 | 16–20 | 21–30 | 31–40 | Более 41 |
|------------|-----|------|-------|-------|-------|-------|----------|
| Кол-во | 1 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 1 |

Из таблицы 1 следует, что меньше всего в организации молодых специалистов, имеющих трудовой стаж менее 5 лет, а также сотрудников, отработавших в данной организации от 11 до 15 лет и более 41 года.

Распределение респондентов по возрасту представлено в таблице 2.

Таблица 2

Распределение респондентов по возрасту

| Возраст, лет | 20–30 | 31–40 | 41–50 | 51–60 | Более 61 |
|--------------|-------|-------|-------|-------|----------|
| Кол-во | 2 | 5 | 4 | 4 | 2 |

Из таблицы 2 следует, что большинство специалистов (13 опрошенных) – среднего возраста от 31 до 60 лет. 2 сотрудника – старшего возраста: старше 61 года. В организации работают 2 молодых специалистов в возрасте до 30 лет.

Для выявления особенностей эмоционального интеллекта был выбран опросник эмоционального интеллекта Д.В. Люсина (ЭМИн). С помощью данной методики можно определить, насколько у человека развиты способности к управлению и пониманию своих эмоций, а также насколько он умеет определять эмоции других людей. В структуре опросника выделяется четыре шкалы (рисунок 8).



Рисунок 8. Шкалы опросника эмоционального интеллекта Д.В. Люсина

Оценка стрессоустойчивости осуществлялась с помощью «Теста на определение стрессоустойчивости личности» (авторы – Н. В. Киршева, Н.В. Рябчикова), который позволяет на основе самооценки своего состояния определить уровень адаптированности к стрессу.

Тест на определение стрессоустойчивости личности содержит 18 утверждений, к каждому из которых предлагается три варианта ответа: редко, иногда, часто. По выраженности проявления определенных поведенческих проявлений определяется уровень стрессоустойчивости.

Полученные результаты анализировались с помощью описательной статистики, позволяющей описать уровень стрессоустойчивости и компонентов эмоционального интеллекта в исследуемой группе.

Распределение уровня выраженности компонентов эмоционального интеллекта по шкалам методики ЭМИн (Д. Люсин) представлено в таблице 3.

Распределение уровня выраженности компонентов эмоционального интеллекта по шкалам методики ЭМИн (Д.В. Люсин)

| Шкалы эмоционального интеллекта | Уровень показателей эмоционального интеллекта | | | | | |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------|------------|---------|------------|---------|
| | низкий | | средний | | высокий | |
| | количество | доля, % | количество | доля, % | количество | доля, % |
| Межличностный эмоциональный интеллект | 0 | 0 | 4 | 23,5 | 13 | 76,5 |
| Внутриличностный эмоциональный интеллект | 2 | 11,8 | 12 | 70,6 | 3 | 17,6 |
| Понимание эмоций | 4 | 23,5 | 10 | 58,9 | 3 | 17,6 |
| Управление эмоциями | 5 | 29,4 | 12 | 70,6 | 0 | 0 |

Как видно из таблицы 3, по шкале «межличностный эмоциональный интеллект» преобладающим является высокий уровень – он диагностирован у 76,5% педагогов ООШ. Эти респонденты способны к пониманию эмоций других людей и управлению ими, могут распознать эмоцию, т.е. установить сам факт наличия эмоционального переживания у себя или у другого человека.

По шкале «внутриличностный эмоциональный интеллект» преобладающим является средний уровень (70,6% опрошенных). Данные педагоги способны к пониманию собственных эмоций и управлению ими. При этом им сложно контролировать интенсивность эмоций, прежде всего, сложно приглушать чрезмерно сильные эмоции.

По шкале «понимание эмоций» преобладающим является средний уровень – он диагностирован у 58,9% педагогов ООШ. Эти респонденты способны к пониманию своих и чужих эмоций. Однако они затрудняются в идентификации эмоции, им сложно установить, какую именно эмоцию испытывает он сам или другой человек, и сложно найти для нее словесное выражение. Кроме этого, этим респондентам сложно понять причины, вызвавшие данную эмоцию, и следствия, к которым она приведет.

По шкале «управление эмоциями» преобладающим является средний

уровень – он диагностирован у 70,6% педагогов ООШ. Эти респонденты способны к управлению своими и чужими эмоциями. Однако им сложно контролировать внешнее выражение эмоций. Кроме этого, при необходимости они не могут произвольно вызвать ту или иную эмоцию.

Таким образом, педагоги способны к пониманию собственных эмоций и эмоций других людей и управлению ими. Однако респонденты затрудняются в идентификации эмоций, им сложно контролировать интенсивность эмоций и их внешнее выражение, трудно понять причины, вызвавшие конкретную эмоцию, и следствия, к которым она приведет.

Результаты «Теста на определение стрессоустойчивости личности» (Н.В. Киршева, Н.В. Рябчикова) представлены на рисунке 9.

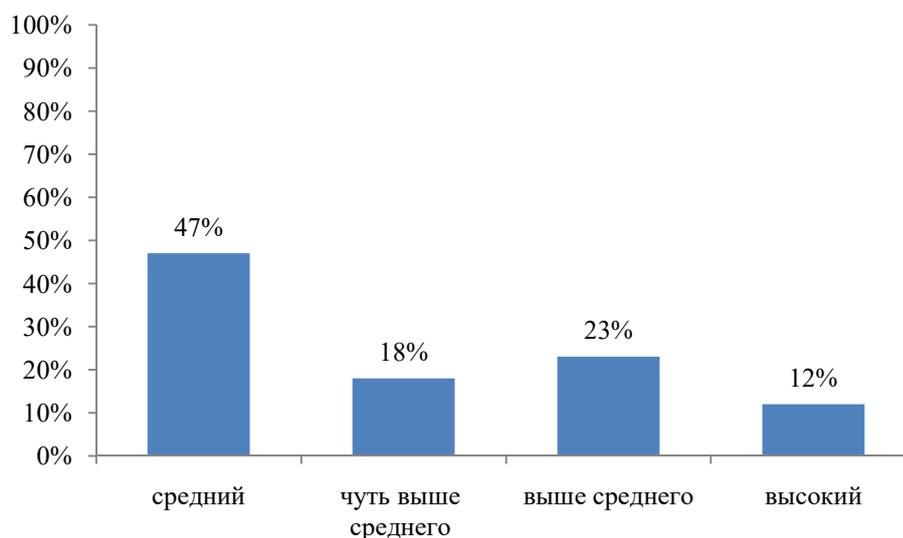


Рисунок 9. Распределение результатов оценки стрессоустойчивости сотрудников (по методике Н.В Киршева, Н.В. Рябчикова)

Как видно из рисунка 7, высоким уровнем стрессоустойчивости обладают 12% педагогов ООШ. 23% респондентов имеют уровень стрессоустойчивости выше среднего. Меры по преодолению стресса для них могут иметь только профилактическое значение. Если респонденты с таким уровнем устойчивости к стрессу чувствует недомогание, то можно утверждать, что они временны и постепенно вернуться к норме.

Средний уровень стрессоустойчивости диагностирован у 47% педагогов, что характеризует чрезмерную напряженность. Они должны принять меры против воздействия стресса, чтобы вернуть себе уверенность, высокую работоспособность и спокойствие. Этим педагогам необходимо использовать в повседневной жизни упражнения по преодолению стресса, что будет способствовать ослаблению стрессовых симптомов и повышению уровня работоспособности.

Для того чтобы проследить соотношение эмоционального интеллекта и стрессоустойчивости, полученные данные представлены в таблице 4.

Таблица 4

Соотношение уровня эмоционального интеллекта и уровня стрессоустойчивости

| Уровень стрессоустойчивости | Уровень эмоционального интеллекта | | |
|-----------------------------|-----------------------------------|---------|---------|
| | низкий | средний | высокий |
| Средний | 2 | 6 | 0 |
| Чуть выше среднего | 0 | 3 | 0 |
| Выше среднего | 0 | 3 | 1 |
| Высокий | 0 | 0 | 2 |

Оценка соотношения уровня эмоционального интеллекта и уровня стрессоустойчивости позволяет говорить о наличии связи ($\chi^2 = 13,81, p < 0,05$), и показывает, что среднему уровню эмоционального интеллекта свойственен средний уровень стрессоустойчивости личности.

Рассмотрим корреляционные связи, полученные с помощью критерия Спирмена, между уровнем стрессоустойчивости и отдельными компонентами эмоционального интеллекта (таблица 5).

Корреляционные связи шкал эмоционального интеллекта и стрессоустойчивости на констатирующем этапе работы

| | МЭИ | ВЭИ | ПЭ | УЭ | Общий ЭИ |
|---------------------|---------|---------|---------|---------|----------|
| Стрессоустойчивость | -0,85** | -0,92** | -0,67** | -0,81** | -0,99** |

Примечание: МЭИ – межличностный эмоциональный интеллект, ВЭИ – внутриличностный эмоциональный интеллект, ПЭ – понимание эмоций, УЭ – управление эмоциями, ЭИ – эмоциональный интеллект

*корреляция значима на уровне $p < 0,05$

**корреляция значима на уровне $p < 0,01$

В данной методике оценки стрессоустойчивости представлены таким образом, что низким баллам соответствует высокий уровень стрессоустойчивости.

Результаты проведенной диагностики свидетельствуют о том, что у респондентов эмоциональный интеллект развит недостаточно хорошо, особенно, в части понимания и управления своими эмоциями. Существует взаимосвязь между показателями стрессоустойчивости и шкалами эмоционального интеллекта, которая выражается в том, что средний уровень стрессоустойчивости отражается на способности выражать и контролировать свое эмоциональное состояние, т.е. чем больше развиты такие умения, как способность понимать свои эмоции, умение их выражать и корректировать, тем выше уровень стрессоустойчивости и, соответственно, чем меньше педагог умеет выражать и корректировать свои эмоции, тем у него ниже будет стрессоустойчивость и выше эмоциональная нестабильность. Полученные данные обуславливают необходимость проведения работы по развитию эмоционального интеллекта педагогов ООШ.

2.2. Программа развития эмоционального интеллекта сотрудников

С целью развития эмоционального интеллекта педагогов ООШ разработана развивающая программа «Компас эмоций».

Аннотация Программы

1. Цель Программы: повышение уровня компонентов эмоционального интеллекта педагогов.

2. Теоретические основания Программы. Высокий уровень эмоционального интеллекта обеспечивает высокий уровень стрессоустойчивости: личность обладает высоким эмоциональным интеллектом, самомотивацией, эмпатией и социальным сознанием, адекватно оценивает свои способности, хорошо владеет собой, умеет выстраивать эффективные взаимоотношения, понимают свои и чужие эмоции и может ими управлять благодаря рефлексивной позиции, обусловленной развитым эмоциональным интеллектом.

Профессиональная деятельность педагогов является одним из наиболее напряженных (в психологическом плане) видов социальной активности. Современный педагогический работник испытывает большие психические и эмоциональные нагрузки, сталкиваясь с различного рода конфликтными, эмоционально напряженными ситуациями, которые требуют умения владеть собой, сохранять способность к дальнейшей педагогической деятельности. Несомненно, что педагогическая профессия входит в группу профессий с большим присутствием стресс-факторов, что в свою очередь предъявляет повышенные требования к такой комплексной характеристике как стрессоустойчивость.

В работах было показано, что уровень стрессоустойчивости связан с составляющими эмоционального интеллекта: педагоги с высоким уровнем стрессоустойчивости обладают высоким эмоциональным интеллектом, самомотивацией, эмпатией и социальным сознанием, они адекватно оценивают свои способности, хорошо владеют собой, умеют выстраивать

эффективные взаимоотношения, понимают свои и чужие эмоции и могут ими управлять.

3. Продолжительность реализации Программы: 5 недель (1 занятие в неделю).

4. Характеристика целевой группы: в реализации Программы задействованы педагоги МБОУ «_____ основная общеобразовательная школа», женщины, имеющие различный трудовой стаж, как менее 5 лет, так и более 41 года.

5. Место реализации Программы: МБОУ «_____ основная общеобразовательная школа».

6. Ресурсное обеспечение Программы:

- материально-технические ресурсы: компьютер, проектор, бумага, фломастеры, ватманы, ручки, цветные карандаши;

- кадровые ресурсы: психолог;

- финансовые ресурсы: проведение программных мероприятий обеспечивается за счет бюджета МБОУ «_____ основная общеобразовательная школа», дополнительных финансовых затрат Программа не требует;

- учебные и методические материалы: источники, указанные в списке использованной литературы по данной работе.

7. Ожидаемые результаты: в результате освоения Программы педагоги научатся понимать эмоции собственные и других людей, контролировать интенсивность эмоций и их внешнее выражение, распознавать причины, вызвавшие конкретные эмоции, и следствия, к которым они приведут.

8. Критерии, показатели достижения результатов:

- владение навыками распознавания эмоций собственных и эмоций других людей и навыками управления ими;

- владение навыками контролирования интенсивности эмоций;

- владение навыками взаимодействия в группе.

9. Методы оценки результатов: опросник эмоционального интеллекта Д.В. Люсина (ЭМИн).

10. Этапы реализации Программы:

- организационный (диагностика уровня развития эмоционального интеллекта педагогов с разным уровнем стрессоустойчивости, составление плана занятий, подготовка необходимых материалов, информирование педагогов);

- основной (проведение занятий);

- заключительный (диагностика уровня развития эмоционального интеллекта сотрудников с разным уровнем стрессоустойчивости после реализации Программы, оценка эффективности).

Основной этап Программы включал 5 занятий:

Занятие 1. Цель: расширение представлений о важности и значимости эмоций в жизни человека.

Занятие 2. Цель: отработка способности прогнозировать возникновение эмоций и их последствия, способности контролировать интенсивность эмоций.

Занятие 3. Цель: отработка способности к выбору эффективных методов управления своими эмоциями.

Занятие 4. Цель: отработка способности эффективного управления эмоциями других людей.

Занятие 5. Цель: систематизация полученных знаний и умений по проблеме управления эмоциями.

Структура и содержание занятий представлено в Приложении А.

Система занятий для развития эмоционального интеллекта представлена в таблице 6.

Таблица 6

Система занятий для развития эмоционального интеллекта

| Этапы | Содержание | Цель | Формы и методы | Результаты |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <p>ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЙ</p> | <p>Диагностика уровня развития эмоционального интеллекта сотрудников с разным уровнем стрессоустойчивости</p> | <p>Выявление уровня развития эмоционального интеллекта сотрудников с разным уровнем стрессоустойчивости до проведения программы</p> | <p>Опросник эмоционального интеллекта Д.В. Люсина (ЭМИн) «Тест на определение стрессоустойчивости личности» (Н.В. Киршева, Н.В. Рябчикова)</p> | <p>Оценка взаимосвязи уровня эмоционального интеллекта и уровня стрессоустойчивости показывает, что среднему уровню эмоционального интеллекта свойственен средний уровень стрессоустойчивости личности. Результаты диагностики свидетельствуют о том, что существует взаимосвязь между показателями стрессоустойчивости и шкалами эмоционального интеллекта: средний уровень стрессоустойчивости отражается на способности выражать и контролировать свое эмоциональное состояние.</p> |
| | <p>Занятие 1. Эмоции в жизни человека</p> | <p>Расширение представлений о важности и значимости эмоций в жизни человека</p> | <p>1. Приветствие. 2. Упражнение «Мой взгляд на мои отношения». 3. Игра «Почетный караул». 4. Обратная связь.</p> | <p>Расширены представления о важности и значимости эмоций в жизни человека. В группе установлены доверительные отношения</p> |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Основной | Занятие 2. Эмоции и их понимание | Отработка способности прогнозировать возникновение эмоций и их последствия, способности контролировать интенсивность эмоций | 1. Игра-приветствие. 2. Мини-лекция «Эмоции и эмоциональный интеллект». 3. Игра «Турнир эрудитов». 4. Упражнение «Тропа эмоций». 5. Упражнение «Занимательный тест». 6. Обратная связь. | Отработана способность прогнозировать возникновение эмоций и их последствия, способности контролировать интенсивность эмоций. В группе создана атмосфера, способствующая самопознанию и самопроявлению. |
| | Занятие 3. Выбор эффективных методов управления своими эмоциями. | Отработка способности к выбору эффективных методов управления своими эмоциями. | 1. Игра-приветствие. 2. Игра «Телеграмма». 3. Игра «Невербальные средства общения». 4. Упражнение «Толстое стекло». 5. Упражнение «Маски релаксации». 6. Обратная связь. | Отработана способность к выбору эффективных методов управления своими эмоциями. Участники научились применять психологические знания в области эмоционального интеллекта в практике. |
| | Занятие 4. Эффективное управление эмоциями других людей. | Отработка способности эффективного управления эмоциями других людей. | 1. Игра-приветствие. 2. Старинная английская игра. 3. Игра «Sorri, конфликта не будет». 4. Обобщающее упражнение «Колобок и лисица». 5. Обратная связь. | Отработана способность эффективного управления эмоциями других людей. Участники научились проектировать и конструировать эффективные средства общения. |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Заключительный | Занятие 5. Я и мои эмоции | Рефлексия изменений, произошедших с участниками за время реализации программы | <ol style="list-style-type: none"> 1. Игра-приветствие. 2. Мини-лекция «Как справиться со своими эмоциями». 3. Тест «Как вы заботитесь о себе?». 4. Упражнение «Порой я балую себя». 5. Упражнение «Я дарю тебе звезды». 6. Обобщающее упражнение «Мемуары великого гения». 7. Обратная связь. | <p>Систематизированы полученные знания и умения по проблеме управления эмоциями.</p> <p>Проведена рефлексия изменений, произошедших с участниками за время реализации программы.</p> |
| | Диагностика уровня развития эмоционального интеллекта сотрудников с разным уровнем стрессоустойчивости после реализации программы | Выявление уровня развития эмоционального интеллекта сотрудников с разным уровнем стрессоустойчивости после проведения программы | Опросник эмоционального интеллекта Д.В. Люсина (ЭМИн); методика «Тест на определение стрессоустойчивости личности» (Н.В. Киршева, Н.В. Рябчикова). | По итогу проведения программы, получены значимые различия. |

Формы и методы работы основного этапа: беседа; игра; групповые дискуссии; психологические упражнения и психотехники; мини-лекции; работа с демонстрационными раздаточными материалами; индивидуальная и групповая рефлексия.

Каждое занятие имеет структуру, цели, задачи и включает в себя различные формы групповой работы и разные виды упражнений:

- упражнения, которые направлены на создание благоприятной и доброжелательной атмосферы и на снятие напряжения;

- упражнения, направленные на развитие способности самоанализа, анализа ситуации и дальнейшее прогнозирование;

- упражнения, направленные на рефлексию.

10. Перспектива реализации Программы: внедрение предлагаемых мероприятий в деятельность педагогических организаций, разработка дополнительных форм работы, привлечение дополнительных ресурсов.

Был проведен комплекс из 5 занятий, направленных на развитие способности к пониманию эмоций собственных и эмоций других людей, способности к контролированию интенсивности эмоций и их внешнему выражению.

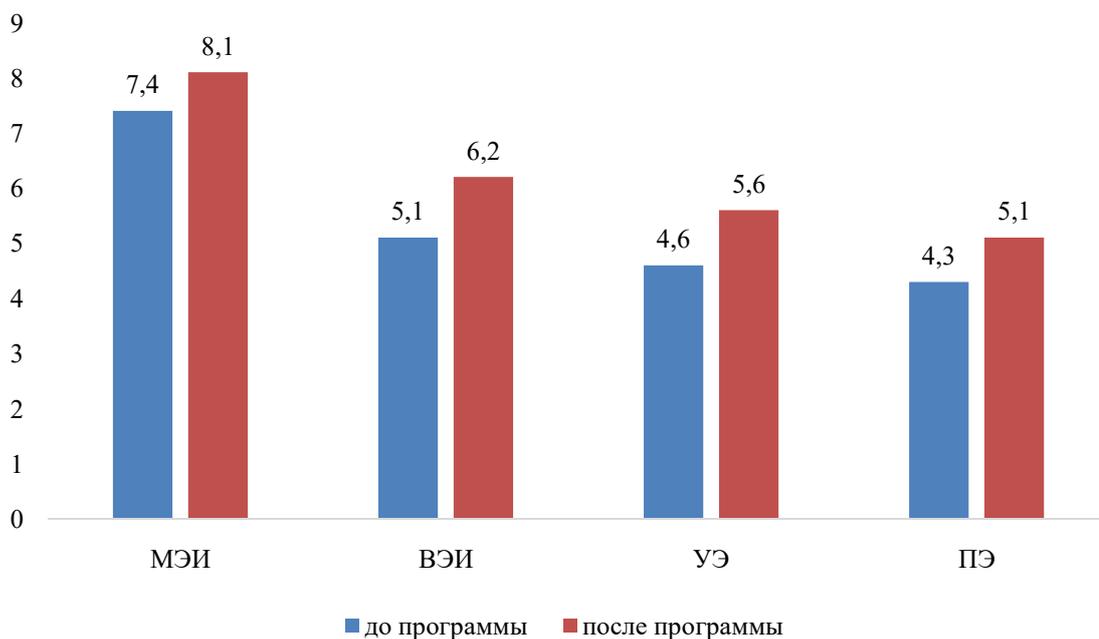
2.3. Оценка изменений стрессоустойчивости в результате апробации программы

Через 10 дней после реализации программы была проведена повторная диагностика уровня эмоционального интеллекта и стрессоустойчивости.

Цель контрольного среза – проследить изменения стрессоустойчивости в результате апробации программы и сделать вывод о роли эмоционального интеллекта в повышение стрессоустойчивости.

При повторной диагностике были использованы те же диагностические задания, что и на констатирующем этапе исследования.

Рассмотрим изменения по шкалам эмоционального интеллекта (рисунок 10).



Примечание: МЭИ – межличностный эмоциональный интеллект, ВЭИ – внутриличностный эмоциональный интеллект, УЭ – управление эмоциями, ПЭ – понимание эмоций

Рисунок 10. Средние значения по шкалам эмоционального интеллекта до и после апробации программы

Анализ данных, представленных на рисунке 8, позволяет сделать вывод о наличии положительной динамики по всем исследуемым шкалам.

По шкале «межличностный эмоциональный интеллект» преобладающим является высокий уровень. Это свидетельствует о том, что педагоги ООШ способны к пониманию эмоций других людей и управлению ими, могут распознать эмоцию, т.е. установить сам факт наличия эмоционального переживания у себя или у другого человека.

По шкале «внутриличностный эмоциональный интеллект» преобладающим является высокий уровень. Это говорит о том, что педагоги ООШ способны к пониманию собственных эмоций и управлению ими, они способны контролировать интенсивность эмоций, в случае необходимости умеют приглушать чрезмерно сильные эмоции.

По шкале «понимание эмоций» преобладающим является высокий уровень. Это свидетельствует о том, что педагоги ООШ способны к пониманию своих и чужих эмоций, способны к идентификации эмоции. Респонденты способны установить, какую именно эмоцию испытывает он сам или другой человек, умеют найти для нее словесное выражение. Педагоги способны понять причины, вызвавшие данную эмоцию, и следствия, к которым она приведет.

По шкале «управление эмоциями» преобладающим является высокий уровень. Это говорит о том, что педагоги ООШ способны к управлению своими и чужими эмоциями, умеют контролировать внешнее выражение эмоций, при необходимости могут произвольно вызвать ту или иную эмоцию.

Проведем оценку изменений компонентов эмоционального интеллекта, насколько они значимы. Оценка различий проводилась с помощью стандартизированного критерия. Результаты различий представлены в таблице 8.

Таблица 8

Оценка различий по шкалам до и после с помощью стандартизированного показателя

| Шкала | Значение | Уровень значимости, p |
|------------------------------------------|----------|-------------------------|
| Межличностный эмоциональный интеллект | 2,83 | 0,005 |
| Внутриличностный эмоциональный интеллект | 2,67 | 0,01 |
| Понимание эмоций | 3,30 | 0,001 |
| Управление эмоциями | 3,18 | 0,001 |
| Общий эмоциональный интеллект | 3,62 | 0,001 |

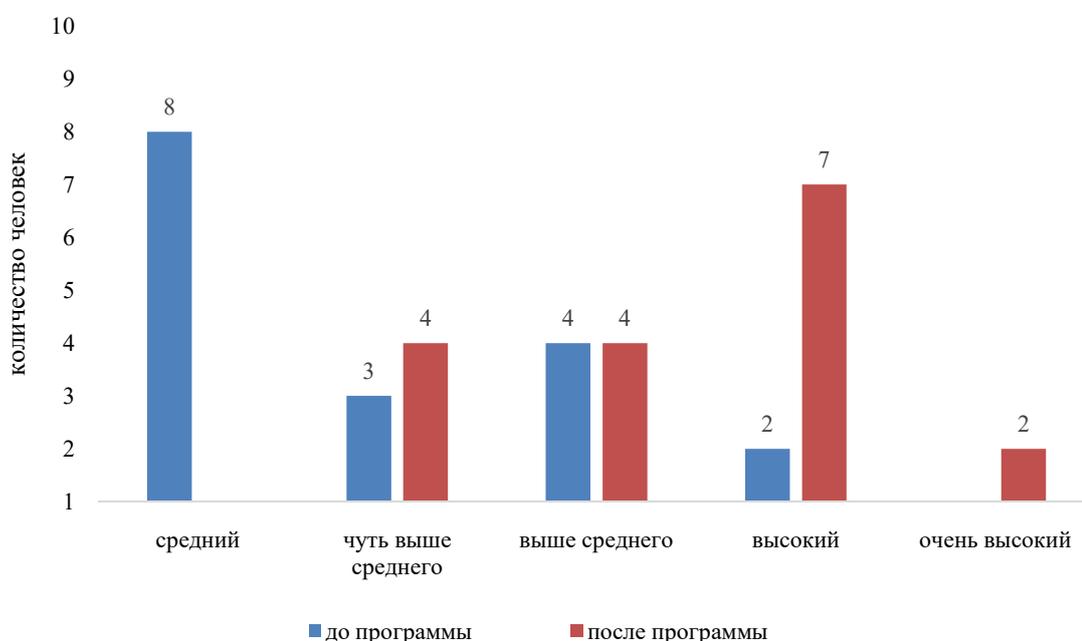
Исходя из статистических данных, представленных в таблице 8, можно сделать вывод о том, что по шкалам «межличностный эмоциональный

интеллект», «внутриличностный эмоциональный интеллект», «понимание эмоций», «управление эмоциями» получены значимые различия.

Соотнеся показатели таблицы 8 с данными представленными на рисунке 8, мы видим, что произошли значимые изменения в сторону увеличения показателей компонентов эмоционального интеллекта сотрудников, участников программы.

Таким образом, мы можем говорить о положительной динамике: педагоги способны к пониманию собственных эмоций и эмоций других людей и управлению ими, способны к идентификации эмоций, могут контролировать интенсивность эмоций и их внешнее выражение, понимают причины, вызвавшие конкретную эмоцию, и следствия, к которым она приведет.

Рассмотрим, как изменились после проведенной программы показатели стрессоустойчивости. На рисунке 11 представлено распределение уровней стрессоустойчивости сотрудников до и после реализации Программы развития эмоционального интеллекта.



та

Рисунок 11. Стрессоустойчивость педагогов до и после реализации Программы развития эмоционального интеллекта

Анализ данных, представленных на рисунке 9, позволяет сделать вывод о наличии положительной динамики по всем уровням стрессоустойчивости. Педагоги устойчивы к внешним и внутренним раздражителям и остаются эмоционально спокойными в ситуации стресса. Они способны выдерживать достаточные психофизические нагрузки и переносить стрессы умеренной интенсивности без ущерба для здоровья. Педагоги стали оценивать иначе свое состояние, появилось больше уверенности в том, что они смогут справиться со стрессом с помощью осознанных действий.

Достоверность изменений установлена с помощью применения статистического критерия Вилкоксона $T=0$, что говорит о значимых различиях на уровне $p \leq 0,01$.

Рассмотрим взаимосвязь показателей эмоционального интеллекта и стрессоустойчивости после проведения программы.

В таблице 9 представлены корреляционные связи, полученные с помощью критерия ранговой корреляции Спирмена, для шкал эмоционального интеллекта и стрессоустойчивости.

Таблица 9

Корреляционные связи шкал эмоционального интеллекта и стрессоустойчивости после проведения Программы

| | МЭИ | ВЭИ | ПЭ | УЭ | Общий ЭИ |
|---------------------|--------|-------|---------|---------|----------|
| Стрессоустойчивость | -0,59* | -0,27 | -0,62** | -0,67** | -0,77** |

Примечание: МЭИ – межличностный эмоциональный интеллект, ВЭИ – внутриличностный эмоциональный интеллект, УЭ – управление эмоциями, ПЭ – понимание эмоций

* корреляция значима на уровне $p < 0,05$

** корреляция значима на уровне $p < 0,01$

Представленная в таблице 9 оценка соотношения уровня эмоционального интеллекта и уровня стрессоустойчивости, показывает, что повышение уровня эмоционального интеллекта привело к повышению уровня стрессоустойчивости педагогов ООШ. Педагоги владеют

собой, умеют выстраивать эффективные взаимоотношения, понимают свои и чужие эмоции и могут ими управлять.

Данные изменения опосредованы взаимосвязью эмоционального интеллекта и стрессоустойчивости. Следовательно, эмоциональный интеллект выступает ресурсом повышения стрессоустойчивости сотрудников образовательных организаций. Исходя из сказанного, мы можем говорить об эффективности разработанной и реализованной программы по развитию эмоционального интеллекта.

Выводы по главе 2

Развитие эмоционального интеллекта сотрудников для повышения стрессоустойчивости организовано на базе МБОУ ООШ. Выборку исследования составили 17 сотрудников образовательной организации в возрасте от 25 до 65 лет со стажем работы от двух лет до 41 года, все участники – женщины.

Для выявления особенностей эмоционального интеллекта был выбран опросник эмоционального интеллекта Д.В. Люсина. Оценка стрессоустойчивости осуществлялась с помощью «Теста на определение стрессоустойчивости личности» (Н.В. Киршева, Н.В. Рябчикова).

Результаты проведенной диагностики свидетельствуют о том, что существует взаимосвязь между показателями стрессоустойчивости и шкалами эмоционального интеллекта, которая выражается в том, что средний уровень стрессоустойчивости отражается на способности выражать и контролировать свое эмоциональное состояние, т.е. чем больше развиты такие умения, как способность понимать свои эмоции, умение их выражать и корректировать их, тем выше уровень стрессоустойчивости и, соответственно, чем меньше педагог умеет выражать и корректировать свои эмоции, тем у него ниже будет стрессоустойчивость и выше эмоциональная нестабильность. Результаты проведенной диагностики свидетельствуют о том, что у респондентов эмоциональный интеллект и уровень стрессоустойчивости развиты недостаточно хорошо, особенно, в части понимания и управления своими эмоциями.

С целью развития эмоционального интеллекта педагогов разработана Программа, целью которой является расширение представлений о важности и значимости эмоций в жизни человека, отработка способности прогнозировать возникновение эмоций и их последствия, способности контролировать интенсивность эмоций, способности к выбору эффективных методов управления своими эмоциями, способности эффективного

управления эмоциями других людей, повышение уровня компонентов эмоционального интеллекта педагогов.

Был проведен комплекс занятий, направленных на развитие способности к пониманию эмоций собственных и эмоций других людей, способности к контролированию интенсивности эмоций и их внешнему выражению, способности к распознаванию причин эмоциональных переживаний и последствий, к которым они приведут.

После проведения программы была проведена повторная диагностика уровня эмоционального интеллекта и стрессоустойчивости.

Оценка изменений показателей эмоционального интеллекта говорит о положительной динамике: педагоги способны к пониманию собственных эмоций и эмоций других людей и управлению ими, способны к идентификации эмоций, могут контролировать интенсивность эмоций, прежде всего, приглушать чрезмерно сильные эмоции, могут контролировать внешнее выражение эмоций, могут при необходимости произвольно вызвать ту или иную эмоцию, понимают причины, вызвавшие конкретную эмоцию, и следствия, к которым она приведет.

Сопоставление показателей стрессоустойчивости позволило выделить значимые различия после проведения Программы: педагоги стали оценивать иначе свое состояние, появилась уверенность в том, что они смогут справиться со стрессом с помощью осознанных действий. Педагогам свойственна низкая личностная и ситуативная тревожность, низкий уровень нервно-психического напряжения, адекватная самооценка, высокая работоспособность, эмоциональная устойчивость.

Полученные данные показывают, что повышение эмоционального интеллекта привело и к повышению уровня стрессоустойчивости педагогов. Таким образом, разработанная и реализованная программа по развитию эмоционального интеллекта доказала свою эффективность.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Рассмотрение основных концепций изучения стрессоустойчивости позволило выделить ряд подходов в понимании данного феномена. Несмотря на множество проведенных разнообразных и разносторонних исследований стрессоустойчивости, нет ясности в понимании сущности данного феномена, и большинство авторов в качестве синонима употребляют термин «эмоциональная устойчивость».

Изучение основных теоретических подходов зарубежных ученых к изучению эмоционального интеллекта позволяет говорить о существовании трех наиболее известных подходов к изучению эмоционального интеллекта: модель способностей (П. Майера и Дж. Саловей), модель эмоциональных компетенций (Д. Гоулман), эмоциональный интеллект – эмоционально-социальный интеллект (Р. Бар-Он). Отечественные ученые подходят к пониманию эмоционального интеллекта как к способности к пониманию своих и чужих эмоций и управлению ими (И.Н. Андреева, Е.П. Ильин, Д.В. Люсин, Д.В. Ушаков), совокупности свойств личности, которые обеспечивают осознание, принятие и регуляцию собственных состояний и чувств, так и чувств других людей (С.П. Деревянко, М.А. Манойлова).

Изучение роли эмоционального интеллекта в повышении стрессоустойчивости показало наличие положительной связи: высокий уровень стрессоустойчивости соотносится с более высокими уровнями составляющих эмоционального интеллекта. Данные основания легли в основу разработки программы развития эмоционального интеллекта педагогов образовательной организации.

Первичная диагностика эмоционального интеллекта показала, что педагоги затрудняются в идентификации эмоций, им сложно контролировать интенсивность эмоций и их внешнее выражение, трудно понять причины, вызвавшие конкретную эмоцию, и следствия, к которым она приведет. Сопоставление уровня эмоционального интеллекта и стрессоустойчивости

показало, что они связаны положительно. В связи с этим эмоциональный интеллект может быть рассмотрен как ресурс для совладания со стрессовыми ситуациями.

С целью развития эмоционального интеллекта педагогов разработана Программа, целью которой является расширение представлений о важности и значимости эмоций в жизни человека, отработка способности прогнозировать возникновение эмоций и их последствия, способности контролировать интенсивность эмоций, способности к выбору эффективных методов управления своими эмоциями, способности эффективного управления эмоциями других людей, повышение уровня компонентов эмоционального интеллекта педагогов.

После проведения программы была проведена повторная диагностика. Оценка изменений показала положительную динамику в идентификации и понимании собственных эмоций других людей педагогами, способности контролировать интенсивность эмоций и их внешнее выражение, понимают причины, вызвавшие конкретную эмоцию, и следствия, к которым она приведет. Изменения в эмоциональном интеллекте соотносятся с изменениями и стрессоустойчивости. Она также изменилась: педагоги стали оценивать иначе свое состояние, появилась уверенность в том, что они смогут справиться со стрессом с помощью осознанных действий, что характеризует повышение ее уровня.

Исходя из полученных результатов, можно сделать вывод об эффективности разработанной и реализованной программы развития эмоционального интеллекта. Таким образом, нашла подтверждение проектная идея о том, что развитие уровня эмоционального интеллекта способствует повышению уровня стрессоустойчивости, так как высокий уровень эмоционального интеллекта сотрудников организации снижает восприимчивость к стрессу за счёт умения верно распознавать свои и чужие эмоции, управлять ими. Следовательно, цель работы достигнута, задачи решены.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Алексеева М.А. Значение эмоционального интеллекта для развития профессиональных компетенций начинающих педагогов // Современные научные взгляды в эпоху глобальных трансформаций: проблемы, новые векторы развития: Материалы XLII Всероссийской научно-практической конференции, Ростов-на-Дону, 16 декабря 2021 года. Ростов-на-Дону: ООО «Издательство ВВМ, 2021. С. 480–483.
2. Амельченко М.М. Повышение уровня стрессоустойчивости педагогов посредством проведения тренинга «ресурсы стрессоустойчивости» // Векторы психологии – 2020: Психолого-педагогическое сопровождение личности в современной образовательной среде: международная научно-практическая конференция, Гомель, 25 июня 2020 года. Гомель: Гомельский государственный университет им. Франциска Скорины, 2020. С. 356–359.
3. Андреева И.Н. Азбука эмоционального интеллекта. СПб.: БХВ-Петербург, 2012. 288 с.
4. Анохин П.К. Эмоции / под ред. В. К. Вилюнаса, Ю. Б. Гиппенрейтер // Психология эмоций. СПб.: Питер, 2007. С. 34–48.
5. Анцыферова Л.И. Личность в трудных жизненных условиях: переосмысливание, преобразование жизненных ситуаций и психологическая защита // Психологический журнал. 1994. Т. 15. №1. С. 3–18.
6. Бохан Т.Г. Психология стресса: системный подход: учебное пособие. Томск: Издательский Дом Томского государственного университета, 2019. 140 с.
7. Бредберри Т., Гривз Д. Эмоциональный интеллект: самое важное. М.: АСТ, 2008. 187 с.
8. Бреслав Г.В. Психология эмоций: учебное пособие. М.: Академия, 2017. 544 с.

9. Бычкова В.С., Мелконян Ж.А. Самооценка стрессоустойчивости личности // Вестник научных конференций. 2019. № 3-3(43). С. 44–46.
10. Веккер Л.М. Психические процессы. М.: Смысл, 2015. 223 с.
11. Вербина Г.Г. Психология эмоций: учебное пособие. Чебоксары, 2008. 308 с.
12. Визитова С.Ю. Психологические особенности стрессоустойчивости педагога и пути ее повышения: дис. ... канд. псих. наук. Елец, 2012. 197 с.
13. Вилюнас В.К. Психология эмоций. СПб.: Питер, 2006. 496 с.
14. Вольвич Ю.К. Психологические ресурсы устойчивости личности к стрессу в организациях разных сфер и видов деятельности: автореф. дис. ... канд. псих. наук. Краснодар, 2018. 25 с.
15. Воропай Д.Ю., Павлова Е.В. Взаимосвязь стрессоустойчивости и саморегуляции учителей школы // Вестник Амурского государственного университета. Серия: Гуманитарные науки. 2021. № 92. С. 97–103.
16. Вундт В. Введение в психологию. М.: Академический проект, 2012. 172 с.
17. Выготский Л.С. Психология. СПб.: Питер, 2009. 126 с.
18. Гагиева З.А. Способность к саморегуляции как условие успешной педагогической деятельности // Гуманитарные балканские исследования. 2019. Т. 3. № 3(5). С. 11–13.
19. Гоулман Д. Эмоциональный интеллект. М.: АСТ: Астрель, 2011. 478 с.
20. Гринберг Д.С. Управление стрессом. СПб.: Питер, 2002. 495 с.
21. Гуляева С.Р. Стрессоустойчивость как фактор успешной профессиональной деятельности личности // Личность как субъект управленческой деятельности: Посвящен 80-летию Пятигорского государственного университета. Пятигорск: Пятигорский государственный лингвистический университет, 2019. С. 81–85.
22. Гуриева С.Д. Психология межэтнических отношений: автореф. дис. ... докт. психол. наук. СПб., 2010. 47 с.
23. Гусева А.Ю. Эмоциональный интеллект и стресс в профессиональной деятельности педагогов дошкольных образовательных учреждений //

- Междисциплинарность научных исследований как фактор инновационного развития: сборник статей Международной научно-практической конференции, Ижевск, 17 мая 2021 года. Уфа: ООО «ОМЕГА САЙНС», 2021. С. 198–200.
24. Дементий Л.И., Дружинина Ю.А. Условия и факторы приобретения стратегий совладающего поведения // Вестник Омского университета. Серия «Психология». 2017. № 1. С. 23–27.
25. Деревянко С.П. Методика тренинга эмоционального интеллекта как инструмента повышения психологического благополучия виктимной личности // Балканское научное обозрение. 2019. № 1. С. 74–77.
26. Диянов Р.Т., Исакова Д.М., Шутенова С.С. Эмоциональный интеллект: феномен // Актуальные проблемы современности. 2020. № 4(30). С. 127–130.
27. Дутчина О.Б., Александрова Т.И. Позитивная «Я-концепция» как фактор развития стрессоустойчивости личности педагога // Национальное здоровье. 2022. № 1. С. 94–96.
28. Егоров Д.А., Егорова О.И. Пути развития профессиональной стрессоустойчивости преподавателя учреждения высшего образования // Вестник Академии МВД Республики Беларусь. 2020. № 1(39). С. 218–222.
29. Забара И.В., Твердоступ К.Г. Ценностные ориентации педагогов с различным уровнем стрессоустойчивости // Проблемы современного педагогического образования. 2021. № 72-2. С. 326–330.
30. Зенькович А.А. Формирование стрессоустойчивости // Вестник научных конференций. 2019. № 2-1(42). С. 44–48.
31. Изард К.Э. Психология эмоций. СПб.: Питер, 1999. 464 с.
32. Ильин Е.П. Эмоции и чувства. СПб.: Питер, 2007. 783с.
33. Казаринова Н.В., Пашковский Е.А. Социальные коммуникации в профессиональной среде: учебное пособие. СПб.: Изд-во СПбГЭТУ «ЛЭТИ», 2018. 75 с.

34. Калиш А.Б. Эмоциональный интеллект как показатель стрессоустойчивости // Мечниковские чтения-2020: Материалы 93-й Всероссийской научно-практической студенческой конференции с международным участием, г. Санкт-Петербург, 29–30 апреля 2020 года. СПб.: Северо-Западный государственный медицинский университет имени И.И. Мечникова, 2020. С. 398–399.
35. Камышникова Л.Д. Структура эмоционального интеллекта в контексте социальных ситуаций: автореф. дис. ... канд. психол. наук. М., 2012. 20 с.
36. Кирилов К.С. Тренинг как социально-психологическое средство повышения стрессоустойчивости сотрудников организации // Молодой ученый. 2021. № 26(368). С. 312–315.
37. Кламбовская Ю.П., Смагина И.А., Хорошайло Н.Н. Организация взаимодействия педагогов и руководителей образовательного учреждения для повышения стрессоустойчивости в межаттестационный период // Актуальные вопросы развития профессионализма педагога в современных условиях: Материалы международной электронной научно-практической конференции, в 4-х томах, Донецк, 01–31 октября 2019 года. Донецк: Истоки, 2019. С. 59–63.
38. Комарова А.И. Культурно-психологические особенности взаимосвязи ценностей и эмоционального интеллекта: автореф. дис. ... канд. психол. наук. Саратов, 2011. 25 с.
39. Корытова Г.С. Защитно-совладающее поведение субъекта в профессиональной педагогической деятельности: автореф. дис. ... докт. псих. наук. Иркутск, 2007. 49 с.
40. Кочнева Е.М., Морозова Л.Б., Никитина А.А. Эмоциональный интеллект в структуре профессиональной компетентности современного педагога // Современные научные исследования: теория, методология, практика: Сборник статей по материалам международной научно-практической конференции, Уфа, 13 июня 2019 года. Уфа: ООО «Научно-издательский центр «Вестник науки», 2019. С. 90–99.

41. Кукулите Т.Г., Сокол А.В. Стрессоустойчивость и эмоциональный интеллект личности как фактор успешной профессиональной деятельности // Роль интеллектуального капитала в экономической, социальной и правовой культуре общества XXI века: сборник тезисов докладов международной научно-практической конференции, Санкт-Петербург, 15–16 ноября 2018 года. СПб.: Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики, 2018. С. 492–498.
42. Куликова Т. И. Компетентность в управлении временем и стрессоустойчивость современного учителя // Russian Journal of Education and Psychology. 2021. Т. 12. № 1-2. С. 172–177.
43. Лазарус Р. Психологический стресс и копинг-процессы. М.: Медицина, 1966. 338 с.
44. Лебедеенко М.С. Изучение взаимосвязи между уровнем социального интеллекта и показателями эмоционального интеллекта // Психология и педагогика в Крыму: пути развития. 2020. № 4. С. 129–135.
45. Люсин Д.В. Современные представления об эмоциональном интеллекте // Социальный интеллект: теория, измерение, исследования / под ред. Д.В. Люсина, Д.В. Ушакова. М.: Изд-во Института психологии РАН, 2004. С. 29–36.
46. Наймушина Л.М. История становления понятия «эмоциональный интеллект» в психологической науке // Педагогика: история, перспективы. 2020. № 4. С. 63–70.
47. Нартова-Бочавер С.К. «Coping behavior» в системе понятий психологии // Психологический журнал. 1997. Т. 18. № 5. С. 20–30.
48. Пирожкова В.О. Социальный и эмоциональный интеллект как ресурсы преодоления стресса субъектами командной и индивидуальной деятельности : автореф. дис. ... канд. псих. наук. Краснодар, 2021. 25 с.
49. Приходченко Е.И., Приходченко В.В., Приходченко О.В. Саморегуляция в преодолении стрессовых ситуаций как профессионально-необходимое качество специалиста // Вестник Академии гражданской защиты. 2020.

№4(24). С. 92–96.

50. Психология эмоций / под ред. В. К. Вилюнаса, Ю. Б. Гиппенрейтер. СПб.: Питер, 2007. 496 с.
51. Робертс Р.Д., Мэттьюс Дж., Зайднер М., Люсин Д.В. Эмоциональный интеллект: проблемы теории, измерения и применения на практике // Психология. Журнал высшей школы экономики. 2004. Т. 1. № 4. С. 3–26.
52. Романова Е.Н. Дифференциация понятий «эмоциональный интеллект» и «эмоциональная компетенция» // Международный научно-исследовательский журнал. 2021. № 1. С. 150–152.
53. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии. СПб.: Питер, 2007. 720 с.
54. Саидов З.А., Ярычев Н.У., Локтионова И.А. Эмоциональный интеллект как составляющая коммуникативной компетентности педагога // Мир науки, культуры, образования. 2021. № 2(87). С. 240–243.
55. Селье Г. Стресс без дистресса / общ. ред. Е.М. Крепса. М.: Прогресс, 1982. 124 с.
56. Синельникова Е.С. Эмоциональный интеллект как фактор взаимодействия в конфликте: кросс-культурный аспект: автореф. дис. ... канд. психол. наук. СПб., 2015. 24 с.
57. Снегирева Т.В., Солонская С.В. Взаимосвязь педагогического стиля с уровнем стрессоустойчивости // Polish Journal of Science. 2021. № 45-3(45). С. 53–58.
58. Совмиз З.Р. Психологические ресурсы личности как субъекта преодоления стресса в условиях командной деятельности: автореф. дис. ... канд. псих. наук. Краснодар, 2017. 26 с.
59. Ушаков Д.В. Социальный и эмоциональный интеллект: сомнения, надежды и перспективы // Социальный и эмоциональный интеллект: от процессов к измерениям / под ред. Д. В. Люсина, Д. В. Ушакова. М.: Изд-во ИП РАН, 2009. С. 11–30.
60. Щербатых Ю.В. Психология стресса и методы коррекции. СПб.: Питер, 2006. 256 с.