

# ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ И ТОЛЕРАНТНОСТЬ К НЕОПРЕДЕЛЕННОСТИ ЛИЧНОСТИ КАК ФАКТОРЫ ОБРАЩЕНИЯ НА ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ

*Коробач М.В.*

*Гродненский областной клинический центр «Психиатрия – Наркология»  
г. Гродно, Республика Беларусь*

Современный человек существует в мире неопределенности. Стремительность, глубина и непредсказуемость изменений приводят к тому, что глобальной проблемой развития личности становится постоянное расширение масштабов личностного изменения, необходимого для успешной адаптации и выживания в условиях постоянно меняющейся среды обитания. Феномен толерантности к неопределенности тесно связан с актуальными проблемами современности. Всевозрастающие потоки информации и стремительное увеличение темпа жизни породили проблему глобальной неопределенности человеческого существования. Что формирует проблему психологического благополучия личности.

Перечень проблемных ситуаций, заявляемых респондентами телефона доверия достаточно широк. Однако, с определенной степенью условности, их можно объединить как ситуации неопределенности разрешения внутриличностного и / или межличностного конфликта. Вторым значимым, достаточно очевидным, обстоятельством обращения за помощью является неспособность респондентов к самостоятельному разрешению конфликтной ситуации.

Переводя определение проблемных ситуаций в тезаурус психологической интерпретации можно предполагать, что среди множества личностных факторов, предопределяющих фрустрацию респондентов, за исключением психических расстройств, значимыми являются эмоциональный интеллект и толерантность к неопределенности личности. Указанные свойства выступают весомыми факторами, оказывающими

существенное влияние на характер и особенности саморегуляции поведения в требующей разрешения конфликтной ситуации.

Актуальность исследования данной темы определяется как необходимостью расширения теоретического осмысления указанной феноменологии, так и разработки психологических рекомендаций для преодоления негативных воздействий ситуации неопределённости на психическое благополучие человека.

В современной психологии эмоциональный интеллект (ЭИ) рассматривается в контексте проблем изучения интеллекта и трактуется как способность личности к пониманию регистра эмоционального состояния других людей и своего собственного. Толерантность к неопределенности понимается как эмоциональная и перцептивная личностная переменная, отражающая устойчивость личности к неопределенности, изменчивости, способность принимать конфликт и напряжение, вызванные как субъективными переживаниями, так и объективными событиями, будущим, отношениями с другими людьми.

Идея ЭИ выросла из понятия социального интеллекта, которое разрабатывалось такими авторами, как Э. Торндайк, Дж. Гилфорд, Г. Айзенк. Особенно близко к понятию ЭИ подошёл Х. Гарднер, который в рамках своей теории множественных интеллектов описал внутриличностный и межличностный интеллект. Способности, включённые им в эти понятия, имеют непосредственное отношение к ЭИ. Так, внутриличностный интеллект трактуется им как доступ к собственной эмоциональной жизни, к своим аффектам и эмоциям: способность мгновенно различать чувства, называть их, переводить в символические коды и использовать в качестве средств для понимания и управления собственным поведением. Для введения этого понятия было использовано два основания: неоднородность понятия "интеллект" и совершение интеллектуальных операций с эмоциями.

Понятие "эмоциональный интеллект" было введено в научный обиход недавно Дж. Майером и П. Сэловеем и получило широкое распространение в англоязычной литературе благодаря работам Д. Гоулмена. Этими же учеными была разработана первая и наиболее известная в научной психологии модель ЭИ. Первоначальный вариант этой модели был предложен в 1990 году. Они определили ЭИ как «способность отслеживать собственные и чужие чувства и эмоции, различать их и использовать эту информацию для направления мышления и действий». ЭИ трактовался как сложный конструкт, состоящий из способностей трёх типов: идентификация и выражение эмоций; регуляция эмоций; использование эмоциональной информации в мышлении и деятельности. Регуляция эмоций состоит из двух компонентов: регуляция своих и чужих эмоций. Позже П. Сэловей и Дж. Мэйер доработали и уточнили предложенную модель. Этот переработанный вариант модели основывается на представлениях о том, что эмоции содержат информацию о связях человека с другими людьми или предметами.

В рамках этих представлений ЭИ трактуется как способность перерабатывать информацию, содержащуюся в эмоциях: определять значение эмоций, их связи друг с другом, использовать эмоциональную информацию в качестве основы для мышления и принятия решений. Идентификация эмоций способствует личностному росту и улучшению межличностных отношений.

В 1990-е годы появились также другие модели, представляющие несколько иной взгляд на ЭИ. Наиболее известными являются модели Д. Гоулмена и Р. Барона.

Более полную структуру эмоционального интеллекта предлагает Д. Гоулмен. Согласно его концепции коэффициент эмоционального интеллекта определяется как суммарный показатель следующих способностей: самосознание; реалистическая оценка собственных способностей и обоснованное чувство уверенности в себе; саморегуляция;

отсрочивание удовольствия при преследовании цели; полное восстановление после эмоционального дистресса; мотивация: инициативность; эмпатия; социальные навыки.

Модель Р. Бар-Она даёт очень широкую трактовку понятия ЭИ. Он определяет ЭИ как все некогнитивные способности, знания и компетентность, дающие человеку возможность успешно справляться с различными жизненными ситуациями.

Согласно Г.Г. Горсковой, эмоциональный интеллект - это способность понимать отношения личности, репрезентируемые в эмоциях, и управлять эмоциональной сферой на основе интеллектуального анализа и синтеза. Необходимым условием эмоционального интеллекта является понимание эмоций субъектом. Конечным продуктом эмоционального интеллекта является принятие решений на основе отражения и осмысления эмоций, которые являются дифференцированной оценкой событий, имеющих личностный смысл. Эмоциональный интеллект продуцирует неочевидные способы активности для достижения целей и удовлетворения потребностей.

Отталкиваясь от существующих концепций, Д. В. Люсин предложил свою модель ЭИ. Согласно его концепции, в целом можно говорить о внутриличностном и межличностном ЭИ (ВЭИ и МЭИ, соответственно). Эти два варианта предполагают актуализацию разных когнитивных процессов и навыков, однако должны быть связаны друг с другом. С точки зрения Люсина, способность к пониманию эмоций и управлению ими очень тесно связана с общей направленностью личности на эмоциональную сферу, т.е. с интересом к внутреннему миру людей (в том числе и к своему собственному), склонностью к психологическому анализу поведения, с ценностями, приписываемыми эмоциональным переживаниям. Поэтому ЭИ можно представить, как конструкт, имеющий двойственную природу. ЭИ связан, с одной стороны, с когнитивными способностями, а с другой стороны - с личностными характеристиками.

Предлагаемая модель ЭИ принципиально отличается от смешанных моделей тем, что в конструкт не вводятся личностные характеристики, которые являются коррелятами способности к пониманию и управлению эмоциями. Допускается введение только таких личностных характеристик, которые более или менее прямо влияют на уровень и индивидуальные особенности ЭИ.

Особенности современного общества приводят к возникновению большей неопределенности по сравнению с более ранними этапами его развития. По мнению А.Г. Асмолова, «в любом социально-историческом образе жизни существует зона неопределенности, в которой проявляются индивидуальные качества личности при встрече с непредвиденными ситуациями». Факты неопределенности неоднократно фиксировались в психологических экспериментах (метод «систематического самонаблюдения» у Кюльпе, Аха, Марбе; метод «думанья вслух» у Дункера и т. д.). Ни условия, ни ответ в ситуациях неопределенности не очевидны. И то и другое разными людьми может усматриваться по-разному, ибо, в отличие от задачи, как указывает С. Л. Рубинштейн (1969), проблемной является ситуация, в которой имеется нечто имплицитно в нее включающееся, ею предполагаемое, но в ней не определенное, не известное, эксплицитно не данное, а лишь заданное через свое отношение к тому, что в ней дано.

Ситуация неопределенности – давний объект исследовательских интересов – от античных мыслителей, до философов, лингвистов, психологов. С момента появления в пятидесятых годах минувшего столетия первых работ по исследованию толерантности к неопределенности Frenkel-Brunswik, (1948) и до настоящего времени, стараниями представителей различных научных направлений создана многочисленная литература по данному вопросу. Анализ зарубежных литературных источников позволяет определить, что с 1990 года и по сей день наблюдается возрастающий спектр интереса к исследованию

различных аспектов толерантности к неопределенности. В частности, это исследования в сфере подготовки бизнесменов: Rosen (2000); Oblinger & Verville (1998); Nancy Huber (2003); Bauer & Truxillo (2000); медицинских работников: DeForge, Sobal (1989); Schor, Pilpel, Benbassat (2000); Geller, Faden, Levine (1990); Merrill (1994); Craik (2001); Ghosh (2004); исследования креативности: Tegano (1990); Stoycheva, Lubart (2001); различных видов мышления: Johnson, Court, Roersma & Kinnaman (1995); Facione, Fasione & Sanshez (1994); Furnham (1995). Рассматриваются различные аспекты соотношения толерантности к неопределенности с психическими образованиями: потребностью в точности (need for precision) Madhubalan Viswanathan (1997); потребностью в структурировании курса (need for course structure) De Roma, Martin, Kessler (2003); предпочтении риска (risk preference) Ghosh (1994), поведенческой экспрессии (behavioral expressions) Ladouceur, Talbot, Dugas Laval (1997).

Понятие толерантность к неопределенности («the ambiguity tolerance», или «tolerance for (of, toward ) ambiguity») относительно недавно вошло в русскоязычный научный обиход. Следует отметить, что в научном обиходе параллельно сосуществуют два понятия: «толерантность к неопределенности» и «интолерантность к неопределенности» (Frenkel - Brunswik (1948), Frenkel -Brunswik (1949), Davids (1955), Budner (1962), Vochner (1965)). Но далеко не все исследователи дают определение обоих феноменов.

Изначально больший интерес у исследователей вызывала и вызывает именно «интолерантность к неопределенности». Точнее, набор психологических качеств интолерантной личности, которые, в свою очередь, связывают с проявлениями авторитаризма, перфекционизма и низкой удовлетворенности результатами психотерапии, повышенной тревожностью и склонностью к панике.

Относительно понимания психологической сущности обоих феноменов, то ретроспективный обзор указанных выше литературных

источников позволяет сделать вывод, что в настоящее время интолерантность понимается как тенденция оценивания или восприятия, а толерантность к неопределенности - как индивидуальная (личностная) переменная. Данная переменная включает в себя: способность к принятию решений и размышления над проблемой, даже если не известны все факты и возможные последствия; социально-психологическую установку, обладающую аффективным, когнитивным и поведенческим компонентами; способность человека испытывать позитивные эмоции в новых, неструктурированных, неоднозначных ситуациях, воспринимая их не как угрожающие, а как такие, которые содержат вызов; способность выдерживать напряжение кризисных, проблемных ситуаций.

Приведенный здесь анализ и операционализация основных исследуемых категорий позволили сформировать теоретическую базу эмпирического исследования взаимосвязи эмоционального интеллекта и толерантности к неопределенности. Исследование проводилось в 2013-2014 годах в г. Гродно. Испытуемыми являлись молодые люди мужского пола в возрасте от 20 до 30 лет. Общий объем выборки составил N – 87 человек. Обработка результатов исследования проводилась с помощью методов математической статистики. Подсчитывался коэффициент ранговой корреляции Спирмена с использованием пакета статистических программ «STATISTICA 6.0». Для диагностики уровня и специфики эмоционального интеллекта использовалась опросник «ЭМИн» Люсина Д.В. Для диагностики толерантности к неопределённости опросник НТН, адаптированный Корниловой Т. В. и Помазковой М. В.

Из множества возможных сочетаний переменных было обнаружено 12 положительных и отрицательных взаимосвязей, указывающих на взаимозависимости структурных элементов эмоционального интеллекта и толерантности к неопределённости. Выявленные взаимосвязи указывают на следующие тенденции в межличностных отношениях: чем выше способность понимать эмоциональные состояния других людей и вызывать

у них желательные эмоции, тем выше толерантность к неопределенности, готовность к самоконтролю действий в общении и взаимодействии; чем выше способность вызывать и поддерживать у себя желательные эмоции и держать под контролем нежелательные, тем выше готовность к самоконтролю действий в ситуации неопределённости и низкое стремление к простоте и контролю в межличностных отношениях; чем выше способность понимать собственные эмоции и управлять ими, тем ниже стремление к простоте и упорядоченности в ситуациях недостатка ориентиров в межличностном общении.

В целом, наиболее тесная положительная и отрицательная взаимосвязь существует между межличностным эмоциональным интеллектом и толерантностью – интолерантностью к неопределенности.

Таким образом, исходя из теоретического анализа и результатов эмпирического исследования, можно предполагать, что обращение на телефон доверия является признаком неспособности самостоятельно справиться с проблемной ситуацией, которую можно интерпретировать как ситуацию эндогенно – экзогенной неопределенности, что детерминировано, среди прочих факторов, и недостаточностью развития эмоционального интеллекта и взаимосвязанной с ним толерантности к неопределенности личности.

Эмоциональный интеллект – это не данность, а навык. И как любой навык, его можно развивать. Эмоциональный интеллект - это психологическое образование, формирующееся в ходе жизни человека под влиянием ряда факторов, которые обуславливают его уровень и специфические индивидуальные особенности. Формирование данного навыка особенно важно для социальной адаптации и повышения психологического благополучия личности. Как было сказано выше относительно толерантности к неопределенности, то это не черта личности, а способность. Следовательно, как и любая способность, она



является потенциальной возможностью для развития соответствующих умений и навыков.

В целом можно делать вывод о том, что консультирование пациентов телефона доверия должно быть направлено на развитие исследуемых здесь индивидуально – психологических особенностей личности. Обнаруженный характер взаимосвязи эмоционального интеллекта и толерантности к неопределённости может быть использован и при разработке программ социально-психологического тренинга общения. Во всех случаях особое внимание должно быть уделено развитию способностей понимания эмоционального состояния значимых других людей и управлению своими эмоциями.

## **ФРУСТРАЦИЯ АФФИЛИАТИВНОЙ ПОТРЕБНОСТИ В РИСКЕ СУИЦИДА**

*<sup>1</sup>Коробач М.В., <sup>2</sup>Спасюк Т.И.*

*<sup>1</sup>Гродненский областной клинический центр «Психиатрия - наркология»*

*<sup>2</sup>Гродненский государственный медицинский университет  
г. Гродно, Республика Беларусь*

По данным Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ), самоубийство занимает 13-е место среди причин смерти по всему миру. В Европе суицид среди людей в возрасте от 15 до 35 лет занимает второе место после дорожно-транспортных происшествий. Примерно в десять - двадцать раз большее количество людей совершают попытки суицида, что выдвигает эту форму аутоагрессии на шестое место в мире среди причин потери трудоспособности. Согласно анализу ВОЗ, государство относится к странам с высоким уровнем суицидов, если этот показатель выше 20 случаев на 100 тыс. населения. Сейчас в Беларуси на 100 тыс. населения приходится 28,8 самоубийства. **Среди внешних причин смертности суицид в нашей стране занимает первое место: от самоубийства умирают чаще, чем от дорожно-транспортных происшествий и пожаров.** Следует отметить, что каждый