

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

КАФЕДРА ПСИХОЛОГИИ

ЧЕХЛОВА ТАИСИЯ АНАТОЛЬЕВНА

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

ВЗАИМОСВЯЗЬ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ И ЭМОЦИОНАЛЬНОГО
ИНТЕЛЛЕКТА СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ (НА ПРИМЕРЕ МО ООО
«РКК» В ГОРОДЕ КРАСНОЯРСКЕ КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ)

Направление подготовки 37.03.01 Психология

Направленность (профиль) образовательной программы

Психология управления

Обучающийся


(подпись)

Т.А. Чехлова
(инициалы, фамилия)

Руководитель
доцент каф. психологии, канд. пед. наук
(должность, ученая степень, ученое звание)


(подпись)

Е.О. Аболина
(инициалы, фамилия)

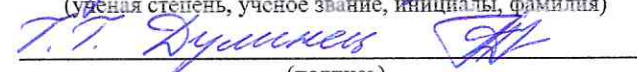
Нормоконтролер


(подпись)

А.С. Самарина
(инициалы, фамилия)

Допускается к защите

Зав. кафедрой психологии
канд. психол. наук
(ученая степень, ученое звание, инициалы, фамилия)


(подпись)

«02» марта 2026 г.

Красноярск 2026

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

Факультет психологии

Направление подготовки 37.03.01 Психология

Направленность (профиль) образовательной программы: Психология управления

Выпускающая кафедра психологии

ЗАДАНИЕ

на выпускную квалификационную работу

Студенту(ке) Чехловой Таисии Анатольевне

(Ф.И.О. полностью)

группы 250-пу

1. Тема выпускной квалификационной работы: «Взаимосвязь стрессоустойчивости и эмоционального интеллекта сотрудников организации (на примере МО ООО «РКК» в городе Красноярске Красноярского края)»

(полное наименование темы согласно приказу)

утверждена приказом по институту от «18» 03 2025 г. № 34/3-ур

на основании решения заседания выпускающей кафедры психологии

Протокол от «13» марта 2025 г., № 7

2. Срок сдачи выпускной квалификационной работы

«02» марта 2026 г.

3. Содержание выпускной квалификационной работы Введение; I Теоретические основы изучения стрессоустойчивости и эмоционального интеллекта; II Изучение взаимосвязи стрессоустойчивости и эмоционального интеллекта сотрудников организации (на примере МО ООО «РКК» в городе Красноярске Красноярского края); Заключение.

4. Консультанты по разделам выпускной квалификационной работы: нет.

5. График выполнения выпускной квалификационной работы: подбор и изучение литературных источников, разработка структуры содержания ВКР, уточнение цели и задач, объекта и предмета исследования (15.03.25–17.03.25); уточнение и систематизация списка литературы, написание раздела ВКР, раскрывающего теоретические основы изучаемой проблемы (18.03.25–23.03.25); формирование плана эмпирического исследования, составление диагностического комплекса (24.03.2025–30.03.25); сбор и анализ эмпирического материала (01.04.25–15.05.25); написание практической части ВКР, формирование выводов (16.05.25–29.05.2025); доработка текста ВКР, оформление ВКР (20.01.2026–12.02.2026); подготовка сообщения, иллюстративных материалов для защиты (13.02.26–27.02.26).

Дата выдачи задания «14» марта 2025 г.

Руководитель
выпускной квалификационной работы



(подпись)

Е.О. Аболина

(инициалы, фамилия)

СПРАВКА

о результатах проверки текстового документа
на наличие заимствований

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
"СИБИРСКИЙ ИНСТИТУТ БИЗНЕСА,
УПРАВЛЕНИЯ И ПСИХОЛОГИИ"

ПРОВЕРКА ВЫПОЛНЕНА В СИСТЕМЕ АНТИПЛАГИАТ.ЭКСПЕРТ

Автор работы: Чехлова Т.А.
Самоцитирование
рассчитано для: Чехлова Т.А.
Название работы: Чехлова Т.А.
Тип работы: Не указано
Подразделение:

РЕЗУЛЬТАТЫ

■ ОТЧЕТ О ПРОВЕРКЕ КОРРЕКТИРОВАЛСЯ: НИЖЕ ПРЕДСТАВЛЕНЫ РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕРКИ ДО КОРРЕКТИРОВКИ

СОВПАДЕНИЯ	16.34%	СОВПАДЕНИЯ	16.34%
ОРИГИНАЛЬНОСТЬ	82.33%	ОРИГИНАЛЬНОСТЬ	82.33%
ЦИТИРОВАНИЯ	1.33%	ЦИТИРОВАНИЯ	1.33%
САМОЦИТИРОВАНИЯ	0%	САМОЦИТИРОВАНИЯ	0%
ИИ-КОНТЕНТ	0%		

ДАТА И ВРЕМЯ КОРРЕКТИРОВКИ: 25.02.2026 07:35

ДАТА ПОСЛЕДНЕЙ ПРОВЕРКИ: 25.02.2026

Структура документа: Проверенные разделы: основная часть с.2-3, 8-58, введение с.4-8, выводы с.59-60

Модули поиска: Профессиональная лексика; Перефразирования по Коллекции открытых публикаций международных издательств; Перефразирования по коллекции IEEE; Перефразированные заимствования по коллекции Интернет в английском сегменте; Перефразирования по базе публикаций открытого доступа PubMed; ИПС Адилет; Патенты СССР, РФ, СНГ; Переводные заимствования; СМИ России и СНГ; Цитирование; Шаблонные фразы; Рувики; Коллекция открытых публикаций международных издательств; Публикации РГБ (переводы и перефразирования); PubMed; IEEE; Коллекция НБУ; Публикации eLIBRARY; Кольцо вузов; Сводная коллекция научных работ Беларуси; Переводные заимствования по коллекции Гарант: аналитика; СПС ГАРАНТ: аналитика; Сводная коллекция ЭБС; Переводные заимствования по базе публикаций открытого дост...

Работу проверил: Самарина Анастасия Сергеевна

ФИО проверяющего

Дата подписи:

25.02.2026



Подпись проверяющего



Чтобы убедиться
в подлинности справки, используйте QR-код,
который содержит ссылку на отчет.

Ответ на вопрос, является ли обнаруженное заимствование
корректным, система оставляет на усмотрение проверяющего.
Предоставленная информация не подлежит использованию
в коммерческих целях.

Чехлова Т.А.

25.02.2026



Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

Согласие

выпускника на размещение выпускной квалификационной работы в электронно-библиотечной
системе АНО ВО СИБУП

1. Я, Чижова Тамара Анатольевна

(фамилия, имя, отчество полностью)

студент (ка) группы 250-01 факультета психологии Автономной некоммерческой организации
высшего образования «Сибирский институт бизнеса, управления и психологии» (далее – АНО ВО
СИБУП), разрешаю АНО ВО СИБУП воспроизводить и размещать (доводить до всеобщего
сведения) в полном объеме написанную мною в рамках выполнения образовательной программы
выпускную квалификационную работу бакалавра на тему

Взаимосвязь стрессоустойчивости и
эмоционального интеллекта сотрудников
организации (на примере ООО "РСК"
в городе Красноярске Красноярского края)

(наименование работы)

в открытом доступе в электронно-библиотечной системе, таким образом, чтобы любой
пользователь данного портала мог получить доступ к выпускной квалификационной работе из
любого места и в любое время по собственному выбору, в течение всего срока действия
исключительного права на выпускную квалификационную работу.

2. Я подтверждаю, что выпускная квалификационная работа написана мною лично, в
соответствии с правилами академической этики и не нарушает авторских прав иных лиц.

«02» 03 2026г.

Чижова Тамара
(подпись)

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

Факультет психологии

Направление подготовки 37.03.01 Психология

Направленность (профиль) образовательной программы Психология
управления

Выпускающая кафедра психологии

ОТЗЫВ

на выпускную квалификационную работу

Студента(ки) Чехловой Таисии Анатольевне группы 250-пу
(Ф.И.О. полностью)

на тему «Взаимосвязь стрессоустойчивости и эмоционального интеллекта
сотрудников организации (на примере МО ООО «РКК» в городе Красноярске
Красноярского края)»

(указать полное наименование темы согласно приказу)

Выпускная квалификационная работа бакалавра выполнена на 63 страницах,
содержит приложение(ия) на 2 страницах.

1. Актуальность и значимость темы: Актуальность темы выпускной квалификационной работы обусловлена необходимостью сохранения психологического здоровья сотрудников гуманитарных организаций, а также поддержания высокой эффективности профессиональной деятельности. В условиях динамичной рабочей среды стрессоустойчивость и эмоциональный интеллект становятся ключевыми компетенциями сотрудников.

Практическая значимость работы заключается в возможности использования полученных данных при отборе персонала, организации тренингов по эмоциональной саморегуляции, профилактике выгорания, а также при совершенствовании системы поддержки психологического благополучия в гуманитарных организациях регионального уровня.

2. Логическая последовательность: Материал структурирован и изложен последовательно с соблюдением внутренней логики, отмечается точность формулировок и грамотное использование научных терминов.

3. Аргументированность и конкретность выводов и предложений: Представленные в работе выводы логически последовательны, достаточно аргументированы и подтверждены расчетными данными.

4. Полнота проработки литературных источников: Литературные источники актуальны, соответствуют теме выпускной квалификационной работы, достаточно разработаны, и в полной мере отражают основные научные знания по рассматриваемой проблеме.

5. Качество общего оформления работы, таблиц, иллюстраций, приложений, графиков: Оформление таблиц и диаграмм соответствует требованиям, предъявляемых к оформлению выпускных квалификационных работ.

6. Положительные стороны работы: Предложена программа тренинга, направленная на повышение стрессоустойчивости а также развитие навыков понимания и управления эмоциями.

7. Уровень самостоятельности при работе над темой выпускной квалификационной работы:

Работа выполнена студентом самостоятельно, автор на высоком уровне владеет методами сбора и обработки информации.

8. Недостатки работы: нет

9. Оценка сформированности компетенций ОК-5, ОПК-1, ОК-7, ОК-4, ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОК-8, ОК-6, ОК-9, ПК-7, ПК-8, ПК-6, ПК-9, ПК-12, ПК-10, ПК-11, ПК-14, ПК-13, отработанных обучающимся при работе над темой выпускной квалификационной работы: компетенции сформированы в полном объеме на высоком уровне.

10. Выпускная квалификационная работа соответствует (не соответствует) установленным требованиям к выпускным квалификационным работам и может быть (не может быть) рекомендована к защите на заседании Государственной экзаменационной комиссии. Работа заслуживает оценки «ОТЛИЧНО».

(оценка прописью)

Руководитель выпускной квалификационной работы Аболина Елена Олеговна,
доцент кафедры психологии, кандидат педагогических наук

(Ф.И.О. должность, ученая степень, ученое звание)

«26» 02 2026г.


(подпись руководителя)

С ответом ознакомлена
Чеснова Е.А. Чеснова
02.03.2026г.

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

Факультет психологии
Направление подготовки 37.03.01 Психология
Направленность (профиль) образовательной программы Психология
управления
Выпускающая кафедра психологии

РЕЦЕНЗИЯ

на выпускную квалификационную работу
Студента(ки) Чехловой Таисии Анатольевны группы 250-пу
(Ф.И.О. полностью)

на тему «Взаимосвязь стрессоустойчивости и эмоционального интеллекта
сотрудников организации (на примере МО ООО «РКК» в городе Красноярске
Красноярского края)»

(полное наименование темы согласно приказу)

Выпускная квалификационная работа бакалавра выполнена на 63 страницах,
содержит приложения на 2 страницах.

1. Актуальность, новизна и практическая значимость темы: Актуальность темы выпускной квалификационной работы обусловлена необходимостью сохранения психологического здоровья сотрудников гуманитарных организаций, а также поддержания высокой эффективности профессиональной деятельности. В условиях динамичной рабочей среды стрессоустойчивость и эмоциональный интеллект становятся ключевыми компетенциями сотрудников.

Практическая значимость работы заключается в возможности использования полученных данных при отборе персонала, организации тренингов по эмоциональной саморегуляции, профилактике выгорания, а также при совершенствовании системы поддержки психологического благополучия в гуманитарных организациях регионального уровня.

2. Логическая последовательность: В изложении материала соблюдена логическая последовательность. Отмечается научность стиля изложения, убедительность аргументаций, точность формулировок, конкретность в представлении результатов.

3. Аргументированность и конкретность выводов и предложений: Выводы сделанные в работе, объективны и достаточно аргументированы.

4. Полнота проработки литературных источников: В выпускной квалификационной работе исследовано 44 источника, литературные

источники актуальны, достаточно проработаны, соответствуют теме выпускной квалификационной работы.

5. Качество общего оформления работы, таблиц, иллюстраций, приложений, графиков: соответствует требованиям, предъявляемым к оформлению выпускных квалификационных работ.

6. Положительные стороны работы: Автором разработаны рекомендации для психологического сопровождения сотрудников организации, а также представлена программа тренинга направленная на повышение стрессоустойчивости и управление эмоциями.

7. Недостатки работы: Существенных недостатков в выпускной квалификационной работе не выявлено.

8. Оценка сформированности компетенций ОК-5, ОК-1, ОК-7, ОК-4, ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОК-8, ОК-6, ОК-9, ПК-7, ПК-8, ПК-6, ПК-9, ПК-12, ПК-10, ПК-11, ПК-14, ПК-13, отработанных обучающимся при работе над темой выпускной квалификационной работы: Компетенции сформированы в полном объеме на высоком уровне.

9. Какие предложения целесообразно внедрить в практику: Целесообразно внедрить в практику, предложенные автором рекомендации и программу тренинга.

10. Выпускная квалификационная работа соответствует (не соответствует) всем установленным требованиям к выпускным квалификационным работам и может быть (не может быть) рекомендована к защите на заседании Государственной экзаменационной комиссии.

Работа заслуживает оценки «отлично», а ее автор заслуживает присвоения квалификации бакалавр.
(оценка прописью)

Рецензент выпускной квалификационной работы Смирная Анастасия Андреевна, доцент кафедры психологии, педагогики и социальной работы Сибирский государственный университет науки и технологий имени академика М. Ф. Решетнёва

(Ф.И.О (полностью), должность, ученая степень, ученое звание, место работы)

«27» 02 2026

С рецензией ознакомлена
Чижова И.В. Чижова
02.03.2026г.

Подпись Смирная А.А.
Удостоверено
Ведущий специалист по пер...
Смирная Анастасия Андреевна
2026 г.



Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

КАФЕДРА ПСИХОЛОГИИ

ЧЕХЛОВА ТАИСИЯ АНАТОЛЬЕВНА

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

ВЗАИМОСВЯЗЬ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ И ЭМОЦИОНАЛЬНОГО
ИНТЕЛЛЕКТА СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ (НА ПРИМЕРЕ МО ООО
«РКК» В ГОРОДЕ КРАСНОЯРСКЕ КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ)

Направление подготовки 37.03.01 Психология

Направленность (профиль) образовательной программы

Психология управления

Обучающийся


(подпись)

Т.А. Чехлова
(инициалы, фамилия)

Руководитель
доцент каф. психологии, канд. пед. наук
(должность, ученая степень, ученое звание)


(подпись)

Е.О. Аболина
(инициалы, фамилия)

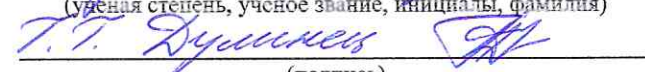
Нормоконтролер


(подпись)

А.С. Самарина
(инициалы, фамилия)

Допускается к защите

Зав. кафедрой психологии
канд. психол. наук
(ученая степень, ученое звание, инициалы, фамилия)


(подпись)

«02» марта 2026 г.

Красноярск 2026

РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа 63 с., таблиц 2, рисунков 3, источников 44, приложений 2.

ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ, СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТЬ

Цель: изучить взаимосвязь стрессоустойчивости и эмоционального интеллекта у сотрудников организации Красный Крест.

Объект: эмоциональный интеллект.

Предмет: взаимосвязь стрессоустойчивости и эмоционального интеллекта у сотрудников организации (на примере МО ООО «РКК» в городе Красноярске Красноярского края).

Гипотеза: существует взаимосвязь между уровнем стрессоустойчивости сотрудников и компонентами внутриличностного эмоционального интеллекта: «понимание своих эмоций», «управление эмоциями», «контроль экспрессии». Чем выше эмоциональный интеллект, тем выше стрессоустойчивость.

В результате исследования внутриличностный эмоциональный интеллект обоснован как основной предикат стрессоустойчивости сотрудников Красного Креста.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	5
I ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИЗУЧЕНИЯ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ И ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА СОТРУДНИКОВ ГУМАНИТАРНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ	8
1.1 Понятие и структура стрессоустойчивости в профессиональной деятельности	8
1.2 Эмоциональный интеллект: теоретические подходы и измерение	20
1.3 Особенности взаимосвязи стрессоустойчивости и эмоционального интеллекта в профессиональной деятельности сотрудников Красного Креста	32
II ИЗУЧЕНИЕ ВЗАИМОСВЯЗИ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ И ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ (НА ПРИМЕРЕ МО ООО «РКК» В ГОРОДЕ КРАСНОЯРСКЕ КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ)	39
2.1 Описание методов эмпирического исследования	39
2.2 Анализ результатов исследования	43
2.3 Рекомендации для администрации Красного Креста	51
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	58
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	60
Приложения	

ВВЕДЕНИЕ

Современные условия профессиональной деятельности, особенно в социально значимых и гуманитарных сферах, характеризуются высоким уровнем неопределённости, эмоциональной насыщенности и хронического стресса. Сотрудники организаций, оказывающих помощь в кризисных ситуациях, ежедневно сталкиваются с факторами, способными вызывать психологическое истощение, вторичную травматизацию и синдром эмоционального выгорания. В этих условиях особую значимость приобретают личностные ресурсы, позволяющие не только сохранять психическое здоровье, но и поддерживать высокую эффективность профессиональной деятельности. К числу таких ресурсов в современной психологии всё чаще относят «стрессоустойчивость» и «эмоциональный интеллект».

Актуальность исследования обусловлена как теоретическими, так и прикладными аспектами. С одной стороны, в отечественной и зарубежной литературе активно обсуждается взаимосвязь между указанными феноменами. Так, В. А. Бодров (2000) и А. И. Морозов (2004) рассматривают стрессоустойчивость как интегративное качество личности, включающее когнитивный, эмоционально-волевой и поведенческий компоненты. С другой стороны, П. Саловой и Дж. Мейер (1990), а впоследствии Н. С. Жуковская и Е. В. Зинченко (2015), определяют эмоциональный интеллект «как способность распознавать, понимать и управлять собственными и чужими эмоциями, используя их для регуляции мышления и поведения».

Исследования последних лет (Рыбакова, 2019; Яницкий, 2018; Martins, Ramalho, & Morin, 2010) подтверждают положительную корреляцию между уровнем эмоционального интеллекта и показателями стрессоустойчивости, указывая на то, что развитые эмоциональные навыки выступают значимым предиктором устойчивости к стрессу. Однако остаются недостаточно изученными особенности этой взаимосвязи в контексте конкретных

профессиональных групп, особенно в условиях российской гуманитарной практики.

Особую значимость данная проблема приобретает применительно к деятельности сотрудников Красного Креста. Деятельность этих специалистов связана с оказанием помощи уязвимым категориям населения: пожилым людям, инвалидам, пострадавшим от стихийных бедствий, беженцам и лицам, находящимся в социально-опасном положении. Постоянный контакт с человеческими страданиями, моральная ответственность, дефицит ресурсов и необходимость быстрого принятия решений в условиях неопределённости создают уникальный профиль профессиональных стрессоров. В российском контексте эта проблема усугубляется недостаточной развитостью систем психологического сопровождения на уровне региональных отделений. В связи с этим понимание того, как эмоциональный интеллект связан со стрессоустойчивостью именно у сотрудников МО ООО «РКК» в городе Красноярске Красноярского края становится не только научной, но и социально необходимой задачей.

Цель: изучить взаимосвязь стрессоустойчивости и эмоционального интеллекта у сотрудников организации (на примере МО ООО «РКК» в городе Красноярске Красноярского края).

Задачи:

1. Провести теоретический анализ понятий «стрессоустойчивость» и «эмоциональный интеллект».
2. Описать особенности взаимосвязи стрессоустойчивости и эмоционального интеллекта в профессиональной деятельности сотрудников Красного Креста.
3. Организовать и провести эмпирическое исследование, направленное на изучение взаимосвязи стрессоустойчивости и эмоционального интеллекта у сотрудников Красного Креста.
4. Сформулировать выводы по исследованию, разработать практические рекомендации для администрации организации.

Объект: эмоциональный интеллект.

Предмет: взаимосвязь стрессоустойчивости и эмоционального интеллекта у сотрудников организации.

Гипотеза: существует взаимосвязь между уровнем стрессоустойчивости сотрудников и компонентами внутриличностного эмоционального интеллекта: «понимание своих эмоций», «управление эмоциями», «контроль экспрессии». Чем выше эмоциональный интеллект, тем выше стрессоустойчивость.

Эмпирические методы исследования:

1. Опросник «ЭмИн», Д. В. Люсина.
2. Методика И. А. Усатова «Тест на определение уровня стрессоустойчивости личности».

Экспериментальная база. Исследование проводилось на базе МО ООО «РКК» в городе Красноярске Красноярского края. Выборку составили 30 сотрудников (врачи, волонтеры). Средний возраст респондентов 27 лет.

Теоретическая значимость настоящего исследования заключается в углублении представлений о структуре и взаимосвязи стрессоустойчивости и эмоционального интеллекта в отечественной психологии, а также в адаптации зарубежных теоретических моделей к условиям российской гуманитарной практики. Работа способствует интеграции подходов В. А. Бодрова, А. И. Морозова, П. Саловея и Дж. Мейера в единую аналитическую рамку, ориентированную на изучение личностных ресурсов в экстремальных профессиях.

Практическая значимость исследования. Полученные данные могут быть использованы при отборе персонала, организации тренингов по эмоциональной саморегуляции, профилактике выгорания, а также при совершенствовании системы поддержки психологического благополучия в гуманитарных организациях регионального уровня.

I ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИЗУЧЕНИЯ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ И ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА СОТРУДНИКОВ ГУМАНИТАРНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

1.1 Понятие и структура стрессоустойчивости в профессиональной деятельности

Стрессоустойчивость представляет собой одно из центральных качеств личности, определяющих способность человека сохранять психологическое равновесие, адекватную оценку ситуации и эффективную деятельность в условиях психоэмоционального напряжения. В профессиональной сфере, особенно в контексте гуманитарной и спасательной деятельности, стрессоустойчивость выступает не просто как индивидуальный ресурс, но как условие профессиональной эффективности, сохранения психического здоровья и предотвращения выгорания [4].

В зарубежной и отечественной психологической науке можно отметить следующих авторов, которые, занимались проблемой стрессоустойчивости: (Э. Вернер, М. Раттер, Г. Селье, В. А. Бодров, А. И. Морозов, Е. А. Голубева, В. М. Русалов, С. Селигман). Изучением вопросов стрессоустойчивости сотрудников организаций (в том числе в экстремальных и гуманитарных профессиях) занимались В. А. Бодров, А. И. Морозов, М. С. Яницкий, Н. Н. Смирнова, С. Кобб, С. Селигман. Далее в тексте параграфа мы рассмотрим их точки зрения на проблему стрессоустойчивости отдельно.

Известно, что стресс, являясь самостоятельным психическим и физиологическим процессом, представляет собой еще один вид эмоционального состояния. Это состояние характеризуется повышенной физиологической и психической активностью. При этом одной из главных характеристик стресса является его крайняя неустойчивость. При благоприятных условиях это

состояние может трансформироваться в оптимальное состояние, а при неблагоприятных – в состояние нервно-эмоциональной напряженности, для которого характерно снижение работоспособности и эффективности функционирования систем и органов, истощения энергетических ресурсов [20].

Исторически понятие «стресс» было впервые введено Гансом Селье в 1936 году как «неспецифический ответ организма на любое предъявленное ему требование». Г. Селье описал стресс как триаду физиологических реакций, включающую гипертрофию надпочечников, атрофию тимуса и лимфоидной ткани, а также язвенные поражения ЖКТ. Однако впоследствии акцент сместился с физиологических на психологические аспекты стресса, включая когнитивную оценку ситуации и поведенческие стратегии совладания [39].

Стрессор – разнообразные экстремальные воздействия, приводящие к развитию нежелательного функционального состояния – стресса. Стрессоры обычно делятся на физиологические и психологические.

1. Стрессоры физиологические – чрезмерная физическая нагрузка, высокая и низкая температура, болевые стимулы, затруднение дыхания, и прочие.

2. Стрессоры психологические – факторы, действующие сигнальным значением: угрозой, опасностью, обидой, информационной перегрузкой и прочие [33].

Однако не только избыток раздражителей может привести к нарушениям, но и нехватка их тоже действует как негативный стрессор: монотонность, скука, одиночество, изоляция.

В зависимости от вида стрессора и характера его воздействия выделяют различные виды стрессов:

- эмоционально положительные и эмоционально отрицательные;
- кратковременные и долгосрочные или, другими словами, острые и хронические;
- физиологические и психологические.

В случае эмоционально положительного стресса стрессовая ситуация

непродолжительна и контролируется, обычно в этих случаях опасаться нечего: организм сможет быстро отдохнуть и восстановиться после взрыва активности всех систем.

Кратковременный (острый) и долговременный (хронический) стрессы по-разному отражаются на здоровье. Долговременный несет более тяжелые последствия.

Для острого стресса характерны быстрота и неожиданность, с которой он происходит. Крайняя степень острого стресса – шок. В жизни каждого человека были шокирующие ситуации. Шок, острый стресс почти всегда переходят в стресс хронический, долговременный. Шоковая ситуация прошла, вы вроде бы оправились от потрясения, но воспоминания о пережитом возвращаются снова и снова.

Долговременный стресс не обязательно является следствием острого, он часто возникает из-за малозначительных, казалось бы, факторов, но постоянно действующих и многочисленных.

Физиологический стресс возникает в результате прямого воздействия на организм различных негативных факторов (боль, холод, жара, голод, жажда, физические перегрузки и т.п.).

Психологический стресс вызывают факторы, действующие своим сигнальным значением: обман, обида, угроза, опасность, информационная перегрузка и т.п. [6].

Особое значение приобрела транзакционная модель стресса, разработанная Ричардом Лазарусом и Сюзанной Фолкман. Согласно этой модели, стресс возникает не как прямая реакция на внешний раздражитель, а как результат когнитивной оценки ситуации индивидом. Первичная оценка определяет, представляет ли событие угрозу, вызов или нейтральный стимул. Вторичная оценка касается доступных ресурсов для совладания с ситуацией. Именно этот процесс когнитивной оценки определяет, будет ли человек испытывать стресс и насколько эффективно он сможет с ним справляться [39].

Поскольку человек является социальным существом и в деятельности его

интегральных систем ведущую роль играет психическая сфера, то чаще всего именно психический стресс оказывается наиболее значимым для процесса регуляции. Некоторые авторы разделяют факторы, вызывающие психический стресс, на две большие группы. Поэтому и психический стресс они условно делят на два вида: информационный и эмоциональный. Информационный стресс возникает в ситуациях значительных информационных перегрузок, когда человек не справляется с задачей переработки поступающей информации и не успевает принимать правильные решения в требуемом темпе, особенно при высокой ответственности за последствия принятых решений. Возникновение эмоционального стресса большинство авторов связывают с ситуациями угрозы, опасности, обиды и т.д. С этой точки зрения принято выделять три формы эмоционального стресса: импульсивный, тормозной и генерализованный. При эмоциональном стрессе отмечаются определенные изменения в психической сфере, в том числе изменения протекания психических процессов, эмоциональные сдвиги, трансформация мотивационной структуры деятельности, нарушения двигательного и речевого поведения.

Следует подчеркнуть, что подобное деление психического стресса на информационный и эмоциональный весьма условно. Данная классификация исходит из основных характеристик факторов, вызывающих стресс. На практике очень редко удастся разделить информационные и эмоциональные стрессоры и определить, какие из стрессоров являются ведущими. Чаще всего в стрессовой ситуации информационные и эмоциональные стрессоры неразделимы, поскольку формирование чувств всегда связано с переработкой информации. Очень часто в результате ошибочной оценки ситуации у человека возникает чувство обиды или гнева. В свою очередь, так называемый информационный стресс всегда сопровождается высоким эмоциональным возбуждением и определенными чувствами. Однако возникающие при этом чувства могут встречаться и в других ситуациях, не связанных с переработкой информации [8].

Селье Г. выделил три этапа в развитии стресса:

1. Тревога (фазы шока и протившока). В этой фазе организм

функционирует с большим напряжением. Однако, на данном этапе он еще справляется с нагрузкой с помощью поверхностной, или функциональной, мобилизацией резервов без глубинных структурных перестроек.

2. Резистентность (возникновение повышенной устойчивости организма к действию стрессоров). Это вторая фаза. Так называемая фаза максимально эффективной адаптации. На данном этапе отмечается сбалансированность расходования адаптационных резервов организма. Все параметры, выведенные из равновесия в первой фазе, закрепляются на новом уровне. При этом обеспечивается мало отличающееся от нормы реагирование организма на воздействующие факторы среды.

3. Истощение (развиваются дистрофические процессы, вплоть до гибели организма). Если стресс продолжается долго или воздействующие стрессоры чрезвычайно интенсивны, то неизбежно наступает фаза истощения. Поскольку функциональные резервы исчерпаны на первой и второй фазах, в организме происходят структурные перестройки, но когда для нормального функционирования не хватает и их, дальнейшее приспособление к изменившимся условиям среды и деятельности осуществляется за счет невозполнимых энергетических ресурсов организма, что рано или поздно заканчивается истощением [26].

Отметим, что стресс не всегда носит патогенный характер: в умеренных дозах он выполняет мобилизующую функцию, способствуя повышению внимания, концентрации и активизации поведенческих ресурсов, что делает его необходимым компонентом адаптации и личностного развития (Селиванов, 2010; Яницкий, 2012). Именно благодаря стрессовым воздействиям формируются механизмы психологической устойчивости, развиваются навыки саморегуляции и когнитивной гибкости [44].

Вместе с тем, при превышении порога адаптационных возможностей стресс приобретает деструктивный характер. Хроническое или интенсивное стрессовое воздействие может приводить к истощению нервно-психических ресурсов, развитию психосоматических расстройств, снижению когнитивной

эффективности и эмоциональному выгоранию (Ильин, 2009; Сирота, Ялтонский, 2012). Особенно уязвимы в этом отношении представители «профессий помогающих», чья деятельность связана с постоянным контактом с человеческими страданиями и моральными дилеммами [15].

В связи с этим центральное значение приобретает понятие «стрессоустойчивости» – интегративного качества личности, отражающего способность сохранять психологическое равновесие, адекватную оценку ситуации и эффективную деятельность в условиях стрессогенного воздействия (В.А. Бодров, 2000; Д. Морозов, 2004).

Изучение стрессоустойчивости строится, в основном, на выявлении и дифференциации физиологических, интеллектуальных, эмоциональных, волевых и других характеристик человека, которые свидетельствуют о недостаточном развитии стрессоустойчивости. Стрессоустойчивость рассматривается как характеристика, с одной стороны, влияющая на успешность деятельности; с другой стороны, обеспечивающая гомеостаз личности, как системы. Приобретению стрессоустойчивости способствует психическая саморегуляция.

В российской психологической традиции стрессоустойчивость рассматривается как интегративное качество личности. В. А. Бодров (2000) определяет её как «способность сохранять высокий уровень работоспособности и психологическую устойчивость в условиях воздействия стрессогенных факторов». По его мнению, структура стрессоустойчивости включает три компонента [5]:

- когнитивный – адекватность восприятия и анализа ситуации;
- эмоционально-волевой – способность регулировать эмоциональные реакции и мобилизовать волевые усилия;
- поведенческий – выбор и реализация адаптивных стратегий совладания.

Эта модель была верифицирована в ряде исследований. Так, в работе М. С. Яницкого (2018) на выборке из 320 представителей экстремальных профессий (спасатели, полицейские, медики) с использованием метода главных

компонент был выявлен «четырёхфакторный вариант структуры стрессоустойчивости»:

1. Эмоциональная устойчивость (высокая корреляция с шкалой «Нейротизм»).

2. Когнитивный контроль (способность к переоценке, планированию, фокусировке внимания).

3. Социально-психологическая устойчивость (уровень социальной поддержки, коммуникативная компетентность).

4. Мотивационно-ценностная устойчивость (наличие смысла, профессиональной идентичности, жизненных целей) [44].

Аналогичные результаты получены в исследовании Н. Н. Смирновой (2013) на выборке сотрудников МЧС и гуманитарных организаций (было обследовано 187 сотрудников). Факторный анализ (метод главных компонент, вращение Varimax) выявил следующую структуру:

- фактор 1 «Саморегуляция и эмоциональный контроль»;
- фактор 2 «Когнитивная гибкость и адаптивность»;
- фактор 3 «Социальная поддержка и коммуникация»;
- фактор 4 «Целеполагание и смысло-жизненные ориентации» [33].

Морозов А. И. (2004) подчёркивает, что стрессоустойчивость – это не пассивная устойчивость к внешним воздействиям, а активная способность к саморегуляции и мобилизации ресурсов в условиях напряжения. Он также разграничивает понятия «стрессоустойчивость» и «стрессорезистентность»: если первая связана с адаптивным поведением, то вторая – с пассивной устойчивостью к повреждающему воздействию [26].

Стрессоустойчивость не является врождённой чертой, а формируется под влиянием как личностных, так и средовых факторов. К личностным детерминантам относятся: уровень субъективного контроля, когнитивная гибкость, саморегуляция, оптимизм, аффективная устойчивость и развитые навыки совладания [16].

Биологическая основа стрессоустойчивости закладывается на уровне

нейрофизиологических и генетических механизмов. Согласно концепции Г. Селье, реакция на стресс опосредована гипоталамо-гипофизарно-надпочечниковой системой (ГГНС), активация которой приводит к выбросу кортизола и других гормонов стресса [15]. Индивидуальные различия в чувствительности этой системы определяют исходный уровень реактивности организма на стрессогены.

Генетические исследования близнецов свидетельствуют, что от 30% до 50% вариативности в показателях стрессоустойчивости обусловлены наследственностью (Голубева, 2007). Наиболее значимыми в этом контексте являются темпераментные характеристики: уровень эмоциональной реактивности, скорость восстановления после возбуждения, базовый уровень тревожности и устойчивость внимания (Русалов, 2004). Например, лица с преобладанием слабого типа нервной системы по Павлову чаще демонстрируют сниженную устойчивость к хроническому стрессу [20].

Нейробиологические исследования указывают на ключевую роль префронтальной коры, передней поясной извилины и миндалевидного тела в регуляции эмоциональных реакций и когнитивного контроля над стрессом. Эффективность взаимодействия между этими структурами определяет способность индивида к когнитивной переоценке стрессовой ситуации – одному из наиболее адаптивных механизмов совладания [9].

Средовые факторы включают социальную поддержку, профессиональную подготовку, организационную культуру, а также наличие ресурсов восстановления (в том числе – психологического сопровождения), что особенно актуально для сотрудников гуманитарных организаций [30].

На психологическом уровне стрессоустойчивость определяется совокупностью личностных ресурсов. К числу ключевых относятся:

1. Уровень субъективного контроля (локус контроля): лица с внутренним локусом контроля склонны воспринимать стрессовые события как управляемые и зависимые от собственных усилий, что повышает их устойчивость [28].

2. Когнитивная гибкость: способность пересматривать оценку ситуации,

находить альтернативные интерпретации и стратегии поведения [44].

3. Эмоциональный интеллект: умение осознавать, регулировать и использовать эмоции конструктивно напрямую связано со стрессоустойчивостью [14].

4. Психологическая устойчивость и резистентность: способность не только «выстоять», но и сохранить или даже усилить функциональные ресурсы после переживания кризиса [18].

5. Оптимизм и позитивное мировоззрение: как отмечает С. Селигман, оптимисты чаще используют задачноориентированные стратегии совладания, что снижает риск выгорания [16].

Особое значение имеет «саморегуляция» – способность управлять своими психическими состояниями, поведением и мотивацией в условиях напряжения. По мнению В. И. Селиванова, именно развитая система саморегуляции позволяет трансформировать деструктивные стрессовые реакции в конструктивные действия.

На основе теоретического анализа нами составлена обобщённая «модель стрессоустойчивости», которая представлена в таблице 1.1.

Таблица 1.1 – Факторы стрессоустойчивости личности

Уровень	Фактор	Основные проявления	Ключевые источники
1	2	3	4
Биологический	Генетическая предрасположенность	Темперамент (эмоциональная реактивность, выносливость), нейромедиаторный статус	Русалов, 2004; Голубева, 2007
	Нейрофизиологические особенности	Функционирование префронтальной коры,	Шадриков, 2016

1	2	3	4
		амигдалы, ГГНС	
Личностный	Эмоциональный интеллект	Осознание, регуляция, понимание эмоций	Жуковская, Зинченко, 2015
	Когнитивная гибкость	Способность к переоценке, альтернативному мышлению	Яницкий, 2012
	Локус контроля и оптимизм	Вера в собственные ресурсы, позитивные ожидания	Нартова–Бочавер, 2008
	Саморегуляция	Управление состояниями, поведением, мотивацией	Селиванов, 2010
Семейный	Стиль привязанности	Надёжность, безопасность, доступность поддержки	Хухлаева, 2011
	Родительский стиль	Эмоциональный коучинг vs. эмоциональное подавление	Гулина, 2016
Социально-средовой	Социальная поддержка	Наличие доверительных отношений, чувство принадлежности	Львова, 2017
	Профессиональная среда	Организационная культура, супервизия, баланс нагрузки	Савинков, 2021
Культурный	Ценностные ориентации	Коллективизм/индивидуализм, отношение к страданию	Коновалова, 2020
	Религиозно-духовные убеждения	Смысловая опора, практики умиротворения	Сирота, Ялтонский, 2012

Эта модель демонстрирует, что стрессоустойчивость формируется «вертикально» (от биологических предпосылок к культурным установкам) и «горизонтально» (через взаимодействие факторов одного уровня). Например, высокий уровень эмоционального интеллекта (личностный фактор) может компенсировать недостаток социальной поддержки (средовой фактор), но только при наличии базовой нейрофизиологической устойчивости (биологический уровень).

В зарубежной психологии стрессоустойчивость (resilience) традиционно трактуется в рамках концепции психологической устойчивости к травматическим и экстремальным событиям, где акцент делается на адаптивном восстановлении после кризиса [20].

В российской научной традиции, напротив, стрессоустойчивость чаще понимается как «процессно-динамическое образование», включающее когнитивный (адекватность оценки), эмоционально-волевой (регуляция аффекта и мобилизация усилий) и поведенческий (выбор эффективных стратегий совладания) компоненты [5; 26].

Такой подход подчёркивает не только способность «выстоять», но и сохранить профессиональную эффективность и личностную целостность в условиях напряжённой деятельности, что делает его особенно важным для анализа деятельности сотрудников Красного Креста.

Таким образом, в концепции Г. Селье и его последователей основное внимание уделялось анализу внешнего стрессового фактора, многие психологи, прежде всего Р. С. Лазарус, обосновали положение о том, что способность преодолевать стресс в большинстве случаев более важна, чем природа и величина стресса, и частота его воздействия. Это положение легло в основу когнитивной теории стресса и копинг-поведения Р. Лазаруса.

В результате для совладания со стрессом каждый человек использует собственные стратегии, основанные на его личном опыте и психологических ресурсах. К данному типу личностных ресурсов обычно относят уровень когнитивного развития, особенности «Я»-концепции и уровень самоконтроля,

также психологические особенности личности, обеспечивающие стрессоустойчивость.

Подчеркивая психологическую сторону стресса, следует отметить, что человек реагирует не только на реальную опасность, так и на угрозы и символы опасности. Физиологические изменения, происходящие в организме человека, в ответ на стрессовые воздействия, в действительности являются лишь следствием уже вызванных, ими эмоциональных переживаний.

Особую значимость стрессоустойчивость приобретает в профессиях, связанных с оказанием помощи в экстремальных условиях. Сотрудники гуманитарных организаций, в том числе Красного Креста, регулярно сталкиваются с такими стрессогенами, как насилие, смерть, моральная дилемма, неопределённость и дефицит ресурсов. В этих условиях низкий уровень стрессоустойчивости может привести не только к профессиональным ошибкам, но и к развитию синдрома эмоционального выгорания, вторичной травматизации и психосоматических расстройств.

Таким образом, стрессоустойчивость формируется на стыке биологической предрасположенности, личностного и социального опыта человека. Ни один из этих факторов не действует изолированно: именно их взаимодействие определяет, насколько эффективно личность сможет адаптироваться к стрессовым вызовам современной жизни.

Современная наука рассматривает стрессоустойчивость как сложную, пластичную и ресурсо-ориентированную систему. Эмпирические данные подтверждают не только многофакторность, но и иерархичность этой структуры, что открывает широкие возможности для как теоретического, так и прикладного анализа.

1.2 Эмоциональный интеллект: теоретические подходы и измерение

Понятие эмоционального интеллекта было впервые сформулировано П. Саловеем и Дж. Мейером в 1990 году как «подмножество социального интеллекта, включающее способность контролировать собственные и чужие эмоции, распознавать их и использовать эмоциональную информацию для регуляции мышления и поведения» [41]. Авторы подчёркивали, что «эмоциональный интеллект» – это когнитивная способность, а не совокупность личностных черт.

Согласно модели Дж. Мейера и П. Саловея эмоциональный интеллект включает четыре взаимосвязанных компонента [35]:

1. Умение адекватно распознавать и выражать эмоции играет ключевую роль в нашем взаимодействии с миром. Эмоции служат нам сигнальными лампами, информируя о значимых событиях, происходящих как внутри нас, так и во внешнем мире. Важно не только понимать собственные эмоциональные переживания, но и уметь верно интерпретировать эмоциональное состояние других людей. Это означает способность анализировать физические проявления, мысли, внешность и поведение, чтобы определить испытываемую эмоцию, а также умение четко и точно выражать свои собственные эмоции и связанные с ними потребности другим.

2. Наше эмоциональное состояние оказывает существенное влияние на процесс мышления и формирование наших мыслей. Эмоции фокусируют наше внимание на ключевых моментах, подготавливают нас к конкретным действиям и оказывают непосредственное воздействие на наш мыслительный процесс. Понимание этой взаимосвязи позволяет нам совершенствовать мышление, используя свои эмоции как инструмент. Умение управлять эмоциями открывает перед нами возможности для изменения восприятия, для более широкого взгляда на мир и более эффективного решения проблем.

3. Понимание эмоций – это не просто реакция на внешние события, а

умение разобраться в их причинах и закономерностях. Это означает уметь определять источник возникновения эмоций, классифицировать их, видеть связь между словами и выражаемыми ими чувствами, интерпретировать значение эмоций в контексте отношений, понимать многогранные (амбивалентные) переживания и отслеживать их эволюцию, включая переход от одной эмоции к другой и потенциальное дальнейшее развитие.

4. Управление собственными и чужими эмоциями. Это умение заключается в способности использовать эмоциональную информацию, либо вызывать эмоции, либо отстраняться от них, руководствуясь их значимостью и полезностью; а также в умении регулировать как собственные, так и чужие эмоциональные состояния. В силу того, что эмоции несут в себе ценную информацию и оказывают влияние на наши мыслительные процессы, важно учитывать их при решении задач, принятии решений и определении дальнейших действий. Для этого необходимо научиться распознавать и принимать все свои эмоции, как позитивные, так и негативные, и строить свои стратегии поведения с учетом их влияния.

Параллельно развивался смешанный подход к эмоциональному интеллекту, наиболее ярким представителем которого стал Д. Гоулман. В своей работе «Эмоциональный интеллект» он представил его как совокупность личностных, мотивационных и поведенческих характеристик, включающих самосознание, саморегуляцию, мотивацию, эмпатию и социальные навыки. Хотя критики указывают на методологическую нестрогость этого подхода, он получил широкое распространение в прикладной психологии и управлении персоналом.

Р. Бар-Он разработал интегративную модель эмоционального интеллекта, как «некогнитивных способностей, компетенций и навыков, влияющих на способность человека справляться с требованиями и давлением окружающей среды». Его опросник «EQ-i» стал одним из самых популярных инструментов для измерения этого феномена в организационных исследованиях [29].

В российской психологии эмоциональный интеллект изучается с позиций как способностного, так и смешанного подхода. Н. С. Жуковская и

Е. В. Зинченко подчёркивают, что эмоциональный интеллект включает как когнитивные, так и аффективные компоненты, и особенно важен в профессиях, требующих постоянного межличностного взаимодействия. Исследования Л. И. Анцыферовой показывают, что высокий уровень эмоционального интеллекта коррелирует с психологической устойчивостью, гибкостью поведения и способностью к эмпатии [1].

Под эмоциональным интеллектом мы понимаем способность осознавать собственные чувства и стремления, осмысливать их влияние на межличностные отношения и управлять своей эмоциональной сферой на основе логического анализа и синтеза информации. Это целостная совокупность эмоциональных, личностных и социальных качеств, определяющих степень эффективности, с которой индивид адаптируется к разнообразным требованиям и вызовам окружающей среды [5].

В отечественных и зарубежных психологических исследованиях выделяются ключевые компоненты эмоционального интеллекта.

Самосознание эмоций предполагает постоянное осознание своей эмоциональной окраски. Оно включает умение идентифицировать текущее аффективное состояние через анализ физиологических ощущений и внутреннего диалога, соотносить его с соответствующим названием, разлагать сложные эмоции на базовые компоненты, а также отслеживать изменения интенсивности переживаний и переходы от одной эмоции к другой.

Распознавание эмоций других людей означает способность интерпретировать вербальные и невербальные проявления, отличать искренние эмоциональные реакции от социально обусловленных, а также отслеживать динамику эмоционального состояния собеседника и его трансформации.

Саморегуляция эмоций заключается в понимании причин возникновения эмоций, их функционального предназначения и возможных последствий, а также в оценке их значимости в конкретной ситуации. При необходимости человек способен изменять интенсивность эмоционального состояния или замещать его другим, используя разнообразные техники – от дыхательных и телесных практик

до регуляции внутреннего диалога и применения вербальных и невербальных средств. К этому компоненту также относится умение сознательно выбирать эмоциональную тональность, адекватную текущему контексту [34].

Управление эмоциями других – важный социальный навык, предполагающий способность понимать эмоциональное состояние партнёра, прогнозировать его развитие и целенаправленно влиять на него с помощью вербальных и невербальных сигналов. Это включает умение снижать или усиливать интенсивность эмоции, направлять её в конструктивное русло и вызывать желаемую реакцию. При этом речь не идёт о манипуляции – подобное взаимодействие направлено на развитие эмоциональной грамотности и укрепление доверительных отношений.

Концептуальная новизна термина «эмоциональный интеллект» состоит именно в соединении двух, казалось бы, противоположных понятий – «эмоционального» и «интеллекта». Эмоциональный интеллект предполагает не просто погружение в мир чувств, а способность критически и рационально их анализировать для принятия осознанных, взвешенных решений. Эмоции рассматриваются как ценный источник информации, позволяющий человеку действовать более мудро и эффективно. Суть данного подхода заключается в том, что эмоциональный интеллект предоставляет не только возможность осознавать свои эмоции, но и умело управлять ими в интересах личного и социального благополучия [36].

Формирование эмоционального интеллекта представляет собой сложный многоуровневый процесс, обусловленный взаимодействием биологических предпосылок и средового контекста формирования личности. Современные исследования подтверждают, что эмоциональный интеллект не является исключительно приобретённым качеством, но развивается на основе генетически обусловленных нейрофизиологических механизмов, которые, в свою очередь, модулируются социальным опытом, воспитанием и культурной средой.

На нейробиологическом уровне эмоциональный интеллект связан с

функционированием лимбической системы, префронтальной коры, островковой коры и других структур, участвующих в обработке эмоциональной информации, саморегуляции и принятии решений [42]. В частности, передняя поясная кора и медиальная префронтальная кора отвечают за осознание собственных эмоций и перспективное планирование, тогда как миндалевидное тело (амигдала) играет ключевую роль в распознавании угроз и эмоциональных выражений лиц [13].

Генетические исследования близнецов показывают, что от 30% до 50% вариативности в показателях ЭИ обусловлены наследственными факторами. Это касается, прежде всего, темпераментных характеристик, таких как эмоциональная реактивность, устойчивость к стрессу и базовый уровень тревожности, которые формируются уже в раннем онтогенезе и служат основой для последующего развития эмоциональной саморегуляции (Русалов, 2004). Например, дети с низким порогом возбудимости миндалевидного тела чаще проявляют гиперчувствительность к негативным эмоциональным стимулам, что может затруднять развитие навыков эмоционального контроля без своевременной социальной поддержки [14].

Кроме того, уровень нейромедиаторов, таких как серотонин, дофамин и окситоцин, также влияет на способность к эмпатии, социальному взаимодействию и управлению аффектом. Например, окситоцин ассоциируется с доверием, привязанностью и способностью распознавать эмоции других людей (Heinrichs et al., 2003, цит. по: Голубева, 2007), что делает его важным биологическим маркером одного из компонентов эмоционального интеллекта – социального осознания.

Исследования (Фукуяма Ф. Шабанов, С.) показали, что люди, склонные к творческому мышлению, обладают большей способностью распознавать эмоциональное состояние собеседника по его интонациям, чем те, кто мыслит логически. «Художественный» тип мышления характеризуется более тонким чувством эмоционального контекста речи, а также большей эмпатией по сравнению с «мыслительным» типом.

Экстраверсия характеризуется высокой эмоциональной

чувствительностью, которая является ключевым компонентом темперамента. Экстраверты, как правило, демонстрируют более глубокий уровень мышления по сравнению с интровертами. Возникает логичный вывод о том, что эта тенденция распространяется и на их способность анализировать эмоциональную информацию [38].

Несмотря на наличие биологических предпосылок, эмоциональный интеллект в полной мере формируется лишь в процессе социального взаимодействия. Ранние исследования Дж. Боулби и М. Эйнсворт показали, что «надёжная привязанность» в детском возрасте служит фундаментом для последующего развития эмоциональной регуляции и эмпатии [39]. Дети, чьи эмоциональные потребности последовательно удовлетворялись значимыми взрослыми, усваивают модели адекватного выражения и регуляции чувств, в то время как в условиях эмоциональной депривации формируются защитные стратегии, такие как подавление или гиперэкспрессия эмоций, затрудняющие развитие эмоционального интеллекта [32].

Развитие самосознания является фундаментальным фактором для формирования механизмов саморегуляции, таких как синтоничность, то есть способность эмоционально откликаться на чувства окружающих. Эти механизмы закладываются в самом начале формирования личности. Эффективность всей системы саморегуляции напрямую зависит от уровня развития самосознания, что делает его ключевым фактором для умения управлять своими эмоциями.

Ведущую роль в формировании «эмоциональной социализации» играет семья и семейное окружение ребенка. Согласно концепции, Дж. Готмана, родители, использующие так называемый «эмоционально коучинговый» стиль общения, обсуждают с детьми их чувства, дают им «эмоциональный словарь» и моделируют конструктивное решение конфликтов, тем самым способствуют формированию у ребёнка высокого уровня самосознания и саморегуляции [9]. Напротив, игнорирование или наказание за проявление эмоций приводит к их подавлению и снижению эмоциональной грамотности.

В исследовании А. Н. Алешиной доказано, что уровень развития эмоционального интеллекта у подростков тесно связан с образовательным уровнем их родителей и финансовым благополучием семьи. Чем лучше образовательный и экономический статус семьи, тем выше вероятность того, что подросток будет обладать развитым эмоциональным интеллектом.

На более поздних этапах онтогенеза значимую роль играют образовательная среда, сверстники и профессиональная деятельность. Образовательные программы, направленные на развитие социально-эмоциональных навыков, доказали свою эффективность в повышении показателей эмоционального интеллекта у школьников и студентов. В профессиональной сфере, особенно в «помогающих» профессиях, такие как деятельность сотрудников Красного Креста, постоянная рефлексия эмоционального опыта, супервизия и организационная поддержка становятся важными факторами поддержания и развития эмоционального интеллекта [30].

Воспитание оказывает существенное влияние на формирование гендерных особенностей эмоционального интеллекта. Исследования показывают, что у женщин чаще наблюдаются ярко выраженные межличностные аспекты эмоционального интеллекта, в то время как у мужчин преобладают внутриличностные показатели [38]. Эти различия, заложенные в раннем возрасте, формируют эмоциональные паттерны, которые сохраняются у взрослых мужчин и женщин.

Прощение, как правило, свойственно людям с внешним локус-контролем, которые склонны быть более снисходительными как к окружающим, так и к себе. В свою очередь, обладатели внутреннего локус-контроля чаще сталкиваются с самокритикой и более остро реагируют на осуждение со стороны других. Эффективность прощения тесно связана с самосознанием, умением регулировать свои эмоции и развитием эмпатии к человеку, который причинил боль [16].

Взаимосвязь между религиозностью и эмоциональным интеллектом имеет свои корни. Можно предположить, что религиозные люди чаще склонны видеть

причины событий во внешних факторах, а не в собственных действиях. Кроме того, религиозное воспитание часто включает в себя развитие способности к безусловной любви. Наконец, подготовка к религиозным обрядам, таким как исповедь и причастие, неизбежно подразумевает глубокий самоанализ и осмысление своих эмоций.

Важно также учитывать культурные особенности. Исследования показывают, что в культурах с высоким уровнем «контекстуальности» (например, в восточноазиатских странах) акцент делается на сдержанность в выражении эмоций и гармонию в межличностных отношениях, тогда как в индивидуалистических культурах (США, Западная Европа) поощряется открытое выражение чувств и саморефлексия. В российской культуре, сочетающей черты коллективизма и эмоциональной экспрессивности, развитие эмоционального интеллекта часто связано с ценностями взаимопомощи, сочувствия и моральной ответственности [31].

Таким образом, эмоциональный интеллект формируется на стыке биологической предрасположенности и социокультурного опыта. Биологические факторы задают потенциал развития, тогда как социальная среда определяет, в какой степени этот потенциал будет реализован.

Влияние компонентов эмоционального интеллекта на качество межличностных отношений.

Осознание собственных эмоций представляет собой фундаментальный компонент эмоционального интеллекта, оказывающий огромное влияние как на внутренний субъективный опыт, так и на поведенческие проявления индивида. Важно разделять непосредственное переживание эмоции и её когнитивное осознание: это два различных феномена, которые могут быть эмпирически дифференцированы. Называние эмоции, то есть её вербализация, рассматривается как результат сложной цепочки когнитивных операций, трансформирующих перцептивные аффективные переживания во внутренний осознанный опыт. В психологии выделяются три ключевые функции вербализации эмоций: фиксация пережитого опыта, обеспечение

межличностной коммуникации и выражение актуального эмоционального состояния [15].

Особую трудность в распознавании и выражении эмоций испытывают лица, страдающие алекситимией – термином, введённым психиатром П. Сифнеосом для обозначения «чувства без слов». Алекситимия характеризуется рядом устойчивых черт: затруднениями в идентификации и вербализации собственных чувств, неспособностью дифференцировать эмоции от соматических ощущений, ограниченным воображением, когнитивной ригидностью и склонностью к конкретному мышлению [32].

Яркой иллюстрацией алекситимии в художественной литературе служит образ Гамлета в одноимённой трагедии У. Шекспира. Его многословные монологи, вместо того чтобы способствовать установлению подлинных межличностных связей, становятся заменой живого эмоционального контакта. Как отмечает ряд исследователей, подобная коммуникативная несостоятельность может быть следствием раннего дефицита эмоционального диалога между ребёнком и значимыми взрослыми, в частности – отцом. Отсутствие практики открытого обмена чувствами и потребностями в детстве может порождать глубинное чувство стыда, которое в дальнейшем проецируется на отношения с окружающими и препятствует формированию доверительной близости [39].

Способность к точному распознаванию эмоций выступает важнейшим условием эффективной коммуникации, поскольку обеспечивает адекватное понимание, когнитивную обработку и последующее выражение аффективных состояний. Эта компетенция тесно связана с умением управлять собственной эмоциональной экспрессией, аспектом самообладания. С одной стороны, подавление эмоций ассоциируется с риском развития психосоматических расстройств; с другой – их неконтролируемая экспрессия затрудняет межличностное взаимодействие и может вызывать у окружающих напряжение или отторжение [15]. Таким образом, нарушения в регуляции эмоциональной выразительности негативно сказываются не только на психологическом

благополучии самого индивида, но и на качестве его отношений с близкими.

Эмоциональная экспрессия играет существенную роль в формировании качественных межличностных связей. Чрезмерная сдержанность в проявлении чувств может восприниматься окружающими как холодность, безразличие или высокомерие, что, в свою очередь, провоцирует недоумение, дистанцирование или даже отвержение.

Рейковский Я. (выделяет следующие причины трудностей в выражении эмоций: недостаточное усвоение социально принятых форм эмоциональной экспрессии; страх потери самоконтроля или опасение осуждения, отвержения и насмешки со стороны других; влияние врождённых особенностей (хотя ведущая роль отводится процессу социального научения); а также усвоение эмоциональных норм, доминирующих в семье и ближайшем социальном окружении).

По мнению И. А. Романовой, самопознание человека в значительной степени опирается на его эмоциональную сферу. Оно формируется не столько через логические конструкции, сколько на основе эмоциональных переживаний, эмпатии и чувственного восприятия действительности. Следовательно, уровень развития эмоциональных способностей напрямую определяет глубину самопознания, а осознание собственных эмоций выступает его центральным элементом [29].

Важно подчеркнуть, что не все эмоциональные переживания достигают порога сознания. В связи с этим при анализе осознания эмоций целесообразно различать два его уровня. Первый, это отчётливое, структурированное переживание, субъективно воспринимаемое как новое и отличное от предыдущих состояний, и оказывающее прямое влияние на поведение. Вторым уровнем связан с пониманием внутреннего состояния через вербальные и символические средства, что составляет основу для прогнозирования эмоциональной динамики, а также осознания факторов, определяющих интенсивность, продолжительность и последствия эмоциональных реакций.

Способность распознавать эмоции тесно коррелирует с навыком их

выражения. Владение «языком эмоций» предполагает знание культурно-специфических норм их демонстрации, а также умение интерпретировать индивидуальные особенности эмоциональных проявлений у конкретных собеседников. При этом интерпретация внутреннего аффективного состояния другого человека представляет собой более сложную когнитивную задачу, чем его внешняя экспрессия.

Распознавание эмоций других напрямую связано с уровнем развития эмпатии. Согласно К. Роджерсу, эмпатическое общение – это многогранная способность погружаться во внутренний мир другого, ощущать его как родной и безопасный. Эмпатия предполагает постоянное внимание к динамике эмоциональных состояний партнёра, как будто временно «проживая его жизнь», и восприятие её тонких нюансов без оценки и осуждения. Это умение улавливать то, что сам собеседник лишь смутно осознаёт. Хотя глубоко подавленные, бессознательные переживания не всегда доступны эмпатическому проникновению (в силу их потенциально травматического характера), важно уметь делиться своим пониманием внутреннего мира другого, сохраняя объективность и непредвзятость. Таким образом, эмпатия сочетает в себе как активность и ответственность, так и деликатность, чуткость и внутреннюю силу [37].

Однако восприятие эмоций других людей сопряжено с рядом трудностей, обусловленных следующими факторами: чрезмерная сосредоточенность на собственных переживаниях, мешающая объективной оценке состояния партнёра; ощущение собственной исключительности, затрудняющее сопричастность; а также тревога как реакция на собственные или чужие эмоции, которая часто ведёт к психологической защите и стремлению избегать эмоционально насыщенных контактов [26].

Эмоции выполняют мотивационную функцию, побуждая человека к действию. Этимологически слово «эмоция» происходит от латинского «*emovere*» – «двигать, приводить в движение». Эмоции выступают как динамический мост между телом и разумом, постоянно изменяя своё

направление и интенсивность (e-motion). Эмоциональный фон индивида отражает его общее психофизиологическое состояние: в условиях благополучия он, как правило, носит позитивную окраску, в то время как при стрессе, болезни или психологическом дисбалансе смещается в негативную плоскость [16].

Таким образом, эмоциональный интеллект включает в себя совокупность взаимосвязанных навыков: распознавание, вербализацию и понимание собственных и чужих эмоций, управление аффективными состояниями, а также мотивацию когнитивных процессов на основе эмоциональной информации. Все компоненты эмоционального интеллекта функционируют в тесной взаимозависимости, и именно эта целостность обеспечивает эффективность межличностного общения, способствует установлению доверительных отношений и повышает общую социальную компетентность личности.

Резюмируя содержание параграфа отметим следующее:

«Эмоциональный интеллект» изначально определялся как когнитивная способность, а не совокупность личностных черт, и включает четыре взаимосвязанных компонента: распознавание эмоций, использование эмоций для мышления, понимание эмоций и управление эмоциями.

В российской психологии эмоциональный интеллект рассматривается как «интегративное образование», сочетающее когнитивные и аффективные компоненты, особенно значимое в профессиях с интенсивным межличностным взаимодействием. Это целостная система, в которой все компоненты взаимосвязаны; именно эта интегративность обеспечивает эффективность коммуникации, психологическое благополучие и социальную адаптацию личности.

Формирование эмоционального интеллекта является результатом взаимодействия биологических и средовых факторов: биологические предпосылки задают потенциал, а социокультурный контекст определяет его реализацию.

1.3. Особенности взаимосвязи стрессоустойчивости и эмоционального интеллекта в профессиональной деятельности сотрудников Красного Креста

Деятельность сотрудников Красного Креста представляет собой особый вид социально значимой, бескорыстной гуманитарной работы, направленной на защиту жизни, здоровья и человеческого достоинства уязвимых групп населения. В отличие от многих других форм добровольчества, волонтерство в рамках Международного движения Красного Креста и Красного Полумесяца обладает чёткой миссией, строгими этическими принципами, стандартизированными программами и высокой степенью ответственности. Именно эти характеристики определяют уникальную специфику деятельности сотрудников как на глобальном, так и на локальном уровне, включая региональные структуры, такие как Местная организация Общества Красного Креста (МО ООО «РКК») в городе Красноярске Красноярского края.

Основополагающие принципы и миссия.

Деятельность всех сотрудников Красного Креста строится на «семи основных принципах»: гуманность, беспристрастность, нейтральность, независимость, единство и универсальность. Эти принципы не являются декларативными, они напрямую регулируют поведение, выбор задач и способы взаимодействия с получателями помощи [26].

Гуманность – основа всей деятельности: предотвращение и уменьшение страданий, защита жизни и здоровья, обеспечение уважения к человеческой личности.

Беспристрастность означает, что помощь оказывается только на основе нуждаемости, без какого-либо различия по признаку национальности, расы, религии, социального статуса или политических убеждений.

Нейтральность гарантирует, что Красный Крест не вмешивается в политические, религиозные или идеологические споры, что особенно важно в зонах конфликтов или миграционных кризисов.

Единство предполагает, что в каждой стране существует только одно национальное общество Красного Креста, открытое для всех и действующее на всей территории государства [30].

Эти принципы формируют особое мировоззрение сотрудника Красного Креста. Он не просто «помогает», а действует как представитель глобального гуманитарного движения, несущий ответственность за соблюдение высоких этических стандартов.

Деятельность сотрудников Красного Креста охватывает широкий спектр направлений, которые могут варьироваться в зависимости от региона, но в целом включают следующие ключевые области.

1. Социальная поддержка уязвимых групп. Это одно из самых распространённых направлений на уровне местных организаций. Сотрудники регулярно посещают на дому:

- одиноких пожилых людей и инвалидов;
- многодетные и малообеспеченные семьи;
- людей, переживших кризисные события (пожары, наводнения, утрату жилья).

Помощь носит как материальный, так и социально–психологический характер, доставка продуктов и лекарств, помощь по хозяйству, сопровождение в медицинские учреждения, организация досуга, просто человеческое общение. В условиях роста числа одиноких пожилых граждан эта функция приобретает особую значимость, выполняя не только социальную, но и профилактическую роль (предупреждение социальной изоляции, депрессии, ухудшения здоровья) [38].

2. Реагирование на чрезвычайные ситуации. Сотрудники (волонтеры) проходят специальную подготовку по первой помощи, эвакуации, распределению гуманитарных грузов и психосоциальной поддержке. В случае ЧС (пожары, наводнения, техногенные аварии) они:

- участвуют в эвакуации населения;
- раздают продовольственные наборы, одежду, предметы гигиены;

- организуют пункты временного размещения;
- оказывают психологическую «первую помощь» пострадавшим.

Эта деятельность требует не только практических навыков, но и высокой стрессоустойчивости, дисциплины и командной работы [39].

3. Здоровье и первая помощь. Многие сотрудники (волонтеры) проходят обучение по программам первой помощи и участвуют в:

- массовых обучающих акциях («День первой помощи»);
- сопровождении мероприятий (спортивные соревнования, фестивали);
- просветительской работе по профилактике заболеваний (ВИЧ/СПИД, туберкулёз, вакцинация).

Особое внимание уделяется молодёжным программам, где подростки и студенты обучаются навыкам первой помощи, становясь «агентами здоровья» в своих школах и вузах [19].

4. Работа с мигрантами, беженцами и вынужденными переселенцами. В регионах с миграционными потоками сотрудники Красного Креста оказывают помощь в: оформлении документов; поиске жилья и работы; адаптации детей к школе; восстановлении контактов с семьёй (через программу «Воссоединение семей»).

Эта работа требует межкультурной компетентности, терпения и высокой эмпатии, особенно в условиях языковых и культурных барьеров [25].

5. Просветительская и образовательная деятельность. Сотрудники (волонтеры) участвуют в: лекциях и тренингах по гуманитарному праву; акциях по сбору гуманитарной помощи; продвижении ценностей гуманизма среди молодёжи [19].

Сотрудники (волонтеры) постоянно сталкиваются с человеческими страданиями, бедностью, утратами, безысходностью. Эта роль сопряжена с высокой моральной ответственностью: каждое слово, жест, решение могут повлиять на состояние получателя помощи.

Работа сотрудника (волонтера) часто протекает в условиях: недостатка ресурсов (ограниченное количество продуктовых наборов, отсутствие

транспорта); правовой неопределённости (особенно при работе с мигрантами); изменения потребностей получателей помощи. Это требует высокой адаптивности, гибкости мышления и способности к самостоятельному принятию решений [19].

Таким образом, деятельность сотрудников (волонтеров) Красного Креста представляет собой сложный, многогранный и высокоответственный вид гуманитарного труда, сочетающий в себе элементы социальной работы, медицинской помощи, кризисного реагирования и просветительской деятельности.

В предыдущих параграфах мы теоретически обосновали гипотезу о том, что эмоциональный интеллект выступает значимым предиктором стрессоустойчивости. Эта связь объясняется через функции эмоционального интеллекта как когнитивно-аффективного ресурса совладания со стрессом.

Во-первых, способность к осознанию и вербализации собственных эмоций (первый компонент модели Мейера-Саловея) снижает уровень невротизации и предотвращает «эмоциональное затопление» – состояние, при котором негативные эмоции подавляют когнитивные ресурсы [39].

Во-вторых, навыки «регуляции эмоций» позволяют использовать эффективные стратегии совладания, такие как когнитивная переоценка (reappraisal), которая связана с меньшим уровнем физиологического возбуждения и лучшей психологической адаптацией.

В-третьих, «эмпатия» и «социальная осознанность» способствуют построению поддерживающих социальных связей, что является ключевым буфером против стресса в соответствии с теорией «социальной поддержки».

Эмпирические исследования подтверждают положительную связь между эмоциональным интеллектом и стрессоустойчивостью. Лица с высоким уровнем эмоционального интеллекта чаще используют задачно-ориентированные стратегии совладания и реже прибегают к избеганию или самоблокировке.

Особый интерес представляет изучение этой взаимосвязи в контексте «гуманитарной деятельности». Сотрудники Красного Креста функционируют в

условиях хронического стресса, моральной ответственности и эмоционального истощения. Исследования, проведённые среди персонала МККК в зонах конфликтов (Ирак, Сирия, Израиль, Украина и т.д.), показывают высокую распространённость симптомов посттравматического стрессового расстройства (ПТСР), депрессии и тревожности. Однако те сотрудники, которые обладают развитыми навыками эмоционального интеллекта, демонстрируют большую устойчивость к вторичной травматизации, выше уровень профессионального удовлетворения и способность к восстановлению после стрессовых эпизодов.

Российские исследования также подтверждают эту связь. В работе Е. А. Рыбаковой (2019) на выборке спасателей и сотрудников гуманитарных миссий установлено, что уровень эмоционального интеллекта объясняет до 32% дисперсии показателей стрессоустойчивости. Особенно сильная связь наблюдалась по субшкале «управление эмоциями», что подчёркивает значение саморегуляции в экстремальных профессиях [8].

Таким образом, можно заключить, что эмоциональный интеллект выступает как «психологический ресурс», способствующий формированию и поддержанию стрессоустойчивости. В профессиональной среде, где эмоциональные нагрузки неизбежны, развитие эмоционального интеллекта может рассматриваться как стратегия профилактики стресса, выгорания и поддержания эффективности деятельности.

Международный Комитет Красного Креста (МККК) и национальные общества Красного Креста и Красного Полумесяца осуществляют гуманитарную деятельность в наиболее сложных и опасных условиях: зоны вооружённых конфликтов, стихийных бедствий, миграционные кризисы и эпидемии. Деятельность сотрудников (волонтеров) включает оказание первой медицинской помощи, организацию эвакуации, обеспечение продовольственной и санитарной поддержки, защиту гражданских лиц и поиск пропавших без вести [30].

Профессиональные задачи сотрудников Красного Креста предполагают постоянный контакт с человеческими страданиями, принятие решений в условиях дефицита ресурсов, высокой моральной ответственности и риска для

собственной жизни. Данные условия создают уникальный профиль профессиональных стрессоров:

1. Эмоциональное выгорание – синдром, характеризующийся эмоциональным истощением, деперсонализацией и снижением профессиональных достижений.

2. Вторичную (викариозную) травматизацию – развитие симптомов, сходных с ПТСР, у специалистов, работающих с травмированными людьми.

3. «Моральную травму» – психологическое страдание, возникающее вследствие невозможности соответствовать собственным этическим стандартам в условиях внешних ограничений.

4. «Организационный стресс» – связанный с неопределённостью, частыми переездами, нарушением баланса работы и личной жизни, культурной адаптацией [33].

В этих условиях стрессоустойчивость и эмоциональный интеллект становятся не просто «желательными» качествами, а «профессионально необходимыми компетенциями». Эмоциональный интеллект позволяет:

– распознавать и регулировать собственные эмоциональные реакции в кризисных ситуациях;

– поддерживать эмпатическую связь с пострадавшими без эмоционального «перегруза»;

– эффективно взаимодействовать в мультикультурных и мультидисциплинарных командах;

– сохранять этическую ясность и профессиональную идентичность в условиях моральных дилемм.

Российские авторы также обращают внимание на специфику деятельности сотрудников гуманитарных организаций. В диссертационном исследовании Н. Е. Водопьяновой, Е. Б. Старовойтенко отмечается, что именно сочетание высокой эмпатии и навыков эмоциональной саморегуляции позволяет сотрудникам Красного Креста сохранять профессиональную эффективность в условиях длительного стресса. При этом недостаток одного из компонентов

(например, высокая эмпатия при низкой самоуправляемости) может привести к «эмпатическому выгоранию» [8].

Таким образом, теоретический анализ показывает, что стрессоустойчивость и эмоциональный интеллект тесно взаимосвязаны и играют ключевую роль в профессиональной деятельности сотрудников гуманитарных организаций.

II ИЗУЧЕНИЕ ВЗАИМОСВЯЗИ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ И ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ (НА ПРИМЕРЕ МО ООО «РКК» В ГОРОДЕ КРАСНОЯРСКЕ КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ)

2.1 Описание методов эмпирического исследования

Исследование проводилось на базе МО ООО «РКК» в городе Красноярске Красноярского края. Выборку составили 30 сотрудников (врачи, волонтеры). Средний возраст респондентов 27 лет. В исследовании приняли участие 17 мужчин и 13 женщин.

Гипотезой исследования стало предположение о том, что «понимание своих эмоций», «управление эмоциями», «контроль экспрессии», как компоненты внутриличностного эмоционального интеллекта, являются значимыми предикторами стрессоустойчивости сотрудников Красного Креста.

Для проведения эмпирического исследования нами были использованы следующие методики:

1. Опросник «ЭмИн», Д. В. Люсин. Цель применения методики: изучение компонентов эмоционального интеллекта у сотрудников организации.

2. Методика И. А. Усатова «Тест на определение уровня стрессоустойчивости личности». Цель применения методики: определение уровня стрессоустойчивости личности сотрудников организации.

Опросник «ЭмИн», Д. В. Люсина. Автор данного опросника исходил из определения эмоционального интеллекта как способности к пониманию и управлению эмоциями, как своими собственными, так и чужими. Эмоциональный интеллект трактуется именно как когнитивная способность, в него не включаются личностные черты, которые могут способствовать лучшему или худшему пониманию эмоций, но вместе с тем сами не являющиеся

компонентами эмоционального интеллекта

Методика состоит из 46 утверждений и содержит 4 шкалы и 5 субшкал:

Шкала МЭИ (межличностный ЭИ). Способность к пониманию эмоций других людей и управлению ими.

Шкала ВЭИ (внутриличностный ЭИ). Способность к пониманию собственных эмоций и управлению ими.

Шкала ПЭ (понимание эмоций). Способность к пониманию своих и чужих эмоций.

Шкала УЭ (управление эмоциями). Способность к управлению своими и чужими эмоциями.

Субшкала МП (понимание чужих эмоций). Способность понимать эмоциональное состояние человека на основе внешних проявлений эмоций (мика, жестикация, звучание голоса) и/или интуитивно; чуткость к внутренним состояниям других людей.

Субшкала МУ (управление чужими эмоциями). Способность вызывать у других людей те или иные эмоции, снижать интенсивность нежелательных эмоций. Возможно, склонность к манипулированию людьми.

Субшкала ВП (понимание своих эмоций). Способность к осознанию своих эмоций: их распознавание и идентификация, понимание причин их возникновения, способность к вербальному описанию.

Субшкала ВУ (управление своими эмоциями). Способность и потребность управлять своими эмоциями, вызывать и поддерживать желательные эмоции и держать под контролем нежелательные.

Субшкала ВЭ (контроль экспрессии). Способность контролировать внешние проявления своих эмоций.

На основании результатов тестирования не ставится психологический диагноз, методика является ориентировочной и показывает предполагаемый уровень эмоционального интеллекта личности.

Методика И. А. Усатова «Тест на определение уровня стрессоустойчивости личности». В данной методике под стрессоустойчивостью

понимается понимает интегральное психологическое свойство человека как индивида, личности и субъекта деятельности, которое обеспечивает внутренний психофизиологический гомеостаз и оптимизирует воздействие с внешними эмоциогенными условиями жизнедеятельности. Соответственно стрессоустойчивость может рассматриваться как свойство, влияющее на результат деятельности, и как характеристика, обеспечивающая константность личности, как системы.

Стрессоустойчивость рассматривается как качество личности, состоящее из совокупности следующих компонентов:

1. Психофизиологического (свойства, тип нервной системы).
2. Эмоционального компонента – эмоционального опыта личности, накопленного в процессе преодоления отрицательных влияний экстремальных ситуаций.
3. Мотивационного (сила мотивов определяет эмоциональную устойчивость. Один и тот же человек может показывать разную степень в зависимости от того, какие мотивы побуждают его к активности. Изменяя мотивацию, можно увеличить (или уменьшить) эмоциональную устойчивость).
4. Волевого компонента, который выражается в сознательной саморегуляции действий, приведения их в соответствие с требованиями ситуации.
5. Информационного компонента – профессиональной подготовленности, информированности и готовности личности к выполнению тех или иных задач.
6. Интеллектуального компонента – оценка, прогноз, принятие решений о способах действий [6].

Тест на определение уровня стрессоустойчивости личности включает 38 утверждений. Испытуемым предлагается ответить, насколько часто эти утверждения характерны для них. В бланке ответов отмечается один из вариантов ответа по каждому утверждению в нужной графе.

Интерпретация результатов проводится в соответствии с набранным количеством баллов.

0–11 баллов – высокий уровень стрессоустойчивости. Человек с таким уровнем стрессоустойчивости четко определяет цели и пути их достижения, умеет и стремится рационально распределять время, может долгое время работать с большим напряжением сил. Неожиданности, как правило, не выбивают его из колеи. Как правило, такие люди не склонны раздражаться и винить других и себя в происходящих событиях.

12–23 балла – уровень стрессоустойчивости выше среднего. Индивид с таким уровнем стрессоустойчивости уверен в себе, сильные потрясения воспринимает как урок в жизни и включает механизмы самооценки и значимости, умеет проявлять свои сильные стороны и быстро восстанавливать свое психическое состояние. Такой человек ведет себя в стрессовой ситуации довольно сдержанно и умеет регулировать свои собственные эмоции.

24–44 балла – средний уровень стрессоустойчивости, который соответствует в меру напряженной жизни активного человека. Ситуации оказывают немалое влияние на его жизнь, и он им не очень активно сопротивляется. Его стрессоустойчивость снижается с увеличением стрессовых ситуаций в жизни. Такой человек не всегда правильно и адекватно ведет себя в стрессовой ситуации. Иногда он умеет сохранять самообладание, но бывают также случаи, когда незначительные события нарушают эмоциональное равновесие.

45–56 баллов – уровень стрессоустойчивости ниже среднего. У индивида с таким уровнем стрессоустойчивости проявляются цепные реакции физических и умственно–психических нарушений. Он вынужден часть своих ресурсов тратить на борьбу с негативными психологическими состояниями, возникающими в процессе стресса. Такие люди характеризуются высокой степенью переутомления и истощения. Они часто теряют самоконтроль в стрессовой ситуации и не умеют владеть собой.

Более 57 баллов – низкий уровень стрессоустойчивости. Такой человек уязвим для стресса, очень чувствителен к нагрузкам, поэтому вынужден большую часть своих ресурсов тратить на борьбу со стрессом. Для него

характерно стремление к конкуренции, достижению цели, обычно он не удовлетворен собой и обстоятельствами и начинает рваться к новой цели. Часто проявляет агрессивность, нетерпеливость или отстраненность.

В ходе обработки диагностических данных мы выделили три показателя стрессоустойчивости:

- высокий и выше среднего уровень стрессоустойчивости;
- средний уровень;
- низкий и ниже среднего уровень стрессоустойчивости.

2.2 Анализ результатов исследования

Анализ результатов исследования мы начали с данных, полученных по методике «ЭМИн» Д.В. Люсина. Результаты первичной обработки данных представлены на графиках 2.1 и 2.2.

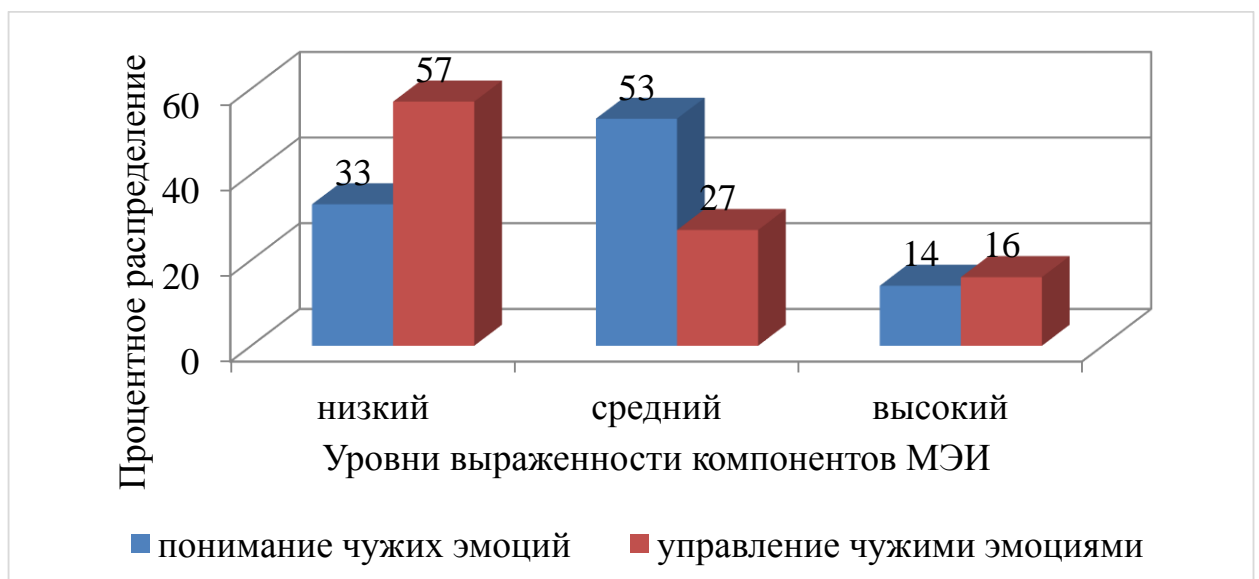


Рисунок 2.1 – Процентное распределение испытуемых по уровням выраженности компонентов межличностного эмоционального интеллекта, по методике «ЭМИн» Д. В. Люсина

Анализ выраженности компонентов межличностного эмоционального интеллекта у сотрудников выявил неоднородную структуру эмоциональных компетенций. По шкале «понимание чужих эмоций» у 53% респондентов зафиксирован средний уровень выраженности, что свидетельствует о базовой способности распознавать эмоциональные состояния других людей на основе вербальных и невербальных сигналов. Однако у трети сотрудников (33%) выявлен низкий уровень, что указывает на трудности в интерпретации эмоциональных проявлений, возможную поверхностность восприятия или недостаточную чувствительность к эмоциональному контексту общения. Лишь у 14% участников наблюдается высокий уровень, что говорит о развитой эмпатии, способности к тонкому «чтению» эмоциональных состояний и пониманию скрытых, не выраженных напрямую переживаний.

По шкале «управление чужими эмоциями», так же нами отмечается дисбаланс выраженности эмоциональных компетенций: у 57% сотрудников зафиксирован низкий уровень, у 27% средний, и только у 16% – высокий уровень.

Низкий уровень управления чужими эмоциями свидетельствует о том, что большинство сотрудников испытывают затруднения в целенаправленном влиянии на эмоциональное состояние окружающих. Это может проявляться в неумении снизить тревогу получателя помощи, направить эмоциональную реакцию в конструктивное русло или установить эмоциональный контакт в кризисной ситуации. Такой дефицит особенно критичен в деятельности Красного Креста, где от умения успокоить, поддержать, выстроить доверительное взаимодействие часто зависит эффективность самой помощи.

Сопоставление двух шкал показывает разрыв между способностью «понимать» и способностью «влиять»: даже при наличии базового понимания эмоций (средний уровень у более чем половины), сотрудники не обладают достаточными навыками для их регуляции у других. Это подтверждает положение Д. В. Люсина (2004) о том, что понимание и управление – независимые, хотя и взаимосвязанные компоненты, и развитие одного не

гарантирует развитие другого.

Полученные данные указывают на недостаточный уровень развития межличностного эмоционального интеллекта у сотрудников Красного Креста, особенно в части активного эмоционального взаимодействия.

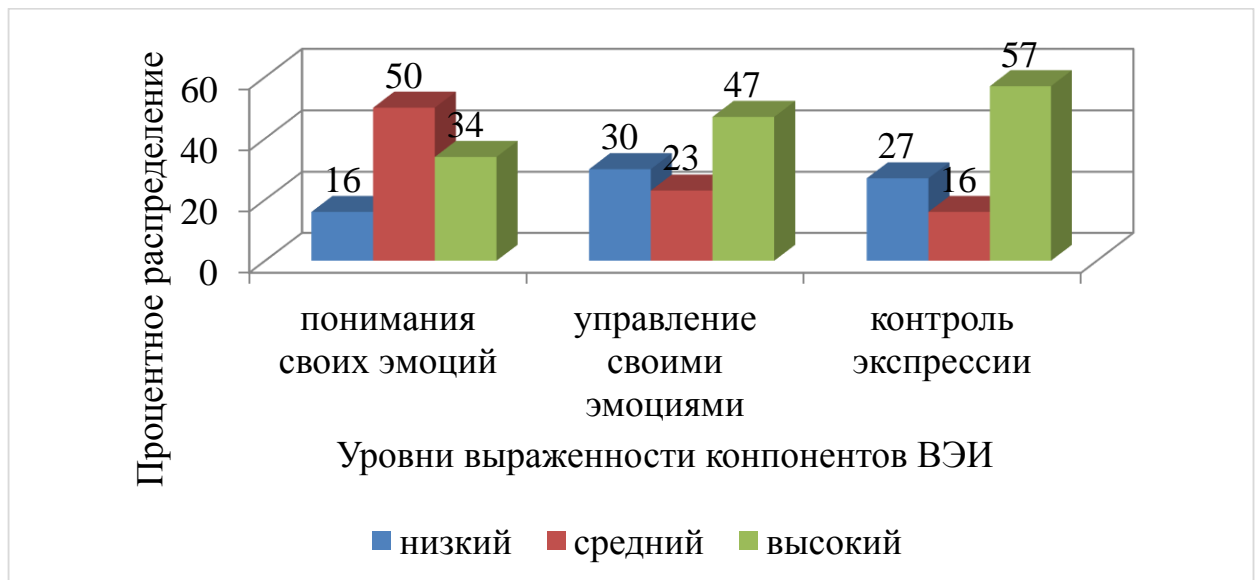


Рисунок 2.2 – Процентное распределение испытуемых по уровням выраженности компонентов внутриличностного эмоционального интеллекта, по методике «ЭмИн» Д. В. Люсина

Анализ показателей внутриличностного эмоционального интеллекта у сотрудников выявил специфический профиль эмоциональных компетенций, характеризующийся достаточно высоким уровнем саморегуляции при умеренном уровне осознанности собственных переживаний.

По шкале «понимание своих эмоций» у 50% респондентов зафиксирован средний уровень, что указывает на базовую способность идентифицировать и дифференцировать собственные эмоциональные состояния, однако без глубокой рефлексии или системного осмысления их причин и последствий. У 34% сотрудников наблюдается высокий уровень, свидетельствующий о развитом самосознании, способности к точной вербализации внутренних переживаний и

понимании сложных, амбивалентных эмоций. В то же время у 16% участников выявлен низкий уровень, что может свидетельствовать о трудностях в распознавании собственных чувств, склонности к их подавлению или алекситимическим чертам.

По шкале «управление своими эмоциями» наблюдается явное преобладание высокого уровня (47% респондентов). Это указывает на развитые навыки эмоциональной саморегуляции: способность осознанно изменять интенсивность эмоций, переключаться между состояниями, использовать адаптивные стратегии совладания (например, когнитивную переоценку, дыхательные техники, отсрочку реакции). При этом у 30% сотрудников зафиксирован низкий уровень, что может проявляться в импульсивности, трудностях контроля над негативными эмоциями (гнев, тревога, раздражение) или склонности к эмоциональному «затоплению». Средний уровень наблюдается у 23%, что соответствует базовой, но не устойчивой способности к регуляции.

Высокий уровень управления собственными эмоциями особенно важен для сотрудников, работающих в условиях эмоциональной нагрузки, так как он снижает риск выгорания и способствует сохранению профессиональной эффективности. Данный результат может быть связан как с личностной предрасположенностью (например, высокой самоорганизацией), так и с приобретённым опытом совладания с трудностями в ходе работы.

По шкале «контроль экспрессии» 57% сотрудников демонстрируют высокий уровень, что свидетельствует о способности сознательно регулировать внешнее проявление эмоций в соответствии с социальными нормами, профессиональными требованиями и контекстом общения. Эти сотрудники умеют сдерживать неуместные эмоциональные реакции, избегать импульсивных высказываний и поддерживать эмоциональную сдержанность даже в стрессовых ситуациях. Низкий уровень наблюдается у 27%, что может указывать на трудности в сдерживании эмоций, склонность к открытой экспрессии негативных переживаний или, напротив, к чрезмерному подавлению. Средний

уровень зафиксирован у 16% респондентов.

Высокий «контроль экспрессии» у большинства сотрудников можно интерпретировать как адаптивную стратегию в профессиональной среде, где от них ожидается сдержанность, доброжелательность и стабильность поведения. Однако важно учитывать, что чрезмерный контроль, особенно при низком уровне «понимания своих эмоций», может в долгосрочной перспективе способствовать внутреннему напряжению и психосоматическим реакциям.

Обобщая данные по методике, мы можем сказать, что данные свидетельствуют о том, что у сотрудников Красного Креста внутриличностный эмоциональный интеллект развит лучше, чем межличностный: они в целом успешно управляют собственными эмоциями и их внешним проявлением, однако уровень осознанности собственных переживаний у части из них остаётся умеренным. Это может указывать на преобладание поведенческой регуляции над когнитивно–рефлексивной. Сотрудники умеют «сдерживаться» и «не срываться», но не всегда глубоко понимают, «что именно» они чувствуют и «почему».

Такой профиль может быть, как ресурсом (устойчивость в стрессе), так и фактором риска (накопление внутреннего напряжения, эмоциональная выучка). В связи с этим в программу психологического сопровождения сотрудников целесообразно включить направления работы на развитие эмоционального самосознания – например, ведение эмоционального дневника, рефлексии в супервизии, практики осознанности, что позволит уравновесить саморегуляцию с глубиной осознания и тем самым укрепить общую стрессоустойчивость.

Далее проанализирует результаты по методике И. А. Усатова «Тест на определение уровня стрессоустойчивости личности».

В ходе обработки диагностических данных мы выделили три показателя стрессоустойчивости, объединив высокий и выше среднего уровни стрессоустойчивости, а также уровни низкий и ниже среднего. Анализ полученных данных проводился по показателям высокого, среднего и низкого уровня стрессоустойчивости. К высокому уровню были отнесены результаты

ниже 23 баллов, к низкому уровню – выше 44 баллов. Средний уровень стрессоустойчивости находится в диапазоне от 24 до 44 баллов. Результаты первичного анализа нами обобщены на рисунке 2.3.

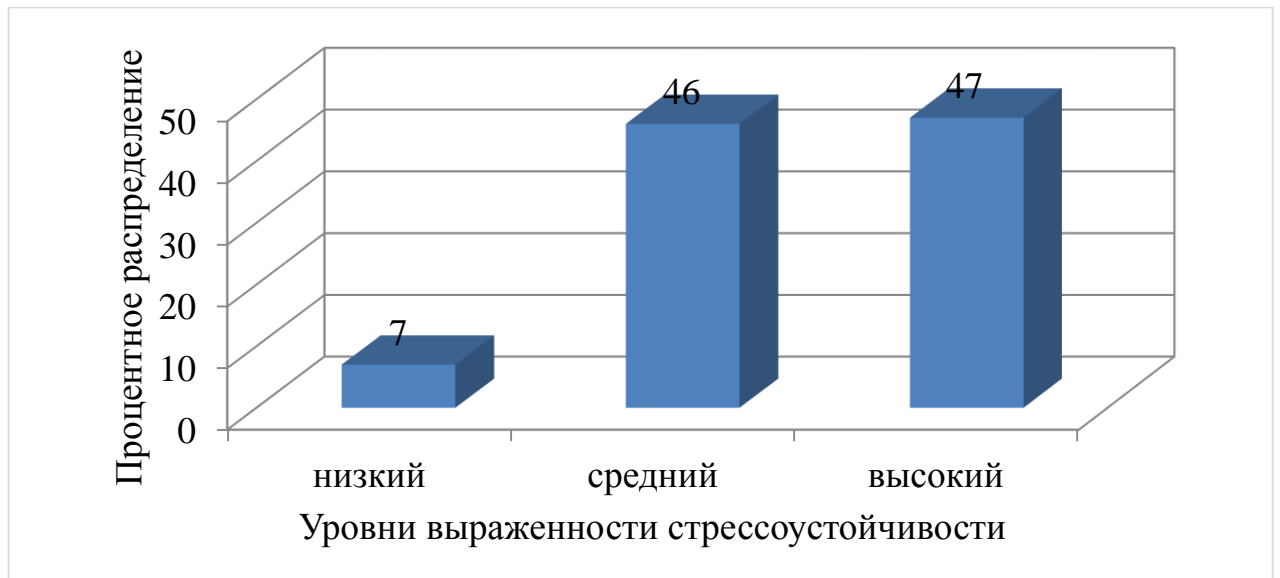


Рисунок 2.3 – Процентное распределение испытуемых по уровням выраженности стрессоустойчивости, по методике И. А. Усатова «Тест на определение уровня стрессоустойчивости личности»

У 47% респондентов зафиксирован высокий уровень стрессоустойчивости, что свидетельствует о развитой способности сохранять психологическое равновесие, адекватно оценивать стрессовые ситуации и эффективно мобилизовать внутренние ресурсы для их преодоления. Такие индивиды, как правило, обладают устойчивой самооценкой, высоким уровнем субъективного контроля, гибкостью мышления и сформированными стратегиями конструктивного совладания. Наличие высокой стрессоустойчивости у почти половины респондентов можно рассматривать как важный личностный ресурс, обеспечивающий не только сохранение их психического здоровья в условиях эмоционально насыщенной деятельности, но и поддержание стабильного качества гуманитарной помощи.

Средний уровень стрессоустойчивости наблюдается у 46% сотрудников, что указывает на умеренную устойчивость к стрессу: в большинстве ситуаций они способны сохранять работоспособность и адекватное поведение, однако при длительном или интенсивном стрессовом воздействии могут возникать признаки эмоционального истощения, снижения концентрации или неадекватных реакций. Данная группа представляет собой «зону риска», при отсутствии поддержки и профилактических мер её представители могут со временем перейти в категорию с низкой стрессоустойчивостью, в частности в ситуации хронической нагрузки, характерной для гуманитарной деятельности.

Низкий уровень стрессоустойчивости выявлен лишь у 7% сотрудников. Это указывает на выраженную уязвимость к стрессу: трудности в регуляции эмоционального состояния, склонность к тревожности, пессимистическую оценку ситуации и использование неадаптивных стратегий совладания (избегание, отрицание, самоблокировка). Несмотря на небольшую численность, эта группа требует особого внимания, поскольку её члены подвержены высокому риску развития синдрома эмоционального выгорания, вторичной травматизации и даже психосоматических расстройств.

В целом, распределение по уровням стрессоустойчивости в выборке сотрудников можно оценить, как благоприятное: подавляющее большинство (93%) демонстрирует средний и высокий уровни, что соответствует требованиям, предъявляемым к деятельности в сфере гуманитарной помощи.

Однако наличие почти равной доли лиц со средним уровнем (46%) подчёркивает необходимость профилактической работы. Для этой группы целесообразно внедрение регулярных форм психологической поддержки, например супервизий, групп рефлексии, тренингов по стрессоустойчивости и эмоциональной саморегуляции. Это позволит не только предотвратить снижение устойчивости, но и способствовать переходу части респондентов на более высокий уровень.

Далее нами был проведен корреляционный анализ результатов исследования. В таблице 2.1. представлены взаимосвязи между уровнем

стрессоустойчивости и компонентами эмоционального интеллекта у сотрудников ($N = 30$). Анализ выполнен с использованием коэффициента корреляции Спирмена, так как шкалы методик являются интервальными.

Таблица 2.1 – Результаты корреляционного анализа (коэффициент Спирмена)

Компонент эмоционального интеллекта	Уровень стрессоустойчивости
Понимание своих эмоций	-0,54
Управление своими эмоциями	-0,71
Контроль экспрессии	-0,76
Понимание чужих эмоций	-0,65
Управление чужими эмоциями	-0,53

Отметим, что в методике И. А. Усатова высокий балл означает низкий уровень стрессоустойчивости (т.е. шкала «инвертирована»: чем больше баллов, тем хуже стрессоустойчивость). Тогда как в методике Д. В. Люсина высокий балл означает высокий уровень соответствующего компонента эмоционального интеллекта. Следовательно, отрицательная корреляция указывает на то, что «чем выше уровень эмоционального интеллекта, тем ниже балл по шкале И. А. Усатова», то есть тем выше реальный уровень стрессоустойчивости.

Самая сильная связь обнаружена между стрессоустойчивостью и контролем эмоциональной экспрессии ($r = -0,76$, $p < 0.01$). Это означает, что сотрудники, которые лучше умеют управлять внешним проявлением своих эмоций (сдерживать неуместные реакции, сохранять спокойствие), обладают значительно более высокой устойчивостью к стрессу. Это подтверждает важную роль поведенческого компонента саморегуляции.

Второй по силе предиктор «управление своими эмоциями» ($r = -0,71$, $p < 0.01$). Результат демонстрирует, что способность осознанно регулировать

собственное эмоциональное состояние (например, снижать тревогу или гнев) является важным внутренним ресурсом для противостояния стрессу.

Умеренная корреляционная связь прослеживается с межличностными компонентами: пониманием ($r = -0,65$) и управлением ($r = -0,53$) чужих эмоций. Это говорит о том, что и способность к эмпатии, и умение влиять на эмоциональное состояние других также являются ресурсами стрессоустойчивости, хотя и менее мощными по сравнению с внутриличностными навыками.

Этот результат указывает на то, что осознание своих чувств само по себе недостаточно для высокой стрессоустойчивости; решающую роль играет переход от осознания к регуляции собственным эмоциональным состоянием.

Корреляционный анализ выявил достоверные связи между показателями стрессоустойчивости и всеми компонентами эмоционального интеллекта. Однако, показатели внутриличностного эмоционального интеллекта имеют более сильную корреляционную связь с уровнем стрессоустойчивости. Это позволяет утверждать, что чем выше уровень развития внутриличностного эмоционального интеллекта, тем выше стрессоустойчивость сотрудников.

Таким образом, эмоциональный интеллект выступает как значимый психологический ресурс, обеспечивающий эффективную адаптацию сотрудников к стрессогенным условиям их деятельности.

2.3 Рекомендации для администрации Красного Креста

Полученные данные позволяют сформулировать следующие рекомендации для психологического сопровождения сотрудников МО ООО «РКК» в городе Красноярске Красноярского края. Требуется включить в программу подготовки сотрудников следующие направления работы:

1. Приоритетное развитие навыков саморегуляции: тренинги по управлению своим эмоциональным состоянием и контролю экспрессии будут иметь наибольший эффект для повышения стрессоустойчивости.

2. Интеграция рефлексии: программы должны помогать сотрудникам не просто осознавать свои чувства, а сразу переводить это осознание в конкретные стратегии регуляции.

3. Поддержка межличностных навыков: хотя их вклад несколько меньше, развитие эмпатии и навыков управления чужими эмоциями также способствует общей устойчивости, улучшая качество взаимодействия и снижая межличностные конфликты.

На основе полученных эмпирических данных нами был разработан тренинг по развитию эмоционального интеллекта для сотрудников Местной организации Общества Красного Креста. Особый акцент сделан на понимание и управление чужими эмоциями, которые у сотрудников выражены слабее, но при этом значимо коррелируют со стрессоустойчивостью.

Тренинг рассчитан на 4 занятия по 4 академических часа (с перерывами) и сочетает теоретические блоки, интерактивные упражнения, ролевые игры и рефлексии.

Тренинг «Эмоциональный интеллект в гуманитарной деятельности: от эмпатии к эффективному взаимодействию»

Целевая группа: сотрудники МО ООО «РКК» в городе Красноярске.

Продолжительность: 16 академических часов (4 дня по 4 ч.).

Цель: развитие навыков понимания и управления эмоциями других людей для повышения стрессоустойчивости сотрудников.

День 1. Основы эмоционального интеллекта и эмпатическое восприятие.

Цель дня: способствовать осознанию роли эмоционального интеллекта в деятельности сотрудника; развить базовые навыки распознавания эмоций других.

Блок 1. Введение в эмоциональный интеллект (1 ч).

Мини лекция на тему: «Что такое «эмоциональный интеллект»? Цель

лекции: рассказать о структуре эмоционального интеллекта, выделить компоненты эмоционально интеллекта: внутриличностный и межличностный».

Мини лекция «Зачем эмоциональный интеллект волонтеру?». Цель лекции: обозначить связь с качеством помощи, выгоранием, стрессоустойчивостью (с опорой на данные исследования).

Блок 2. Язык эмоций: вербальные и невербальные сигналы (1,5 ч).

Мини лекция «Основные эмоции и их универсальные проявления» (по П. Экману). «Невербальные маркеры: мимика, жесты, интонация, поза». Цель лекции: выделить значимые поведенческие показатели эмоций другого человека.

Примеры упражнений.

Упражнение 1. «Эмоциональный детектор». Участники смотрят короткие видео (без звука) с людьми в различных состояниях (тревога, грусть, раздражение, облегчение). Задача – определить эмоцию и аргументировать по невербальным признакам. Обсуждение в группе.

Упражнение 2. «Интонация без слов». Ведущий произносит фразу «Всё в порядке» с разной интонацией (раздражённо, тревожно, ободряюще, устало). Участники угадывают скрытую эмоцию. Затем пары репетируют и представляют свои варианты.

Блок 3. Эмпатия: от распознавания к пониманию (1,5 ч.).

Мини лекция «Различие между симпатией, эмпатией и сочувствием. Уровни эмпатии: когнитивный («я понимаю») и аффективный («я чувствую»)». Цель: информировать участников тренинга о разных уровнях эмоционального реагирования.

Примеры упражнений.

Упражнение 3. «Что за этим стоит?». На основе типичных ситуаций в работе Красного Креста (например, пожилая женщина отказывается от помощи, беженец злится на очередь) участники в мини-группах анализируют:

1. Какие эмоции может испытывать человек?
2. Какие потребности стоят за этими эмоциями?
3. Как бы я отреагировал?

Рефлексия: «Как понимание эмоций помогает избежать конфликта?»

День 2. Глубинное понимание эмоций других.

Цель дня: научиться распознавать сложные и скрытые эмоции; развить навыки активного слушания.

Блок 1. Сложные и амбивалентные эмоции (1 ч.).

Мини лекция: «Как эмоции маскируются» («я злюсь» вместо «мне страшно»). Цель лекции: информировать участников о скрытом характере сильных эмоций.

Пример упражнения.

Упражнение 4. «Эмоциональный микс». Участники получают карточки с описанием ситуаций («Человек молчит, отводит взгляд, сжимает губы»). Задача участников назвать не одну, а 2–3 возможные эмоции и обосновать. Обмен в парах.

Примеры: обида + стыд, тревога + надежда, раздражение + усталость.

Блок 2. Активное слушание как инструмент понимания (2 ч.).

Мини лекция, посвященная уровням слушания: фактологический, эмоциональный, ценностный. Особенности невербального сопровождения беседы: кивки, контакт глаз, открытая поза. Вербальные техники: уточняющие вопросы, перефразирование, отражение чувств.

Примеры упражнений.

Упражнение 5. «Отражение чувств». Парная работа. Один – «получатель помощи», другой – «волонтер». Ситуация: человек жалуется на трудности. «Волонтер» практикует технику: «Вы говорите, что..., и, кажется, вы чувствуете...».

После – обратная связь: «Что вы услышали? Что было полезно?»

Упражнение 6. «Ловушка советов». Демонстрация типичной ошибки: вместо понимания – совет. Участники перерабатывают фразы типа «Не переживайте!» в эмпатичные: «Это действительно тяжёлая ситуация...».

Блок 3. Саморефлексия и границы эмпатии (1 ч.).

Мини лекция «Здоровые границы: «чувствовать с» ≠ «чувствовать

вместо». Цель лекции: информировать участников об опасностях эмоционального выгорания и важности сохранения личностных границ, как фактора профилактики выгорания.

Пример упражнения.

Упражнение 7. «Моя эмпатическая ёмкость». Участники рисуют «стакан» и отмечают, насколько он «заполнен» после типичного дня. Обсуждение: «Когда я начинаю «выливать»? Как это распознать?»

День 3. Управление эмоциями других: этика и техники.

Цель дня: освоить навыки конструктивного влияния на эмоциональное состояние других без манипуляции.

Блок 1. Что значит «управлять чужими эмоциями»? (1 ч.).

Мини лекция ««Не манипуляция», а «создание условий» для эмоциональной стабилизации. Цель: снизить деструктивную интенсивность поведения волонтеров, направить их эмоции в конструктивное русло.

Пример упражнения.

Упражнение 8. «Манипуляция против поддержки». Участники анализируют фразы:

1. «Успокойтесь, всё не так страшно!» (обесценивание)
2. «Я вижу, вам сейчас очень тревожно. Давайте вместе подумаем, что можно сделать».

Обсуждение: почему второе работает?

Обсуждение: почему второе работает?

Блок 2. Техники эмоционального влияния (3 ч.).

Отработка навыков применения техник эмоционального влияния:

1. Нормализация: «Многие в такой ситуации чувствуют так же».
2. Язык тела: спокойные жесты, умеренный темп речи.
3. Я-высказывания: «Когда я вижу, что вы злитесь, я хочу понять, что случилось».

случилось».

4. Переключение внимания: мягкий переход к действию или ресурсу.

Примеры упражнений.

Упражнение 9. «Со-регуляция». В парах: один имитирует сильную тревогу

(частое дыхание, дрожащий голос), другой – через своё спокойное дыхание, темп речи и фразы помогает «заземлить» партнёра. Ротация. Обсуждение: «Что помогло?»

Упражнение 10. «Кризисная ситуация». Ролевая игра: волонтер приходит к пожилому человеку, который отказывается от помощи и злится. Участники применяют изученные техники. После разбор по схеме: что было эффективно, что можно улучшить.

День 4. Интеграция навыков в практику сотрудников.

Цель дня: закрепить навыки; разработать индивидуальный план развития эмоционального интеллекта.

Блок 1. Повторение ключевых техник (1 ч.).

Беседа-игра: Быстрая викторина: «Какая техника подходит в ситуации...?»

Беседа с участниками: «Обзор «эмоционального инструментария»».

Пример упражнений.

Упражнение 11. «Эмоциональный алгоритм». Группы разрабатывают пошаговый алгоритм реагирования на типичные эмоциональные вызовы в работе Красного Креста (например: паника, апатия, гнев, слёзы).

Блок 2. Практические кейсы из реальной работы (2 ч.).

Участники приносят (или получают) анонимные кейсы. В мини-группах:

1. Диагностика эмоций получателя помощи.
2. Выбор техник понимания и управления.
3. Прогнозирование результата.

Блок 3. Самообслуживание и профилактика выгорания (0,5 ч.).

Беседа – обсуждение: «Почему развитие ЭИ защищает от выгорания?».
«Правило «сначала кислородная маска себе»».

Пример упражнения.

Упражнение 12. «Мой ресурсный арсенал». Каждый составляет список из 3–5 личных способов восстановления после эмоционально тяжёлого дня.

Завершение (0,5 ч.).

Обратная связь по тренингу.

Вручение «Памятки волонтера по эмоциональному интеллекту» с ключевыми техниками.

Ожидаемые результаты тренинга. По завершении участники:

- смогут точно распознавать базовые и сложные эмоции других;
- будут применять техники активного слушания и эмоционального отражения;
- научатся этично и эффективно снижать эмоциональное напряжение у получателей помощи;
- повысят личную стрессоустойчивость за счёт осознанного межличностного взаимодействия.

Требуется разработать методическое обеспечение:

1. Видеофрагменты для упражнений (можно снять с участием самих сотрудников).
2. Карточки с ситуациями и эмоциональными маркерами.
3. «Дневник эмоционального интеллекта» для домашней практики (по желанию).

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Наша работа была посвящена исследованию взаимосвязи стрессоустойчивости и эмоционального интеллекта у сотрудников Местной организации Общества Красного Креста в городе Красноярске Красноярского края.

В теоретической части работы нами рассмотрены современные подходы к пониманию «стресса» и «стрессоустойчивости». Подчеркнем, что стресс может выполнять как мобилизующую, так и деструктивную функцию в зависимости от интенсивности, продолжительности и ресурсов личности. Собственно «стрессоустойчивость» нами определена как интегративное качество личности, позволяющее сохранять психологическое равновесие и эффективную деятельность в условиях стрессогенного воздействия.

В рамках анализа понятия «эмоционального интеллекта» мы выделили его двойную структуру: «внутриличностный» и «межличностный» компоненты. Это имеет принципиальное значение для профессий, связанных с интенсивным межличностным взаимодействием.

Актуальность темы для сотрудников Красного Креста обусловлена спецификой их деятельности: постоянный контакт с человеческими страданиями, моральная ответственность, ресурсный дефицит и неопределённость создают уникальный профиль профессиональных стрессоров, повышающих риск эмоционального выгорания, вторичной травматизации и психосоматических расстройств. В этих условиях эмоциональный интеллект и стрессоустойчивость выступают не просто желательными качествами, а «ключевыми профессиональными компетенциями», определяющими и качество гуманитарной помощи, и психологическое благополучие самого сотрудника.

Эмпирическое исследование, проведённое на выборке из 30 сотрудников МО ООО «РКК» в городе Красноярске Красноярского края с использованием методик И. А. Усатова и Д. В. Люсина, позволило получить следующие

результаты:

1. У 47% респондентов выявлен высокий уровень стрессоустойчивости, что свидетельствует об общей психологической устойчивости группы. Однако почти половина (46%) демонстрирует средний уровень, что указывает на наличие «зоны риска».

2. Внутриличностный эмоциональный интеллект развит значительно лучше, чем межличностный: высокие показатели по шкалам «управление своими эмоциями» (47%) и «контроль экспрессии» (57%) контрастируют с низким уровнем «управления чужими эмоциями» у 57% сотрудников.

3. Корреляционный анализ подтвердил гипотезу исследования: выявлена достоверная отрицательная связь ($p < 0.01$) между показателями стрессоустойчивости и всеми компонентами эмоционального интеллекта. Наиболее сильная связь обнаружена с контролем экспрессии ($r = -0.764$) и управлением своими эмоциями ($r = -0.716$), что подчёркивает ведущую роль внутриличностных ресурсов. В то же время значимая, хотя и менее сильная, связь с межличностными компонентами указывает на их вклад в общую устойчивость.

Таким образом, профиль психологических ресурсов сотрудников носит внутреннеориентированный характер: они эффективно регулируют собственные состояния, но испытывают трудности в активном эмоциональном взаимодействии с получателями помощи. Это создаёт риск «эмпатического выгорания» и снижения качества межличностной поддержки.

На основе полученных данных был разработан проект тренинга, направленного на развитие навыков понимания и управления эмоциями других, что соответствует выявленным потребностям группы и подтверждает практическую значимость исследования.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Анцыферова, Л. И. Психология стресса и совладающего поведения / Л. И. Анцыферова // Психологический журнал. – 2008. – Т. 29, № 2. – С. 3–12.
2. Аронсон, Э. Социальная психология / Э Аронсон. – Санкт-Петербург : Прайм–Еврознак, 2005. – 512 с.
3. Беляев, В. П. Психология обеспечения корпоративной деятельности / В. П. Беляев, Н. Г. Валиев, Х. Халилу // Вестник Московского университета. – Серия 14. – Психология. – 2011. – № 4. – С. 53–57.
4. Бодров, В. А. Информационный стресс: психология и физиология / В. А. Бодров. – Москва : Изд–во «Институт психологии РАН», 2001. – 208 с.
5. Бодров, В. А. Психология профессионального стресса / В. А. Бодров. – Москва : Изд–во «Институт психологии РАН», 2000. – 224 с.
6. Бойко, В. В. Энергия эмоций / В. В. Бойко. – Санкт-Петербург : Питер, 2014. – 240 с.
7. Борисова, А. А. Восприятие эмоционального состояния человека по интонационному рисунку речи / А. А. Борисова // Вопросы психологии. – 2016. – №1. С. 7–9.
8. Водопьянова, Н. Е. Диагностика эмоционального выгорания: проблемы и методы / Н. Е. Водопьянова, Е. Б. Старовойтенко. – Санкт-Петербург : Речь, 2005. – 128 с.
9. Голубева, Е. А. Индивидуальные особенности стрессоустойчивости личности / Е. А. Голубева. – Москва : Изд–во Московского университета, 2007. – 192 с.
10. Гоулман, Д. Эмоциональный интеллект. Почему он может значить больше, чем IQ / Д. Гоулман ; Перевод на русский язык, издание на русском языке А. Исаева. – Москва : ООО «Манн, Иванов и Фербер», 2021. – 581 с.
11. Гудвин, Дж. Исследование в психологии: методы и планирование / Дж. Гудвин. – Санкт-Петербург : Питер, 2014. – 558 с.

12. Гулина, Е. В. Эмоциональный интеллект как ресурс адаптации в профессиональной деятельности / Е. В. Гулина // Вестник Томского государственного университета. Психология. – 2016. – № 33. – С. 5–12.
13. Деркач, А. А. Эмоциональный интеллект: монография / А. А. Деркач. – Москва : Изд-во МГУ, 2010. – 168 с.
14. Жуковская, Н. С. Эмоциональный интеллект: теория и практика / Н. С. Жуковская, Е. В. Зинченко. – Москва : Изд-во МГУ, 2015. – 198 с.
15. Ильин, Е. П. Психология стресса / Е. П. Ильин. – Санкт-Петербург : Питер, 2009. – 432 с.
16. Калашникова, Е. В. Стрессоустойчивость как компонент психологической устойчивости личности / Е. В. Калашникова // Психология и педагогика. – 2014. – № 4. – С. 45–51.
17. Киселева, Т. С. Эмоциональный интеллект как жизненный ресурс и его развитие у взрослых : Дис. канд. психол. наук / Т. С. Киселева. – Москва, 2014. – 222 с.
18. Ковалев, В. В. Совладающее поведение в экстремальных и кризисных ситуациях / В. В. Ковалев. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2013. – 352 с.
19. Королёва, Н. Н. Взаимосвязь эмоционального интеллекта и стрессоустойчивости у специалистов помогающих профессий / Н. Н. Королёва // Научные ведомости БелГУ. – Серия: Гуманитарные науки. – 2018. – № 12 (381). – С. 112–118.
20. Крюкова, Т. Л. Психология совладающего поведения / Т. Л. Крюкова. – Москва : Юрайт, 2019. – 216 с.
21. Лубовский, Д. В. Эмоциональный интеллект у взрослых: методы диагностики и коррекции / Д. В. Лубовский, Н. В. Селезнёва. – Москва : Академия, 2012. – 144 с.
22. Люсин, Д. В. Новая методика для измерения эмоционального интеллекта: Опросник ЭМИн / Д. В. Люсин // Психологическая диагностика. – 2006. – № 4. – С. 3–22.
23. Люсин, Д. В. Социальный интеллект: Теория, измерение, исследования

/ Д. В. Люсин. – Москва : Институт психологии РАН., 2004. – С. 29–36.

24. Мак-Дуггал, У. Развитие эмоций и чувств / У. Мак-Дуггао // Психология эмоций. – Москва : Наука, 2014. – 520 с.

25. Маслова, О. В. Стрессоустойчивость как условие личностного и профессионального развития / О. В. Маслова // Психология и педагогика: методика и проблемы практики. – 2013. – № 2 (12). – С. 67–72.

26. Морозов, А. И. Стрессоустойчивость и профессиональная надёжность личности / А. И. Морозов. – Москва : Академия, 2004. – 160 с.

27. Наймушина, Л. М. История становления понятия «эмоциональный интеллект» в психологической науке / Л. М. Наймушина // Педагогика: история, перспективы. – 2020. – № 3(4). – С. 63–70.

28. Нартова-Бочавер, С. К. Домашняя среда и личностная устойчивость в юношеском возрасте / С. К. Нартова-Бочавер. – Санкт-Петербург : Питер, 2008. – 320 с.

29. Петляк, В. В. Представления об эмоциональном интеллекте в современной психологии. Краткий обзор / В. В. Петляк // Проблемы современного педагогического образования. Педагогика и психология. – 2015. – № 39(1). С. 9–14.

30. Савинков, А. В. Психологическое сопровождение сотрудников гуманитарных организаций в условиях стресса / А. В. Савинков // Вопросы психологии. – 2021. – № 2. – С. 102–110.

31. Сергиенко, Е. А. Эмоциональный интеллект и профессиональная эффективность / Е. А. Сергиенко // Психологическая наука и образование. – 2014. – № 4. – С. 78–85.

32. Сирота, Н. А. Психология кризисных состояний / Н. А. Сирота, В. М. Ялтонский. – Санкт-Петербург : Речь, 2012. – 240 с.

33. Смирнова, Н. Н. Взаимосвязь эмоционального интеллекта и стрессоустойчивости у сотрудников экстремальных профессий: автореф. дис. ... канд. психол. наук / Н. Н. Смирнова. – Санкт-Петербург, 2013. – 24 с.

34. Собчик, Л. Н. Психология индивидуальных различий: Теория и

практика психодиагностики / Л. Н. Собчик. – Москва : Рефл–бук, 2008. – 384 с.

35. Столярчук, Е. А. Эмоциональный интеллект как ресурс преодоления организационного стресса в профессиональной деятельности менеджеров туризма / Е. А. Столярчук // Вестник ТвГУ. Серия «Педагогика и психология», 2018. – № 4. – С.200–205.

36. Ткаченко, А. А. Эмоциональный интеллект как фактор психологической устойчивости личности / А. А. Ткаченко // Социальные и гуманитарные науки: теория и практика. – 2017. – № 1. – С. 56–61.

37. Фёдорова, И. Ю. Стрессоустойчивость и эмоциональный интеллект как детерминанты профессионального выгорания / И. Ю. Фёдорова // Психология труда и организационная психология. – 2020. – № 3. – С. 44–52.

38. Фукуяма, Ф. Доверие: социальные добродетели и путь к процветанию / Ф. Фукуяма. – Москва: АСТ, 2008. – 730 с.

39. Хухлаева, О. В. Психологическая помощь в кризисных ситуациях / О. В. Хухлаева. – Москва : Академия, 2011. – 256 с.

40. Чистякова, Г. Н. Эмоциональный интеллект в системе психологических ресурсов личности / Г. Н. Чистякова // Психология и педагогика. – 2015. – № 6. – С. 31–37.

41. Шабанов, С. Эмоциональный интеллект. Российская практика / С. Шабанов, А. Алешина. – Москва : Манн, Иванов и Фербер., 2014. – 142 с.

42. Шадриков, В. Д. Эмоциональный интеллект: проблемы теории и измерения / В. Д. Шадриков // Вопросы психологии. – 2016. – № 5. – С. 3–14.

43. Эткин, А. М. Психология стресса и копинг–поведение / А. М. Эткин. – Москва : Юрайт, 2020. – 288 с.

44. Яницкий, М. С. Психологические механизмы стрессоустойчивости личности / М. С. Яницкий // Вестник Омского университета. – Серия: Психология. – 2012. – № 2. – С. 23–28.

«Тест на определение уровня стрессоустойчивости личности»,

Усатов И. А.

Инструкция: «Вам необходимо ответить на вопросы, исходя из того, насколько часто эти утверждения характерны для Вас. Отвечать следует на все пункты, даже если данное утверждение к Вам вообще не относится. Отметьте подходящий вариант по каждому утверждению в нужной графе. Постарайтесь долго не задумываться над выбором ответа».

1. Я теряю душевное равновесие, если окружающие чем-то угнетены.
2. Я не терплю критики в свой адрес.
3. Я переживаю за качество выполняемой мной работы.
4. Я страдаю бессонницей.
5. Я думаю, что люди меня недооценивают.
6. Я раздражаюсь по пустякам.
7. Я стараюсь быть первым во всем.
8. Я настроен агрессивно.
9. У меня недостаточно свободного времени.
10. Я болезненно переживаю неприятности.
11. У меня возникают конфликтные ситуации.
12. Я занимаюсь любимым делом, посещаю выставки, концерты, музеи.
13. Мысли о предстоящей работе не дают мне покоя.
14. Я не могу сосредоточиться.
15. Я смеюсь.
16. Я чувствую себя беспомощным.
17. Неожиданные события выводят меня из себя.
18. Я испытываю внутреннее беспокойство.
19. Я нервозен.
20. Я встречаюсь с друзьями, знакомыми.
21. Я ощущаю слабость во всем теле.
22. Мне тяжело скрыть раздражение.
23. Я принимаю близко к сердцу проблемы других людей.
24. Я занимаюсь спортом.
25. Я бываю вполне счастлив.
26. Я планирую свою жизнь.
27. Меня одолевают страхи.

28. Я употребляю более 4 чашек кофе/чая в день.
29. Бывает, что я говорю неправду.
30. Я чувствую неуверенность в себе.
31. Мне кажется, что накопилось столько трудностей, что их невозможно преодолеть.
32. Я завожу новые знакомства.
33. Я собираю «волю в кулак», чтобы выполнить работу.
34. Я испытываю головные боли.
35. Я нерационально питаюсь.
36. Я бываю доволен.
37. Я позитивно смотрю в будущее.
38. Я боюсь перемен.

Ключ к тесту:

Подсчитайте количество баллов.

Если на вопросы 11, 15, 20, 26, 29 вы ответили – «никогда/нет», то, вместо прочерка, прибавьте 1 балл, за каждый ответ. Но, если таких ответов набралось более 3, то это свидетельствует о феномене социальной желательности, то есть на стремлении казаться несколько лучше в глазах окружающих людей и давать ответы, которые были бы более желательными с точки зрения норм, правил и ценностей общества. Попробуйте провести повторное тестирование через некоторое время

Если вы набрали 0 – 11 баллов – вы обладаете высоким уровнем стрессоустойчивости. Вы четко определяете цели и пути их достижения, умеете и стремитесь рационально распределять время, можете долгое время работать с большим напряжением сил. Неожиданности, как правило, не выбивают вас из колеи. Круг ваших интересов достаточно широк.

Если вы набрали 12 – 23 балла - ваш уровень стрессоустойчивости выше среднего. Вы уверены в себе, сильные потрясения воспринимаете как урок в жизни и включаете механизмы самооценки и значимости, умеете проявлять свои сильные стороны и быстро восстанавливать своё психическое состояние.

Если вы набрали 24 – 44 балла – вы обладаете средним уровнем стрессоустойчивости. Ваш уровень стрессоустойчивости соответствует в меру напряженной жизни активного человека. Ситуации оказывают немалое влияние на вашу жизнь, и вы им не очень сильно сопротивляетесь. Стрессоустойчивость снижается с увеличением стрессовых ситуаций в вашей жизни.

Продолжение приложения 1

Если вы набрали 45 – 56 баллов - ваш уровень стрессоустойчивости ниже среднего. У вас проявляются цепные реакции физических и умственно - психических нарушений, и Вы вынуждены часть своих ресурсов тратить на борьбу с негативными психологическими состояниями, возникающими в процессе стресса. Вам следует скорее начать использовать в повседневной жизни упражнения по преодолению стресса.

Если вы набрали более 57 баллов - вы обладаете низким уровнем стрессоустойчивости. Вы очень уязвимы для стресса, очень чувствительны к нагрузкам, поэтому Вы вынуждены большую часть своих ресурсов тратить на борьбу со стрессом. Для вас характерно стремление к конкуренции, достижению цели, обычно вы не удовлетворены собой и обстоятельствами и начинаете рваться к новой цели. Вы часто проявляете агрессивность, нетерпеливость, отстраненность. Вам следует предпринять какие-то целенаправленные действия против одолевающего вас стресса, чтобы вернуть себе спокойствие, уверенность, работоспособность.

№	Утверждение	Часто/ сильно	Редко/ иногда	Нет/ никогда
1	Я теряю душевное равновесие, если окружающие чем-то угнетены.	2	1	0
2	Я не терплю критики в свой адрес.	2	1	0
3	Я переживаю за качество выполняемой мной работы.	2	1	0
4	Я страдаю бессонницей.	2	1	0
5	Я думаю, что люди меня недооценивают.	2	1	0
6	Я раздражаюсь по пустякам.	2	1	0
7	Я стараюсь быть первым во всем.	0	1	2
8	Я настроен агрессивно.	2	1	0
9	У меня недостаточно свободного времени.	2	1	0
10	Я болезненно переживаю неприятности.	2	1	0
11	У меня возникают конфликтные ситуации.	2	1	-
12	Я занимаюсь любимым делом, посещаю выставки, концерты, музеи.	0	1	2
13	Мысли о предстоящей работе не дают мне покоя.	2	1	0
14	Я не могу сосредоточиться.	2	1	0
15	Я смеюсь.	0	1	-
16	Я чувствую себя беспомощным.	2	1	0
17	Неожиданные события выводят меня из себя.	2	1	0
18	Я испытываю внутреннее беспокойство.	2	1	0
19	Я нервозен.	2	1	0

№	Утверждение	Часто/ сильно	Редко/ иногда	Нет/ никогда
20	Я встречаюсь с друзьями, знакомыми.	0	1	-
21	Я ощущаю слабость во всем теле.	2	1	0
22	Мне тяжело скрыть раздражение.	2	1	0
23	Я принимаю близко к сердцу проблемы других людей.	2	1	0
24	Я занимаюсь спортом.	0	1	2
25	Я бываю вполне счастлив.	0	1	2
26	Я планирую свою жизнь.	0	1	-
27	Меня одолевают страхи.	2	1	0
28	Я употребляю более 4 чашек кофе/чая в день.	2	1	0
29	Бывает, что я говорю неправду.	2	1	-
30	Я чувствую неуверенность в себе.	2	1	0
31	Мне кажется, что накопилось столько трудностей, что их невозможно преодолеть.	2	1	0
32	Я завожу новые знакомства.	0	1	2
33	Я собираю «волю в кулак», чтобы выполнить работу.	2	1	0
34	Я испытываю головные боли.	2	1	0
35	Я нерационально питаюсь.	2	1	0
36	Я бываю доволен.	0	1	2
37	Я позитивно смотрю в будущее.	0	1	2
38	Я боюсь перемен.	2	1	0

Опросник определения эмоционального интеллекта ЭМИн Д.В. Люсина

Опросник ЭМИн, измеряют не саму способность понимать эмоции или управлять ими, а представления людей о своем эмоциональном интеллекте. По мнению автора опросника представления человека о каком-то своем свойстве отличаются от истинной выраженности этого свойства, но измерение представлений о своем эмоциональном интеллекте, с одной стороны, дает важные для психолога сведения о человеке, с другой стороны, предоставляет косвенную информацию и о подлинном уровне его эмоционального интеллекта.

Структура опросника ЭМИн

	МЭИ: межличностный ЭИ	ВЭИ: внутриличностный ЭИ
ПЭ: понимание эмоций	МП: понимание чужих эмоций	ВП: понимание своих эмоций
УЭ: управление эмоциями	МУ: управление чужими эмоциями	ВУ: управление своими эмоциями ВЭ: контроль экспрессии

Шкала МЭИ (межличностный ЭИ). Способность к пониманию эмоций других людей и управлению ими.

Шкала ВЭИ (внутриличностный ЭИ). Способность к пониманию собственных эмоций и управлению ими.

Шкала ПЭ (понимание эмоций). Способность к пониманию своих и чужих эмоций.

Шкала УЭ (управление эмоциями). Способность к управлению своими и чужими эмоциями.

Субшкала МП (понимание чужих эмоций). Способность понимать эмоциональное состояние человека на основе внешних проявлений эмоций (мимика, жестикуляция, звучание голоса) и/или интуитивно; чуткость к внутренним состояниям других людей.

Субшкала МУ (управление чужими эмоциями). Способность вызывать у других людей те или иные эмоции, снижать интенсивность нежелательных эмоций. Возможно, склонность к манипулированию людьми.

Субшкала ВП (понимание своих эмоций). Способность к осознанию своих эмоций: их распознавание и идентификация, понимание причин их возникновения, способность к вербальному описанию.

Продолжение приложения 2

Субшкала ВУ (управление своими эмоциями). Способность и потребность управлять своими эмоциями, вызывать и поддерживать желательные эмоции и держать под контролем нежелательные.

Субшкала ВЭ (контроль экспрессии). Способность контролировать внешние проявления своих эмоций.

Инструкция к опроснику. Вам предлагается заполнить опросник, состоящий из 46 утверждений. Читайте внимательно каждое утверждение и ставьте «1» в той графе, которая лучше всего отражает Ваше мнение.

Опросник

№	Утверждение	Совсемне согласен	Скорее не согласен	Скорее согласен	Полностью согласен
1.	Я замечаю, когда близкий человек переживает, даже если он (она) пытается это скрыть				
2.	Если человек на меня обижается, я не знаю, как восстановить с ним хорошие отношения				
3.	Мне легко догадаться о чувствах человека по выражению его лица				
4.	Я хорошо знаю, чем заняться, чтобы улучшить себе настроение				
5.	У меня обычно не получается повлиять на эмоциональное состояние своего собеседника				
6.	Когда я раздражаюсь, то не могу сдержаться, и говорю всё, что думаю				
7.	Я хорошо понимаю, почему мне нравятся или не нравятся те или иные люди				
8.	Я не сразу замечаю, когда начинаю злиться				
9.	Я умею улучшить настроение окружающих				
10.	Если я увлекаюсь разговором, то говорю слишком громко и активно жестикулирую				
11.	Я понимаю душевное состояние некоторых людей без слов				
12.	В экстремальной ситуации я не могу усилием воли взять себя в руки				
13.	Я легко понимаю мимику и жесты других людей				
14.	Когда я злюсь, я знаю, почему				

Продолжение приложения 2

№	Утверждение	Совсемне согласен	Скорее не согласен	Скорее согласен	Полностью согласен
15.	Я знаю, как ободрить человека, находящегося в тяжелой ситуации				
16.	Окружающие считают меня слишком эмоциональным человеком				
17.	Я способен успокоить близких, когда они находятся в напряжённом состоянии				
18.	Мне бывает трудно описать, что я чувствую по отношению к другим				
19.	Если я смущаюсь при общении с незнакомыми людьми, то могу это скрыть				
20.	Глядя на человека, я легко могу понять его эмоциональное состояние				
21.	Я контролирую выражение чувств на своём лице				
22.	Бывает, что я не понимаю, почему испытываю то или иное чувство				
23.	В критических ситуациях я умею контролировать выражение своих эмоций				
24.	Если надо, я могу разозлить человека				
25.	Когда я испытываю положительные эмоции, я знаю, как поддержать это состояние				
27.	Если собеседник пытается скрыть свои эмоции, я сразу чувствую это				
28.	Я знаю, как успокоиться, если я разозлился				
29.	Можно определить, что чувствует человек, просто прислушиваясь к звучанию его голоса				
30.	Я не умею управлять эмоциями других людей				
31.	Мне трудно отличить чувство вины от чувства стыда				

Продолжение приложения 2

№	Утверждение	Совсем не согласен	Скорее не согласен	Скорее согласен	Полностью согласен
32.	Я умею точно угадывать, что чувствуют мои знакомые				
33.	Мне трудно справляться с плохим настроением				
34.	Если внимательно следить за выражением лица человека, то можно понять, какие эмоции он скрывает				
35.	Я не нахожу слов, чтобы описать свои чувства друзьям				
36.	Мне удаётся поддержать людей, которые делятся со мной своими переживаниями				
37.	Я умею контролировать свои эмоции				
38.	Если мой собеседник начинает раздражаться, я подчас замечаю это слишком поздно				
39.	По интонациям моего голоса легко догадаться о том, что я чувствую				
40.	Если близкий человек плачет, я теряюсь				
41.	Мне бывает весело или грустно без всякой причины				
42.	Мне трудно предвидеть смену настроения у окружающих меня людей				
43.	Я не умею преодолевать страх				
44.	Бывает, что я хочу поддержать человека, а он этого не чувствует, не понимает				
45.	У меня бывают чувства, которые я не могу точно определить				
46.	Я не понимаю, почему некоторые люди на меня обижаются				

Для подсчета баллов ответы испытуемых кодируются по следующей схеме. Для утверждений с прямым ключом: «совсем не согласен» – 0, «скорее не согласен» – 1, «скорее согласен» – 2, «полностью согласен» – 3; для утверждений с обратным ключом: «совсем не согласен» – 3, «скорее не согласен» – 2, «скорее согласен» – 1, «полностью согласен» – 0.

Ключ:

Номера утверждений с прямым ключом: 1, 3, 4, 7, 9, 11, 13, 14, 15, 17, 19, 20, 21, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 32, 34, 36, 37.

Номера утверждений с обратным ключом: 2, 5, 6, 8, 10, 12, 16, 18, 22, 30, 31, 33, 35, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46.

Номера вопросов, относящихся к субшкале МП: 1, 3, 11, 13, 20, 27, 29, 32, 34, 38, 42, 46.

Номера вопросов, относящихся к субшкале МУ: 2, 5, 9, 15, 17, 24, 30, 36, 44.

Номера вопросов, относящихся к субшкале ВЭ: 6, 10, 16, 19, 21, 23, 39.

Номера вопросов, относящихся к субшкале ВУ: 4, 12, 25, 28, 33, 37, 43.

Номера вопросов, относящихся к субшкале ВП: 7, 8, 14, 18, 22, 26, 31, 35, 41, 45.

Значения по шкалам МЭИ и ВЭИ получаются путем простого суммирования соответствующих субшкал:

$$\text{МЭИ} = \text{МП} + \text{МУ} \quad \text{ВЭИ} = \text{ВП} + \text{ВУ} + \text{ВЭ}$$

Другой способ суммирования субшкал дает еще две шкалы – ПЭ и УЭ:

$$\text{ПЭ} = \text{МП} + \text{ВП} \quad \text{УЭ} = \text{МУ} + \text{ВУ} + \text{ВЭ}$$

Нормативные показатели к тесту ЭМИн

Шкала	Очень низкое значение	Низкое значение	Среднее значение	Высокое значение	Очень высокое значение
МП	0-19	20-22	23-26	27 -30	31 и выше
МУ	0-14	15-17	18-21	22-24	25 и выше
ВП	0-13	14-16	17-21	22-25	26 и выше
ВУ	0-9	10-12	13-15	16-17	18 и выше
ВЭ	0-6	7-9	10-12	13-15	16 и выше
МЭИ	0-34	35-39	40-46	47-52	53 и выше
ВЭИ	0-33	34-38	39-47	48-54	55 и выше
ПЭ	0-34	35-39	40-47	48-53	54 и выше
УЭ	0-33	34-39	40-47	48-53	54 и выше
ОЭИ	0-71	72-78	79-92	93-104	105 и выше