
СОЦИАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ

УДК 159.942

Г. Б. Мони́на

Развитие эмоционального интеллекта

G. B. Monina. Emotional intellect development

Автор статьи рассматривает проблему взаимосвязи эмоций и познавательных процессов, раскрывает понятие «эмоциональный интеллект», приводит модель работы с собственными сильными эмоциями и рекомендации по оказанию помощи человеку в экстремальной ситуации, вызвавшей негативные эмоции, и после выхода из нее.

Ключевые слова: эмоции, эмоциональный интеллект, структура эмоционального интеллекта, самозащита от негативных эмоций.

Контактные данные: 190103, Санкт-Петербург, Лермонтовский пр., д. 44; раб. т.: (812) 575-03-21.

The author reviews an correlation issue of emotions and knowledgeprocess, develops a notion of “emotional intellect”, presents a model of work with own strong emotions and recommendations on help to a person in an emergency situation, which arouses negative emotions after it is over.

Key words: emotions, emotional intellect, emotional intellect structure, negative emotions self-protection.

Contact information: 190103, Saint-Petersburg, Lermontovskiy pr., 44; office phone: (812) 575-03-21.

Что такое эмоции?

Эмоции — это физиологические состояния организма, имеющие ярко выраженную субъективную окраску и охватывающие все виды чувствований и переживаний человека — от глубоко травмирующих страданий до высоких форм радости и социального жизнеощущения [3, с. 172].

Это базовые явления психики, в них отражаются субъективное отношение к различным аспектам человеческого бытия. Как и любое психическое явление, эмоции осуществляют две основные функции: отражение и регуляцию. Эмоция — это «первичная», более древняя форма отражения, которая сигнализирует организму о пользе или вреде какого-либо явления.

Эмоции возникли в результате эволюции для лучшей адаптации организма и обеспечили новый тип мотивации, новые поведенческие тенденции, большую

Галина Борисовна Мони́на — доцент Санкт-Петербургской академии управления и экономики, кандидат педагогических наук.

© Г. Б. Мони́на, 2009.

вариативность поведения, необходимые для эффективного взаимодействия индивида с окружающей средой и для успешной адаптации [7].

Эмоции всегда двувалентны, имеют два полюса: положительный и отрицательный. Любая активность сопровождается определенными эмоциональными переживаниями. Естественно, что человек стремится к той деятельности, которая вызывает положительные эмоции.

Эмоции тесно связаны с потребностями человека, это сигнал о наших потребностях: «качественная специфичность эмоций во многом зависит от той потребности, на базе которой они формируются» [20]. Положительные эмоции, постоянно сочетаясь с удовлетворением потребностей, сами становятся потребностью. Человек, нуждаясь в положительных эмоциях, ищет их, и тогда сами эмоции, замещая потребности, становятся побуждением к деятельности.

Эмоции являются внутренними регуляторами деятельности [12], но регуляция осуществляется опосредованно, через мотивы, которые другим человеком могут быть не осознаны. Поэтому важнейшая особенность эмоций — их тесная связь с бессознательным (в отличие от познавательных процессов, протекающих в основном под контролем сознания).

Роль эмоций в жизни человека велика, и нельзя ее недооценивать. К. Д. Ушинский отмечал, что общество, заботящееся об образовании ума, совершает большой промах, ибо человек более человек в том, как он чувствует, чем как он думает. Но энергию эмоций необходимо направить на благо человека, на получение удовольствия и удовлетворенности от жизни.

Подавленные эмоции

С. Л. Рубинштейн [18, с. 586] отмечает, что «если стремление подавить или искоренять эмоции в корне неверно, то умение регулировать их проявление необходимо». Но в реальной жизни, несмотря на понимание влияния эмоций на здоровье и благополучие человека, вредности подавления эмоций, мы все же вынуждены прятать некоторые из них (причем, как положительные, так и отрицательные). Мы достаточно часто говорим об эмоциях, о необходимости справляться с ними, если они «проявляются» в неподходящий момент. Однако чаще всего в этом случае имеют в виду отрицательные эмоции (гнев, страх, раздражение, возмущение, обида и др.), которые могут помешать нам прийти к соглашению с партнером, спровоцировать конфликт, имея в виду ярость, раздражение, злость. Но существуют и положительные эмоции, ожидаемые и принимаемые нами: радость, восторг, восхищение и др.

Зачастую люди вынуждены (или думают, что вынуждены) подавлять и позитивные эмоции, которые, по их мнению, оказываются неуместными, непонимаемыми окружающими.

В зависимости от социокультурных условий, от роли, которую мы выполняем (отец, сын, начальник, подчиненный и др.), окружение люди ожидают от нас определенного поведения, определенных эмоциональных реакций (или их отсутствия) на те или иные события. И мы стремимся соответствовать этим ожиданиям, демонстрировать эмоциональные состояния, отвечающие принятой на себя роли.

В том случае, если наше истинное состояние противоположно или хотя бы частично не совпадает с демонстрируемым, возможно формирование внутриличностного конфликта, который, в свою очередь, может спровоцировать нарушение личностного развития, появление тревожности, агрессивности и других особенностей поведения.

Подавление своих эмоций — путь к депрессии, одна из возможных причин нарушения психологического здоровья личности, появления соматических проблем. Многие ученые считают, что некоторые виды патопсихологии и нарушения адаптации могут быть вызваны «заболеваниями эмоциональной сферы» [7].

Alexander (1951) установил, что бронхиальная астма, нейродермит, язвенный колит, ревматический артрит и др. болезни возникают как результат психофизиологических проявлений, характерных для постоянного эмоционального напряжения. Подавленный гнев может вызвать изменения в сердечно-сосудистой системе. Нарушения функции желудочно-кишечного тракта могут стать следствием неудовлетворенных потребностей быть в зависимости и получать помощь. Когда личность лишается возможности открыто участвовать в борьбе и проявлять агрессивность, симпатическая система оказывается надолго в состоянии повышенного возбуждения, вследствие чего возникают вегетативные симптомы [9].

По мнению И. Н. Андреевой, у людей с эмоциональными расстройствами обнаруживается более высокий уровень алекситемии (элиминирования эмоций, запрета на выражение чувств), чем у эмоционально благополучных личностей [2]. Согласно исследованиям, запрет на проявления эмоции гнева у женщин значительно выше, чем у мужчин.

К сожалению, некоторые иррациональные суждения приводят к запрету на проявление «социально не одобряемых» эмоций уже в детстве, что может привести к эмоциональной «глухости» человека, трудностям в общении и проблемам со здоровьем [13]. Так, запрет на выражение эмоции удивления в раннем детстве ведет к регрессии, человек становится беспомощным, особенно в нестандартной обстановке. Отвращение, сформированное в дошкольном детстве, выражается в дальнейшем в проекции своих проблем на окружающих людей. Запрет на проявление гнева и выражение агрессии влечет за собой замещение объекта, вызвавшего гнев, на безопасный. Если же взрослые запрещают выражать радость, это тормозит любые проявления чувственного удовольствия, становится причиной возникновения таких негативных эмоциональных проявлений, как страх, вина, зависть и др. Запрет на проявления страха — он характерен в большей степени для мужчин — также может привести к проблемам со здоровьем и к личностным проблемам.

Эмоции и познавательные процессы

Положение Л. С. Выготского о связи между интеллектом и аффектом является основополагающим принципом регуляции психических процессов. А. Н. Леонтьев рассматривает мышление как деятельность, имеющая «аффективную регуляцию, непосредственно выражающую ее пристрастность» [12, с. 21]. Согласно деятельностному подходу и смысловой теории мышления, в основе деятельности лежит функциональная система интегрированных и когнитивных процессов, и у человека благодаря этой системе эмоции становятся «умными», а интеллектуальные процессы приобретают эмоционально-образный характер, становятся смысловыми [5].

Будучи психическим отражением смысла явлений в форме непосредственного пристрастного переживания, эмоции пронизывают все внутриличностные психологические процессы. Как подчеркивал С. Рубинштейн, «речь... идет не о том только, что эмоция находится в единстве и взаимосвязи с интеллектом или мышлением с эмоцией, а о том, что самое мышление как реальный психический процесс уже само является единством интеллектуального и эмоционального, а эмоция — единством эмоционального и интеллектуального» [18].

В настоящее время большинство психологов, занимающихся изучением интеллектуальной деятельности, признает роль эмоций в мышлении. Больше того, высказывается мнение, что эмоции не просто влияют на мышление, но являются обязательным его компонентом (В. К. Вилюнас, 1976; П. В. Симонов, 1975; О. К. Тихомиров, 1969; И. Л. Путляева, 1979, и др.) или что большинство человеческих эмоций интеллектуально обусловлено. [4, 20, 21, 15]

А. Р. Лурия считает, что сильные эмоции способны придать эмоциональную окраску практически всему, что так или иначе связано с ситуацией их возник-

новения, процессы познания здесь управляют лишь развитием эмоционального процесса, в изначальном порождении которого решающее значение имеет не само по себе познание, а соответствие того, что познается, потребностям индивида.

Эмоции, в свою очередь, являются важнейшим фактором регуляции процессов познания [16]. Так, эмоциональная окрашенность является одним из условий, определяющих непроизвольное внимание и запоминание, этот же фактор способен существенно облегчить или затруднить произвольную регуляцию этих процессов; хорошо известно влияние эмоций на процессы воображения и фантазии; при неопределенном стимульном материале или при выраженной интенсивности эмоции могут исказить даже процессы восприятия; от эмоций зависит целый ряд характеристик речи, накапливаются данные о тонком регулирующем их влиянии на мыслительные процессы. Тот факт, что разнообразные и очень важные проявления эмоций изучаются, главным образом, в экспериментальной психологии, доказывает актуальность проблемы развития эмоциональной сферы в настоящее время. Когнитивная наука достаточно долго уделяла огромное внимание, в ущерб аффективной составляющей мышления, информационным моделям интеллекта. На протяжении долгих лет на основании умственных и технических способностей оценивали перспективы человека на успех в жизни. Теория социального интеллекта, разрабатываемая Э. Торндайком, Д. Гилфордом, Г. Айзенком, стала предпосылкой создания модели эмоционального интеллекта. Кроме того, понятие «самоактуализации», введенное в 50-х годах представителем гуманистической психологии А. Маслоу, также породило многочисленные исследования личности, объединяющие когнитивные и аффективные составляющие.

Что такое эмоциональный интеллект?

В 1985 г. клинический физиолог Рувен Бар-Он впервые ввел термин EQ — emotional quotient, коэффициент эмоциональности, по аналогии с IQ. В 1990 г. Питер Саловей и Джек Майер опубликовали статью «Эмоциональный интеллект» [24]. В нашей стране известно имя Дэниэла Гоулмена как исследователя эмоционального интеллекта. Привлекательность данной теории заключается в том, что необходимое качество — развитый эмоциональный интеллект — можно развивать в течение жизни, тем самым достигая успехов в профессиональной и личной жизни. Эмоциональный интеллект предполагает умение погрузиться в свои эмоции, проанализировать их и принять решение, навык управления своими эмоциями.

В настоящее время нет единой точки зрения и единого понимания данного термина. Существует большое количество определений эмоционального интеллекта. Так, Рувен Бар-Он считает, что эмоциональный интеллект — это «набор некогнитивных способностей, компетенций и навыков, которые влияют на способность человека справляться с вызовами и давлением внешней среды». Дэниэл Гоулмен рассматривает эмоциональный интеллект как способность осознавать свои эмоции и эмоции других, чтобы мотивировать себя и других, чтобы хорошо управлять эмоциями наедине с собой и при взаимодействии с другими.

По мнению Питера Саловей и Джека Майера, эмоциональный интеллект — это способность понимать и распознавать собственные эмоции и эмоции других людей, с тем чтобы управлять ими в различных жизненных ситуациях и во взаимоотношениях с другими людьми.

П. Саловей и Дж. Майер выделили 4 основных аспекта данного понятия, каждый из которых, в свою очередь, включает определенные способности.

1. Восприятие эмоций:

- способность распознавать свои эмоции;
- способность распознавать эмоции других людей (в процессе непосредственного общения, в литературных произведениях и фильмах);

- способность точно выражать эмоции и эмоциональные потребности;
 - способность находить различия между искренним и неискренним проявлением эмоций.
2. Использование эмоций для улучшения мышления:
- способность включать эмоции при выполнении мыслительных операций;
 - способность использовать эмоции для лучшего запоминания и принятия решений;
 - способность использовать изменения настроения, чтобы оценивать различные точки зрения;
 - способность применять эмоции в процессе создания чего-либо нового.
3. Понимание эмоций:
- способность понимать, как одна эмоция может быть связана с другой;
 - способность осознавать, что вызвало данные эмоции и что может за этим последовать;
 - способность понимать возможность одновременного проявления различных эмоций;
 - способность понимать, как одна эмоция может повлиять на другую.
4. Управление эмоциями:
- способность быть открытым эмоциональным проявлениям как положительным, так и отрицательным;
 - способность исследовать причины появления определенных эмоций;
 - способность вызывать определенные эмоциональные состояния, продлевать их и выходить из них;
 - способность управлять своими эмоциями;
 - способность помогать другим справляться с их эмоциями.

Таким образом, эмоциональный интеллект предполагает, что человек является хозяином своих эмоций, осознает их и владеет ими, не подавляет «нежелательные» эмоции, а сам решает и «разрешает» себе проявление той или иной эмоции в определенной ситуации. Эмоциональный интеллект начинается с понимания своих эмоций, и только осознав свои эмоции, мы можем научиться пониманию эмоций других людей и причин, вызвавшие их.

Развитие эмоционального интеллекта позволит нам сформировать стойкий навык сознательной регуляции эмоциональных состояний, самообладания в стрессовых ситуациях, навык конструктивного взаимодействия с людьми (сотрудниками, клиентами, близкими) в любых условиях.

Значение эмоционального интеллекта в жизни человека

Сегодня никто не будет спорить с утверждением, что успешных людей отличает высокоразвитый эмоциональный интеллект (EQ). Ученые Гарвардского университета утверждают, что значимость IQ для достижения успеха составляет не более 20%. В современных условиях работа руководителей разного уровня становится все более напряженной. Эмоциональный интеллект — один из важнейших факторов успешного управления в тех аспектах, которые связаны с межличностными отношениями в организации. Эффективность выполнения руководителями организаций различных управленческих функций во многом связана с реализацией ими лидерского потенциала. Исследования, проводившиеся с целью выявления модели лидерства, показали, что когнитивные способности, знания, аналитические способности, стратегическое мышление не могут гарантировать лидерской позиции. В то же время именно эмоциональный интеллект играет особо важную роль в становлении лидера, способствует достижению успеха.

Кроме того, имеются данные о влиянии эмоционального интеллекта не только на успешность деятельности, но и на формирование синдрома эмоционального выгорания менеджеров. Проведенные нами исследования также подтвердили

это [14]. Оказалось, что у сотрудников с профессиональной направленностью «человек—машина» и с высоким уровнем эмоциональной нестабильности эмоциональное в меньшей степени проявляется эмоциональное выгорание. Риск эмоционального выгорания увеличивает наличие тревожности. Переживание хронического стресса, эмоциональный дефицит, тревога, депрессия, тип А поведения, редукция профессиональных обязанностей — все эти факторы также провоцируют возникновение СЭВ.

Безусловно, эмоциональный интеллект наиболее явно проявляется в общении. Доброжелательность, тактичность, умение быстро оценить ситуацию и нужным образом реагировать на нее, формировать позитивный эмоциональный климат — все это факторы, способствующие эффективному общению партнеров. Однако анализ существующей по проблеме развития эмоционального интеллекта литературы показывает, что наибольшее внимание уделяется авторами формированию EQ у взрослых, причем в большей степени данные теоретические и практические исследования относятся к сфере бизнеса. Роль эмоционального интеллекта в оптимизации супружеских и детско-родительских отношений пока еще исследована недостаточно.

Исследования, проведенные нами [22], показали, что уровень эмоционального интеллекта оказывают влияние на особенности и характер семейных взаимоотношений; способствует выбору супругами наиболее конструктивных способов выхода из конфликтов. Высокий уровень развития эмпатии благоприятствует многим положительным характеристикам общения между супругами.

Испытуемые с более высоким уровнем развития эмоционального интеллекта отмечают в отношениях со своим супругом достаточную степень взаимопонимания, доверительности отношений между ними, легкость и психотерапевтичность общения; выбирают наиболее конструктивный способ разрешения супружеских конфликтов — сотрудничество, и редко используют стратегию избегания.

Также установлена взаимосвязь между умением распознавать собственные эмоции и эмоции своего партнера с более доверительными отношениями с ним, наличием взаимопонимания между супругами и психотерапевтичностью их общения.

Данные исследования, направленного на выявление взаимосвязи личностных особенностей супругов и стилей выхода из конфликтных ситуаций [10], свидетельствуют, что эмоционально устойчивые супруги выбирают избегание, компромисс и сотрудничество в качестве способов решения семейных конфликтов. Для эмоционально неустойчивых испытуемых характерно приспособление в качестве поведения в конфликте. Полученные данные позволяют сделать вывод о том, что для построения конструктивных взаимоотношений в семье необходимо учитывать особенности эмоциональной сферы партнеров. В процессе консультирования семейных пар и проведения психотерапии требуется уделять внимание на развитие умения клиентов понимать эмоции (свои и чужие), регулировать их, а также на развитие эмпатии.

Работа с сильными эмоциями

Работа с сильными эмоциями включает:

- работу по управлению собственными эмоциями;
- защиту от эмоционального заражения как негативными, так и позитивными эмоциями;
- оказание помощи другому человеку в сильном эмоциональном возбуждении.

Каждое из названных направлений, в свою очередь, имеет свою структуру. Так, управление собственными эмоциями подразумевает профилактическую работу (смена установки, обучение навыкам саморегуляции), действия человека в «острой» ситуации (применение техник снижения напряжения) и действия после провоцирующего контакта (техники снижения напряжения, анализ ситуации, составление нового сценария). Взаимодействие с человеком в состоянии сильного эмоционального возбуждения

может выглядеть как предоставление возможности «выпустить пар», дистанцирование и использование экспресс-методов снижения эмоционального напряжения.

Работа со своими эмоциями

Многие люди на работе и дома, стремясь соответствовать определенной роли, стараются избегать эмоциональных проявлений, боясь не справиться с ними.

Вопрос о том, как научиться управлять своими эмоциями, в настоящее время актуален, как и несколько десятилетий назад, к нему обращаются многие специалисты.

По мнению Вирджинии Н. Квинн существует четыре основных способа выражения негативных эмоций:

1. Прямо (вербально или невербально) заявить о своих чувствах, при этом давая выход отрицательным эмоциям.
2. Выразить негативные эмоции в косвенной форме, вымещая их на человеке или предмете, который представляется неопасным. Не отреагировав сразу, человек рано или поздно может почувствовать необходимость выплеснуть эмоцию из себя. Но не на того, кто вызвал это чувство, а на того, кто «подвернется» под руку, кто слабее и не сможет дать отпор. Такое выражение негативных эмоций получило название переноса.
3. Сдерживать негативную эмоцию, «загоняя» ее внутрь. В этом случае постепенно накапливающиеся отрицательные чувства будут способствовать возникновению стресса. Кэррол Изард публикует клинические данные, полученные Холтом, которые свидетельствуют о том, что если человек постоянно подавляет негативные эмоции, он более подвержен риску психосоматических расстройств [7]. Например, по мнению Холта, невыраженный гнев может стать одной из причин таких заболеваний, как ревматический артрит, крапивница, псориаз, язва желудка, мигрень, гипертония и др.
4. Задерживать негативную эмоцию до момента ее наступления, не давая ей возможности развиться, при этом человек пытается выяснить причину гнева и устранить ее в кратчайший срок. Этот способ можно назвать «поймать эмоцию за хвост» [9].

Специалисты считают, что из предложенных выше способов отреагирования негативных эмоций только один — «загнать» их внутрь — является непродуктивным и разрушительным для человека. Остальные способы имеют право на существование и могут варьироваться в зависимости от обстоятельств и состояния самого человека. Безусловно, развитый эмоциональный интеллект позволяет виртуозно пользоваться последним из названных способов — «поймать эмоцию за хвост», т. е. научиться ощущать малейшие предвестники наступающей бури (физиологические изменения в организме), что позволяет урегулировать собственное эмоциональное состояние, не дав негативной эмоции развиться.

Принятие себя как достойного уважения человека, признание права на выражение любых эмоций, способность регулировать свое поведение изнутри, не зависеть от оценки окружающих, постоянная работа над собой — все это здоровьесберегающие стратегии, присущие эмоционально компетентному человеку.

Что же необходимо делать человеку, чтобы негативные эмоции, присущие ему, не оказывали на него разрушительного воздействия?

Специалисты рекомендуют прежде всего осознать данную эмоцию, услышать и понять, что вы чувствуете в данный момент.

Затем — обозначить, вербализовать свои чувства. Причем необходимо как можно точнее назвать их. Если вы чувствуете, что взбешены, проговариваете: «Я раздражен...», надо подобрать в максимальной степени подходящее словесное выражение собственного состояния.

Следующий шаг достаточно труден, так как представляет собой принятие обозначенного чувства, присвоение его себе (да, это именно Я ненавижу своего

начальника). В противном случае чувство может оказаться вытесненным и жить бесконтрольно, за пределами сознания.

И последний шаг в алгоритме противостояния негативной эмоции — ее отреагирование, совершение какого-либо действия. Можно рассказать кому-либо о своей боли, можно использовать специальные техники (саморегуляции, релаксации и др.).

А. Адлер, объясняя неадекватное, нежелательное поведение людей (и детей в частности) четырьмя причинами (привлечение внимания, борьба за власть, месть и демонстрация несостоятельности), обосновывает необходимость распознавания этих причин в каждой конкретной ситуации. По его мнению, существует два пути выявления причин такого поведения: реакция на наше вмешательство партнера по общению и анализ собственного эмоционального состояния. Именно от этих критериев будет зависеть и наша ответная реакция. Если в ответ на реакцию партнера у нас возникает легкое раздражение, то, скорее всего, его цель — привлечение внимания. Лучшей стратегией может стать открытый диалог о цели подобного поведения.

Если мы испытываем гнев по отношению к партнеру (начальнику, клиенту, ребенку и т. д.), то скорее всего его цель — борьба за власть. Чувство, что мы лично глубоко задеты, желание отплатить тем же может свидетельствовать о том, что наш оппонент стремится нам за что-то отомстить. Чувство беспомощности, потерянности, которое мы испытываем в процессе общения, подскажет, что рядом с нами — проситель, который потерял уверенность в своих силах.

Таким образом, распознавание человеком собственных эмоций, возникающих в процессе общения, помогает нам распознать опасность, исходящую от партнера, не стать жертвой манипуляции. Анализ своих эмоций способствует быстрейшему ответу на вопросы: что реально хочет партнер по общению в данной ситуации; чего хотите вы сами; какими способами каждый будет добиваться желаемого результата? Но для этого необходимо признать существование этих эмоций, какими бы негативными, неподходящими он ни были.

Эмоциональное состояние другого человека

Оказание помощи другому человеку, находящемуся в эмоциональном возбуждении, включает в себя несколько направлений: понимание эмоции человека (и причины, ее вызвавшей), непосредственно помощь по снижению эмоционального напряжения и установление или продолжение прерванного взаимодействия.

Человек по своей природе социален. И развитие личности опосредовано системой общественных отношений в процессе воспитания, обучения, профессиональной и личной жизни. Человек познает себя, познавая других, выстраивая определенные отношения с ними. Уровень развития EQ ярко проявляется в ситуациях, связанных с общением людей, и, как следствие, необходим в первую очередь профессионалам, работающим с людьми.

Невозможно переоценить роль общения в становлении личности человека. Гуманистическая психология относит потребность в общении к основным, базовым потребностям человека.

Однако, признавая роль общения в жизни человека, необходимо обратить внимание на некоторые особенности данного понятия в современных социокультурных условиях. В советский период существовало так называемое «золотое правило общения», которое призывало каждого из нас «поступать с другими так, как нам бы хотелось, чтобы поступали с нами». В перестроечный период жесткой конкуренции, добывания денег в нашем обществе искусственно насаждались культ рационального отношения к жизни [2], образы «несгибаемого супермена» и «железной леди», лишенных «простых человеческих слабостей», способных прийти к поставленной цели любым путем. Однако запрет на проявление эмоций и «железная гонка» за мифическим благополучием достаточно негативно

сказались не только на здоровье отдельных людей, но и на состоянии общества в целом, что привело к ценностному кризису.

В настоящее время все больший интерес вызывает проблема чувств и разума. Меняющиеся ценности, необходимость признания индивидуальности каждого человека обусловило трансформацию золотое правило в так называемое «платиновое правило общения». В соответствии с ним для повышения эффективности общения, для создания условий реализации личностного потенциала каждым человеком желательно «поступать с другими так, как они ожидают, чтобы с ними поступили». Необходимым условием для соблюдения данного правила является умение понимать партнера по общению, его потребности, мотивы, эмоциональное состояние.

По мнению К. Роджерса, понимать эмоции других людей гораздо труднее, чем выражать свои. Это как жить в доме другого «как дома»: деликатно, без оценивания и осуждения. Эмпатия — это умение быть ответственным, активным, сильным и в то же время — тонким и чутким. «Эмпатическое понимание — это способность понимать мысли, чувства, поведение и смысл сказанного другим человеком (чувствовать как он, вместе с ним) [24]». Понятие «эмпатия» не является синонимом понятия «сочувствие». Сочувствие может быть сопряжено с переживанием негативных эмоций под влиянием общения с партнером (удрученность, подавленность), что, безусловно, снизит уровень объективности и эффективность ожидаемой помощи. Эмпатическому пониманию могут мешать сосредоточенность на собственной личности, чувство тревоги, избегание ситуаций, связанных с проявлением эмоций, а также выгода от непонимания эмоций других людей.

Попытка понять эмоции окружающих — кратчайший путь к установлению конструктивных отношений, взаимовыгодного сотрудничества, исключающего манипулирование. По мнению Лазаруса, по эмоциям человека можно судить о том, что происходит с ним. Невозможно полностью понять и спрогнозировать поведение человека, не уделяя внимания эмоциям, связанным с теми или иными явлениями и событиями.

Оказание помощи другому человеку, находящемуся в остром эмоциональном состоянии, после осознания его эмоционального состояния может включать конкретные техники снижения эмоционального напряжения.

Помощь человеку в экстремальной ситуации, вызвавшей сильные эмоции

1. Дать возможность «выпустить пар».
2. Снять острый стресс: громко покричать, потопать ногами.
3. Расслабление (не успокаивание себя).
4. Переключение режима работы мозга. Десенсибилизация глаз.
5. Можно три минуты тщательно изучать какой-либо предмет в поле зрения (стол, камень, дерево и др.). Будто в скором времени придется сдавать экзамен, вспоминая все детали этого предмета.
6. Отстранение от ситуации: увидеть ситуацию сверху, снизу, сбоку, издали, вблизи (но обязательно увидеть себя в этой ситуации).
7. Деперсонализация своей карты: будто ситуацию увидел терминатор, Оззи Осборн, Алла Пугачева, Джон Леннон и другие сильные, успешные личности.
8. Анализ проблемы: главная проблема — следствие проблемы — имеющиеся уже решения.

Помощь человеку после выхода из экстремальной ситуации

1. Определение цели, преследуемой самим человеком в данной ситуации (сохранение отношений, достижение желаемого любым путем).
2. Составление нескольких вариантов плана действий, расширение поведенческого репертуара.
3. Отработка навыка конструктивного взаимодействия, одного или нескольких вариантов, выбранных человеком.

4. Перефразирование ситуации.
5. Принятие ситуации (перестать обвинять себя).
6. Рефлексия: чему можно научиться.

Жизнь современного человека сопряжена с необходимостью общаться с огромным количеством людей. Представители многих профессий (особенно системы «человек—человек») подвержены эмоциональному выгоранию вследствие эмоционального заражения в процессе общения с разными людьми. Возникает вопрос о необходимости развивать умение защищать себя от нежелательных эмоциональных воздействий со стороны наших собеседников.

Защитные механизмы (отрицание, подавление, вытеснение, отчуждение, рационализация, проекция) помогают человеку справиться с чувством тревоги, стыда, вины и др. негативными переживаниями, которые могут стать причиной эмоционального выгорания, болезни, депрессии и др. Как правило, человек, получивший негативную информацию, попавший в конфликтную ситуацию, старается исключить, исказить, подменить факты и т. д. [23]. А между тем главная задача в этой ситуации — не перегружать себя негативными эмоциями, не подавлять их, а найти приемлемые способы оградить себя от нежелательного психологического влияния окружающих людей.

Психологию самозащиты можно условно разделить на два блока: управление собой и управление ситуацией. Управление ситуацией возможно в том случае, когда человек обладает определенной властью. Так, руководитель может воспользоваться директивным методом управления и закрыть собрание, прекратить дискуссию и т. д. Родители, в силу своего положения, могут запретить определенные действия детей, заставить ребенка подчиниться их указаниям и др.

В случае же невозможности повлиять на ситуацию человек может только изменить отношение к ней, что поможет ему справиться с собственным эмоциональным состоянием. Это, в свою очередь, опосредованно окажет влияние и на разрешение всей ситуации.

Действия человека по управлению собой могут носить различный характер, в зависимости от личности самого человека, от особенностей ситуации и от момента, когда эти действия осуществляются.

Специалисты выделяют три направления самозащиты от негативных эмоций других людей: профилактическая работа, «скорая помощь», методы снижения постстрессового напряжения.

Так, профилактическая работа может включать в себя такие подготовительные действия, как выявление собственного стиля реагирования на стрессовую ситуацию, расширение поведенческого репертуара, отработка навыков конструктивного взаимодействия с людьми в возможных «острых» ситуациях, работа по изменению установки, обучение техникам снятия напряжения и др. Профилактическая работа может заключаться в изменении установки на определенный тип собеседника («клиент — враг» или «клиент — единомышленник»), ситуации (вызов «на ковер» — обычная рабочая ситуация или мера наказания), в упражнениях по аутогенной тренировке. От этого в большой мере будет зависеть, как нам удастся отреагировать возможные слова и действия собеседника. Подобная работа может проводиться как самим человеком самостоятельно, так и в процессе участия в тренинге.

«Скорая помощь», заключающаяся в защите от нежелательного психологического воздействия партнеров по общению, может представлять использование конкретных техник снижения напряжения (навык использования которых уже существует благодаря профилактической работе).

Третья часть работы человека по самозащите включает в себя те действия, которые он осуществляет уже после произошедшего контакта. Анализ ситуации,



Рис. 1. Три направления самозащиты от негативных эмоций других людей

составление нового сценария для использования его в возможно повторяющейся ситуации позволят человеку найти новые способы самозащиты. В некоторых случаях третья ступень будет включать дополнительную психотерапевтическую работу по нормализации состояния человека.

Эмоционально компетентные люди выбирают позитивные тактики общения с окружающими, поддерживают их, несут положительный эмоциональный заряд, делая тем самым процесс взаимодействия конструктивным и эффективным.

Литература

1. Александр Ф. Психосоматическая медицина. М., 2006.
2. Андреева И. Н., Андреева И. Н. Гендерные различия в сфере эмоционального интеллекта. Доклад 1.12.2003 / Ред. Д. Ю. Столяров. www.humanities.edu.ru.
3. Анохин П. К. Эмоции // Большая медицинская энциклопедия. Т. 35. М., 1964.
4. Виллюнас В. К. Психология эмоциональных явлений. М., 1976.
5. Выготский Л. С. Проблема эмоций // Вопросы психологии. 1958. № 3.
6. Горец Я., Моница Г. Б. Взаимосвязь школьной успеваемости с особенностями познавательной и эмоционально-волевой сферы личности школьников // PR и социальное управление: экономика, политика, культура: Мат-лы 6 межвуз. конф. (18 мая 2006 г.) / Изд-во СПб академии управления и экономики. СПб., 2006.
7. Изард К. Э. Психология эмоций. СПб., 2006.
8. Исаев Д. Н. Эмоциональный стресс. Психосоматические и соматические расстройства у детей. СПб., 2006.
9. Квинн В. Прикладная психология. СПб., 2000.
10. Кузьминых А. В., Моница Г. Б. Взаимосвязь индивидуально-типологических особенностей личности и стиля поведения в межличностных конфликтах // PR и социальное управление: экономика, политика, культура: Мат-лы 7 межвуз. конф. (17 мая 2007 г.) / Изд-во СПб академии управления и экономики. СПб., 2007.
11. Лазарус Р. Индивидуальная чувствительность и устойчивость к психологическому стрессу // Психологические факторы на работе и охрана здоровья. М., 1989.
12. Леонтьев А. Н. О некоторых перспективных проблемах советской психологии // Вопросы психологии. 1967. № 6.
13. Малкина-Пых И. Г. Психосоматика и эндокринные заболевания. СПб., 2005.
14. Моница Г. Б., Галыгина А. Г. Психологические особенности эмоционального выгорания у сотрудников коммерческой организации // PR и социальное управление: экономика, политика, культура: Мат-лы 8 межвуз. конф. (18 мая 2008 г.) / Изд-во СПб академии управления и экономики. СПб., 2007.
15. Путляева И. Л. О функциях эмоций в мыслительных процессах // Вопросы психологии. 1979.
16. Рейковский Я. Экспериментальная психология эмоций. М., 1979.
17. Роджерс К. Взгляд на психотерапию. Становление человека. М., 1994.
18. Рубинштейн С. Л. Основы общей психологии. СПб., 2002.

19. Симонов П. В. Теории отражения и психофизиология эмоций. М., 1970.
20. Симонов П. В. Эмоциональный мозг. М., 1981.
21. Тихомиров О. К., Клочко В. Е. Эмоциональная регуляция мыслительной деятельности // Вопросы психологии. 1980.
22. Хмелинина Е. В., Моница Г. Б. Взаимосвязь эмоционального интеллекта с особенностями общения между супругами и способами их поведения в конфликте // PR и социальное управление: экономика, политика, культура: Мат-лы 8 межвуз. конф. (18 мая 2008 г.) / Изд-во СПб академии управления и экономики. СПб., 2008.
23. Шарухин А. П. Психология менеджмента. СПб., 2005.
24. Salovey P. & Mayer J. D. Emotional intelligence // Imagination, Cognition, and Personality. 1990. № 9.
25. Sutton J., Stewart W. Learning to Counsel. How To Books. Oxford, 2002.

УДК 378.178

Т. Г. Кукулите

Психологические аспекты адаптации первокурсников к обучению в вузе

T. G. Kukulite. Psychological aspects of freshmen adaptation to Higher educational establishment education

В статье рассматривается адаптация как процесс активного и творческого приспособления индивида к условиям социальной среды, в частности к условиям обучения и воспитания в высшем учебном заведении. Раскрывается значение социально-психологической адаптации первокурсников в успешности их обучения в вузе. Обсуждаются факторы эффективности социально-психологической адаптации к вузовскому обучению, механизмы ускорения и усовершенствования адаптации первокурсников к обучению в вузе.

Ключевые слова: вузовское обучение, социально-психологическая адаптация, многофакторный подход, адаптивная потребность, упреждающая адаптация.

Контактные данные: 190103, Санкт-Петербург, Лермонтовский пр., д. 44; раб. т.: (812) 575-03-21.

The article reviews adaptation as a process of active and creative adjustment of an individual to social environment conditions, particularly, to the conditions of education and up-bringing in higher educational establishment. It develops on the meaning of social and psychological adaptation of freshmen in their success in education. It discusses the factors of social and psychological adaptation efficiency in higher educational establishment, mechanisms of speeding up and improvement of freshmen adaptation.

Key words: tertiary education, social and psychological adaptation, multi-factor approach, adaptive need, anticipatory adjustment.

Contact information: 190103, Saint-Petersburg, Lermontovskiy pr., 44; office phone: (812) 575-03-21.

Татьяна Геннадьевна Кукулите — доцент Санкт-Петербургской академии управления и экономики, кандидат психологических наук, доцент.

© Т. Г. Кукулите, 2009.