

century is emphasized. The clinical investigation of the damage of prefrontal cortex, both of endogenic and exogenic nature allowed to formulate an idea about the specific «frontal syndrome», but the real progress in understanding of the prefrontal cortex was made in late «brain decade» when the introduction of reorovisualization methods caused the appearance of new original solvations for the old problems.

Keywords: prefrontal cortex, executive functions, history of neuroscience.

Отримано: 14.10.2012 р.

УДК 351.74

А.О.Марченко, В.І.Барко

Емоційний інтелект і поведінкові стратегії управлінської діяльності правоохоронців

Стаття присвячена висвітленню взаємозв'язку емоційного інтелекту і управлінських поведінкових стратегій керівників органів внутрішніх справ. Встановлено, що чим вищий емоційний інтелект керівника ОВС, тим багатшим може бути його поведінковий репертуар, тим менше він залежить від імпульсивних дій; керівник може долати стресові ситуації за допомогою соціально прийнятних дій і уникати використання асоціальних, агресивних моделей коупінг-поведінки. Високий ЕІ дозволяє застосовувати конструктивні, продуктивні, позитивні моделі поведінки в ситуації стресу. Внаслідок недостатньо розвинутого ЕІ керівник не здатен адекватно оцінювати, розуміти і управляти своїми та чужими емоціями, результатом чого є надання переваги примітивнішим деструктивним коупінг-стратегіям.

Ключові слова: емоційний інтелект, управлінці органів внутрішніх справ, поведінкові стратегії.

Статья посвящена раскрытию взаимосвязи эмоционального интеллекта и управленческих поведенческих стратегий руководителей органов внутренних дел. Установлено, что чем выше эмоциональный интеллект руководителя ОВД, тем богаче может быть его поведенческий репертуар, тем меньше он зависит от импульсивных действий, руководитель может преодолевать стрессовые ситуации посредством социально приемлемых действий и избегать использования асоциальных, агрессивных моделей коупинг-поведения. Высокий ЭИ позволяет при-

менять конструктивные, продуктивные, позитивные модели поведения в ситуации стресса. Вследствие недостаточно развитого ЭИ руководитель не способен адекватно оценивать, понимать и управлять своими и чужими эмоциями, результатом чего является предпочтение более примитивных деструктивных коупинг-стратегий.

Ключевые слова: эмоциональный интеллект, управленцы органов внутренних дел, поведенческие стратегии.

Проблема емоційного інтелекту і ефективності різних видів професійної діяльності в останні роки все частіше стає предметом психологічних досліджень (І. Андреева, С. Дерев'янка, М. Манойлова, А. Петровська тощо). Проте питання значення емоційного інтелекту (ЕІ) для управлінської правоохоронної діяльності наразі є недостатньо вивченим. З метою вивчення взаємозв'язку рівня емоційного інтелекту і процесуальних характеристик управлінської правоохоронної діяльності проведено дослідження взаємозв'язку рівня ЕІ та стратегій і моделей поведінки керівників органів внутрішніх справ у складних ситуаціях. Ми виходили з припущення, що адекватна поведінка керівника – це усвідомлена стратегія дій, спрямована на усунення загрози, перешкоди, на кращу адаптацію людини до вимог ситуації, яка допомагає перетворювати обставини або витримувати їх за неможливості зміни.

Відомо, що у стресових ситуаціях керівникові ОВС потрібно приймати неординарні рішення, докладати значних зусиль для того, щоб впоратися із загрозою, викликом або втратою. Сьогодні поширеним став термін «коупінг», який походить від англійського «cope» (справлятися, впоратись). Більшість вітчизняних і зарубіжних дослідників розуміють «коупінг» як процес вирішення проблеми, подолання труднощів. Коупінг є індивідуальним способом взаємодії з ситуацією у відповідності з її власною логікою, значущістю в житті людини і її психологічними можливостями. Становлення повноцінного і продуктивного стилю коупінг-поведінки не може відбутися при пасивній позиції людини і включає не лише пристосовну активність, але і активність, яка перетворює навколишній світ. На основі теорії багаторівневої системи організації і множинної детермінації психічного розвитку (Б.Ф. Ломов, Б.Г. Ананьєв, А.В. Брушлінський) зрозуміло, що суб'єкта коупінг-поведінки визначає, передусім, здатність до регуляції і самоорганізації.

Психологічне призначення коупінг-поведінки полягає в тому, щоб якнайкраще адаптувати людину до вимог ситуації шляхом оволодіння нею, послаблення або пом'якшення цих вимог, тим самим редуціюється стресова дія ситуації. Нині не існує загальноприйнятої класифікації типів подолання. Проте біль-

шість з них побудована навколо традиційних стратегій психологічного подолання: проблемно-орієнтований коупінг (зусилля спрямовані на вирішення проблеми); емоційно-орієнтований коупінг (зміна власних установок відносно ситуації). С. Хобфолл (1994) запропонував багатомірну модель «поведінки подолання» і опитувальник SACS, побудований на її основі. На відміну від попередніх моделей, коупінг-поведінка розглядається як стратегії (тенденції) поведінки, а не як окремі типи поведінки.

Введення просоціальної і асоціальної вісей ґрунтується на тому, що життєві стресори, зазвичай, є міжособистісними або мають міжособистісний компонент; навіть індивідуальні засоби подолання мають потенційні соціальні наслідки; дія подолання вимагає взаємодії з іншими людьми.

У зарубіжній психології коупінг-поведінки виявлено, що чоловіки частіше направляють свої зусилля безпосередньо на проблему, що викликала стрес (проблемно-орієнтована стратегія подолання), тоді як жінки з більшою вірогідністю спрямовують свої зусилля на управління власними емоційними реакціями на стрес (емоційно-орієнтована стратегія подолання) або використовують стратегію уникнення. Можна припустити, що емоційно-сфокусоване подолання є менш ефективним і частіше пов'язано з психологічним дистресом, ніж проблемно-сфокусоване. Проте вибір чоловіками рішення проблем може бути результатом проблемно-орієнтованих вимог, з якими вони стикаються, на протизагу емоційно-орієнтованим вимогам, з якими зустрічаються жінки. Тобто гендерні відмінності в подоланні можуть бути продуктом оточення, в якому знаходяться чоловіки і жінки, ніж функцією гендера. Традиційно вважається, що чоловіки справляються із стресом активно, але активний підхід може в деяких випадках бути асоціальним, а проблемно-орієнтований – пасивним (наприклад, пасивно-агресивним). Також вважається, що жінки справляються з труднощами пасивніше, ніж чоловіки. Проте пошук соціальної підтримки і надання такої підтримки іншим є активними і просоціальними формами подолання, і жінки використовують їх частіше, ніж чоловіки. До того ж, якщо не брати в розрахунок асоціальні форми активного подолання, то жінки і чоловіки сильно не відрізнятимуться.

Пряма-непряма вісь долаючої поведінки, запропонована С. Хобфоллом збільшує міжкультурну придатність опитувальника SACS. Ця вісь дозволяє диференціювати коупінг (подолання) з точки зору поведінкових стратегій як проблемно-орієнтованих зусиль.

В управлінській діяльності керівника ОВС число стресорів дуже велике, за своїм змістом вони специфічні. До основних стресорів управлінської діяльності в ОВС необхідно віднести наступні чинники: інформаційного навантаження (об'єм інформації, вимоги до її переробки входять у протиріччя з психічними можливостями суб'єкта); інформаційної невизначеності (з одного боку інформації, надто багато, але з другого – потрібною і найбільш важливою для конкретної ситуації інформації часто не вистачає); відповідальності (не лише «відповідальність за результат» і «за себе», але і «відповідальність за інших»); дефіциту часу (велика кількість завдань і функцій, які необхідно здійснювати в жорстких часових рамках); міжособистісних конфліктів; внутрішньоособистісних (рольових) конфліктів (через необхідність виконання однією і тією ж людиною двох і більше функціональних ролей одночасно); поліфокусності управлінської діяльності (необхідність одночасного вирішення багатьох завдань, виконання багатьох функцій і обов'язків); система зовнішніх чинників (чинники впливу кримінального середовища, чинники нестабільності макросоціальної і макроекономічної динаміки) [7].

Висока стресогенність управлінської діяльності в ОВС призводить до необхідності вироблення ефективних стратегій подолання. Отримані нами результати дозволяють припустити, що закономірності впливу ЕІ поширюються і на такий процесуальний аспект управлінської діяльності, як коупінг-стратегії.

Для визначення рівня ЕІ у дослідженні використано опитувальник Бар-Он-ЕІ. Ця методика якнайкраще підходить для цього дослідження, тому, що згідно концепції Р. Бар-Она, ЕІ являє собою набір некогнітивних здібностей і навичок, що впливають на здатність людини впоратись з вимогами і тиском оточення. Отже, в цій концепції закладено розуміння ЕІ як чинника впливу на успішну коупінг-поведінку.

Для виявлення моделі коупінг-поведінки, нами використана методика SACS (С. Хобфолл, 1994) – «Стратегії подолання стресових ситуацій». Опитувальник SACS побудований на основі моделі «поведінки подолання» С. Хобфолла. Як зазначалось, модель має дві основні вісі: просоціально-асоціально, активно-пасивна і додаткову вісь: пряма-непряма. Ці вісі є вимірами загальних стратегій подолання. Введення просоціальної і асоціальної вісей ґрунтується на тому, що: а) життєві стресори зазвичай є міжособистісними або мають міжособистісний компонент; б) навіть індивідуальні засоби подолання мають потенційні соціальні наслідки; в) дія подолання вимагає взаємодії з іншими людьми.

У зарубіжній психології коупінг-поведінки виявлено, що чоловіки частіше направляють свої зусилля безпосередньо на проблему, що викликала стрес (проблемно-орієнтована стратегія подолання), тоді як жінки з більшою вірогідністю спрямовують свої зусилля на управління власними емоційними реакціями на стрес (емоційно-орієнтована стратегія подолання) або використовують стратегію уникнення. Можна припустити, що емоційно-сфокусоване подолання є менш ефективним і частіше пов'язано з психологічним дистресом, ніж проблемно-сфокусоване. Проте вибір чоловіками рішення проблем може бути результатом проблемно-орієнтованих вимог, з якими вони стикаються, на протигагу емоційно-орієтованим вимогам, з якими зустрічаються жінки. Тобто гендерні відмінності в подоланні можуть бути продуктом оточення, в якому знаходяться чоловіки і жінки, ніж функцією гендера.

Поведінкові стратегії подолання більш ефективні, вони знімають деякі обмеження, які супроводжують проблемно- і емоційно-орієтовані поведінки подолання. Поведінковий підхід дозволяє більш диференційовано підійти до відмінностей в подоланні і, отже, є перспективним з точки зору можливості психологічного втручання в процес корекції негативних наслідків професійних стресів [3].

При огляді загальних принципів боротьби із стресом доцільно виділити три рівні взаємодії: 1) біологічний, у якому присутні механізми імунного захисту і механізми відновлення від ушкоджень; б) психологічний та інтерперсональний, що включає засвоєні патерни коупінгу, захист «Я» і підтримку з боку сім'ї і друзів; в) соціокультурний, який припускає групові ресурси, такі як профспілки, релігійні організації і правоохоронні органи.

Неспроможність коупінгу на будь-якому з цих рівнів може серйозно підвищити уразливість людини на інших рівнях. У боротьбі зі стресом людина стикається з двома проблемами: вона повинна задовольнити вимоги стресора і захистити себе від психологічного збитку і дезінтеграції. Коли людина відчуває себе в силах впоратися із стресовою ситуацією, типовою виявляється реакція, орієтована на вирішення задачі: поведінка спрямована, в першу чергу, на задоволення вимог стресора. Як правило, така реакція означає, що людина об'єктивно оцінює ситуацію, виробляє альтернативні рішення, вибирає певну стратегію, робить конкретні кроки і оцінює зворотний зв'язок. Ці етапи реакції, орієтованої на виконання завдання, незалежно від ефективності або неефективності зроблених дій, в цілому досить гнучкі, щоб дозволити індивідові змінити курс.

Коли стресор серйозно погрожує відчуттю адекватності, починає переважати, в першу чергу, реакція, орієнтована на захист: поведінка спрямовується більше на захист «Я» від збитку і дезінтеграції, ніж на вирішення ситуації. Як правило, людина, що вдається до орієнтованих на захист реакцій, жертвує продуктивнішими, спрямованими на вирішення завдання діями на користь всепоглинаючої турботи про підтримку цілісності свого «Я», якою б необачною і помилковою вона не була [2].

Опитувальник Хобфола передбачає виявлення дев'яти моделей коупінг-поведінки: асертивні дії (активна стратегія подолання); вступ в соціальний контакт (просоціальна стратегія); пошук соціальної підтримки (просоціальна стратегія); обережні дії (пасивна стратегія); імпульсивні дії (пряма стратегія); уникнення (пасивна стратегія); маніпулятивні дії (непряма стратегія); асоціальні дії (асоціальна стратегія); агресивні дії (асоціальна стратегія).

У дослідженні взяли участь 120 керівників ОВС середньої ланки (104 чоловіки, 16 жінок) віком від 28 до 35 років. Стаж управлінської діяльності обстежуваних складає не менше трьох років, середній стаж дорівнює 5,5 років. Для обробки результатів проведений статистичний аналіз отриманих змінних і побудована матриця інтеркореляцій результатів.

Встановлено, що загальний бал опитувальника Бар-Она негативно корелює з «агресивними діями» ($r=-0,50$; $p=0,01$); і позитивно корелює з «уникненням» ($r=0,35$, $p=0,05$).

Нижче перераховані статистично значущі кореляції між субшкалами опитувальника Бар-Она і моделями подолання:

1) «асертивні дії» (активна стратегія подолання) позитивно корелюють з «емпатією» ($r=0,41$; $p=0,01$), негативно корелює з «самоповагою» ($r=-0,45$; $p=0,01$), з «незалежністю» ($r=-0,35$; $p=0,05$), з «гнучкістю» ($r=-0,44$; $p=0,01$);

2) «обережні дії» (пасивна стратегія) негативно корелюють з «емоційним усвідомленням» ($r=-0,49$; $p=0,01$), «незалежністю» ($r=-0,42$ $p=0,01$), «міжособистісними стосунками» ($r=-0,33$ $p=0,05$) і «гнучкістю» ($r=-0,60$; $p=0,01$);

3) «уникнення» позитивно корелює з «самоповагою» ($r=0,59$; $p=0,01$) з «незалежністю» ($r=0,31$; $p=0,05$), з «самоактуалізацією» ($r=0,44$; $p=0,01$), з «асертивністю» ($r=0,52$; $p=0,01$), зі «здатністю до вирішення проблем» ($r=0,46$; $p=0,01$).

4) «імпульсивність» негативно корелює з гнучкістю ($r=-0,53$; $p=0,01$) і позитивно – з «асертивністю» ($r=0,46$; $p=0,01$);

«маніпулятивні дії» (непряма коупінг-стратегія) позитивно корелюють з самоповагою ($r=0,39$, $p=0,05$), проте зафіксована негативна кореляція з міжособистісними стосунками ($r=-0,40$; $p=0,01$);

5) «асоціальні дії» негативно корелюють з «емоційним усвідомленням» ($r=-0,41$; $p=0,01$), з «емпатією» ($r=-0,34$ $p=0,05$), з «міжособистісними стосунками» ($r=-0,48$; $p=0,01$); позитивно корелюють з «асертивністю» ($r=0,38$; $p=0,05$).

6) «агресивні дії» негативно корелюють з «емоційним усвідомленням» ($r=-0,55$; $p=0,01$), «незалежністю» ($r=-0,39$; $p=0,05$), «міжособистісними стосунками» ($r=-0,58$; $p=0,01$), «гнучкістю» ($r=-0,34$; $p=0,05$), «реалістичністю» ($r=-0,35$; $p=0,05$), «стресостійкістю» ($r=-0,50$; $p=0,01$), «контролем імпульсів» ($r=-0,43$; $p=0,01$).

Повністю відсутні кореляції ЕІ з просоціальними стратегіями. Найбільша кількість взаємозв'язків зафіксована між окремими субшкалами опитувальника і коупінг-моделями «уникнення» (позитивні кореляції) і «агресивність» (негативні кореляції). Саме ці моделі корелюють із загальним балом опитувальника Бар-Она. Кореляційний аналіз підтвердив гіпотезу про існування взаємозв'язку між ЕІ і моделями поведінки керівників ОВС, яким надається перевага. ЕІ мінімізує можливість вибору найменш ефективного стилю (потурання), при цьому, не обмежуючи вибір оптимального стилю на даний момент (демократичного, партисипативного або авторитарного). Емоційний інтелект виступає в даному випадку як детермінанта невибору: одночасно «оберігає» від вибору неефективних стилів, але не забороняє свободу вибору інших. Це обумовлено генералізованим характером емоційного відношення до дійсності, саме так проявляється специфіка емоційно-інтелектуальних чинників по відношенню до когнітивних.

Вплив ЕІ на стратегії подолання має подібний характер. Негативні кореляції ЕІ з агресивними діями вказують на те, що керівники з високим рівнем ЕІ вважають за краще не використовувати деструктивні, асоціальні стратегії, проте вони необмежені у виборі активних, просоціальних стратегій коупінг-поведінки.

Для подальшого аналізу результатів використаний метод «полярних груп», що дозволяє вивчати структури індивідуальних якостей суб'єктів, що значущо розрізняються за зовнішнім критерієм. В даному випадку як критерій використовувався внутрішній показник (рівень ЕІ) як особистісна якість керівника. Досліджувана вибірка (120 осіб) була поділена на три приблизно рівні групи відповідно до ЕІ: з низьким рівнем (393-446 балів, 39 осіб), з середнім рівнем (448-462 бали, 41 особа) і з високим рівнем (463-492

бали, 40 осіб). Підраховувалась значущість відмінностей за результатами опитувальника SACS між групами з високим і низьким ЕІ за допомогою *t*-критерію Стьюдента для малих вибірок. Виявлено, що значення двох моделей коупінг-поведінки «уникнення» і «агресивні дії» мають відмінності в групах з низьким і високим ЕІ, що підтверджує вищенаведені дані кореляційного аналізу.

У керівників в кожній з груп (з низьким, середнім і високим рівнем ЕІ) проаналізовані переважаючі моделі поведінки. Не виявлено істотних відмінностей в перевазі конструктивних коупінг-моделей («асертивні дії», «вступ в соціальний контакт», «пошук соціальної підтримки», «обережні дії») в групах з різним рівнем ЕІ. Найбільші відмінності між групами проявляються у виборі непродуктивних моделей коупінг-поведінки: керівники з середнім і високим рівнем ЕІ менш схильні вибирати «маніпулятивні», «асоціальні» і «агресивні дії». Максимальний розрив спостерігається у випадку з моделлю «агресивні дії». Таким чином, підтверджується закономірність, виявлена раніше на матеріалі дослідження процесуально-стильових особливостей, згідно з якою рівень розвитку емоційного інтелекту позитивно пов'язаний з продуктивністю моделей коупінг-поведінки, яку обирає керівник. Це дозволяє емоційно-інтелектуальним керівникам ефективніше долати стресові ситуації.

На завершальному етапі обробки результатів проведений аналіз взаємозв'язку рівня ЕІ і стратегій подолання. Опитувальник SACS дозволяє визначити 6 основних стратегій подолання: активну, пасивну, просоціальну, асоціальну, пряму, непряму. Підраховано кількість керівників, що набрали високі бали по кожній стратегії в трьох групах; зафіксовано відмінності між групами керівників з різним рівнем ЕІ; обстежувані з середнім і високим рівнем ЕІ не схильні вибирати асоціальні стратегії, на відміну від керівників з низьким ЕІ, віддаючи перевагу просоціальним стратегіям.

Висновки. Отже, чим вищий емоційний інтелект керівника ОВС, тим багатшим може бути його поведінковий репертуар, тим менше він залежить від імпульсивних дій; керівник може долати стресові ситуації за допомогою соціально прийнятних дій і уникати використання асоціальних, агресивних моделей коупінг-поведінки. Високий ЕІ дозволяє застосовувати конструктивні, продуктивні, позитивні моделі поведінки в ситуації стресу. Внаслідок недостатньо розвиненого ЕІ керівник не здатен адекватно оцінювати, розуміти і управляти своїми та чужими емоціями, результатом чого є надання переваги примітивнішим деструктивним коупінг-стратегіям.

Список використаних джерел

1. Андреева И. Н. Взаимосвязь эмоционального интеллекта и тезауруса эмоциональных переживаний в юношеском возрасте / И. Н. Андреева // Психология и современное общество: взаимодействие как путь взаиморазвития: материалы междунар. науч.-практич. конференции (Санкт-Петербург, 28-29 апреля 2006 г.). – СПб., 2006. – Ч. 1. – С. 17-21.
2. Гоулмен Д. Эмоциональный интеллект / Д. Гоулмен; пер. с англ. А. Исаевой. – М.: АСТ, 2008. – 480 с. – (Психология – лучшее).
3. Деревянко С. П. Роль эмоционального интеллекта в процессе социально-психологической адаптации студентов / С. П. Деревянко // Инновационные образовательные технологии. – 2007. – № 1 (9). – С. 92-95.
4. Люсин Д. В. Современные представления об эмоциональном интеллекте / Д. В. Люсин // Социальный интеллект: теория, измерение, исследования / под ред. Д. В. Люсина, Д. В. Ушакова. – М.: ИП РАН, 2004. – С. 29-36.
5. Манойлова М.А. Авторская методика диагностики эмоционального интеллекта // Медицинская психология в России: электрон. науч. журн. – 2011. №6. – Режим доступа: [http:// medpsy.ru](http://medpsy.ru)
6. Петровская А. С. Эмоциональный интеллект как детерминанта результативных параметров и процессуальных характеристик управленческой деятельности: дис. ... канд. психол. наук: 19.00.03 / А. С. Петровская. – Ярославль, 2007. – 225 с.
7. Bar-On R. Emotional and social intelligence: insights from the Emotional Quotient Inventory: Handbook of emotional intelligence / R. Bar-On and JDA; eds. Parker. – San Francisco: Jossey-Bass, 2000. – P. 363-388.

The article is devoted to the description of interconnection between human emotional intelligence and behavioral strategies of Police managers. It is found that the higher is the emotional intelligence of the head of police, the richer may be its behavioral repertoire, the less it depends on impulsive actions, the manager can deal with stressful situations by socially acceptable actions and avoid the use of antisocial, aggressive modelsof coping behavior. High EI allows for constructive, productive, positive behavior patterns in stress situations. Due to underdeveloped EI manager is not able to adequately assess, understand and manage their own and others' emotions, resulting in giving preference to primitive destructive coping strategy.

Keywords: emotional intelligence, police managers, behavioral strategies.

Отримано: 17.10.2012 р.