

Бойко С. Т. Емоційний інтелект як чинник запобігання інформаційному стресу / Бойко С. Т. // Наукова дискусія: питання педагогіки та психології : збірник матеріалів Міжнародної науково-практичної конференції (1–2 грудня 2017 р., м. Київ). – Київ : ГО «Київська наукова організація педагогіки та психології», 2017.

Бойко С. Т., науковий співробітник
лабораторії психодіагностики та науково-психологічної інформації
Інститут психології імені Г. С. Костюка НАПН України
м. Київ, Україна

ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ ЯК ЧИННИК ЗАПОБІГАННЯ ІНФОРМАЦІЙНОМУ СТРЕСУ

Розвиток сучасного інформаційного суспільства спричиняє появу нових термінів та досить часто зумовлює трансформацію уже усталених понять. Термін «емоційний інтелект» – досить нове поняття, уперше його було вжито в 1960-х роках. У 1964 році воно з'явилося в роботі Майкла Белдока «Sensitivity to expression of emotional meaning in three modes of communication», а в 1966 році – в роботі Б. Лойнера «Emotional intelligence and emancipation». Подальші розробки в цьому напрямку увінчалися в 1990 році статтею Пітера Саловея та Джона Д. Майєра «Емоційний інтелект» («Emotional Intelligence»), що, власне, зумовило все сучасне розуміння емоційного інтелекту як форми соціального інтелекту, що включає здатність відслідковувати свої власні почуття та емоції, а також почуття та емоції інших людей; розпізнавати їх та застосовувати цю інформацію для керування власним мисленням та діями.

Модель емоційного інтелекту Майєра-Саловея-Карузо містить чотири складники (*сприйняття емоцій, використання емоцій для стимуляції мислення, розуміння емоцій, управління емоціями*), модель Деніела Гоулмана – п'ять (*самопізнання, саморегуляція, соціальні навички, емпатія,*

мотивація). Водночас Рувен Бар-Он у 1996 р. запропонував розширену модель емоційного інтелекту із 15-ти компонентів: **самоповага** – здатність розуміти й оцінювати себе, бачити свої можливості й обмеження, сильні й слабкі сторони, і приймати себе разом зі своїми сильними й слабкими сторонами; **емоційна усвідомленість** – здатність людини розпізнавати у себе наявність емоції в конкретний момент, розрізняти свої емоції та розуміти причини їх виникнення; **асертивність / самовираження** – здатність ясно й конструктивно висловлювати свої почуття та думки, а також здатність мобілізувати свою емоційну енергію, проявляти у разі потреби твердість переконань, стояти на своєму; **незалежність** – здатність покладатися на себе й емоційно не залежати від інших; **емпатія** – вміння розпізнавати, усвідомлювати й розуміти почуття інших людей; **соціальна відповідальність** – здатність ідентифікувати себе як члена соціальної групи, конструктивно співпрацювати з іншими людьми, проявляти турботу і брати на себе відповідальність за інших людей; **міжособистісні відносини** – здатність конструктивного спілкування через вербальні та невербальні комунікації, здатність встановлювати і підтримувати взаємовигідні стосунки, засновані на почутті емоційної близькості, вміння відчувати себе вільно й комфортно в соціальних контактах; **стресостійкість** – здатність ефективно управляти своїми емоціями, швидко знаходити вихід із ситуації; **контролювання імпульсів** – здатність стримувати свої емоції, утримуватися від спокуси; **оцінка дійсності** – здатність звіряти свої думки й почуття з об'єктивною зовнішньою реальністю; **гнучкість** – здатність швидко коригувати свої почуття, думки, уявлення і поведінку відповідно до мінливих обставин; **рішення проблем** – здатність встановлювати й формулювати проблему, а також знаходити для неї потенційно ефективне рішення; **самоактуалізація** – здатність встановлювати цілі й прагнути їх досягнення, реалізовувати свій потенціал; **оптимізм** – здатність зберігати надію та позитивне ставлення навіть у складних обставинах; **щастя / благополуччя** – здатність відчувати задоволеність собою, іншими та життям загалом [] (Льошенко О. Емоційний інтелект та емоційна компетентність: проблеми співвідношення /

О. Льошенко. // Педагогіка. Психологія. Соціальна робота. – № 2. – 2010. – С. 49–52).

Проте за останні 20 років бурхливий розвиток інформаційних технологій змінив до невпізнання наш світ. Інтенсивні інформаційні та комунікативні потоки, які реалізуються за допомогою, зокрема, інтернет-технологій, створюють колосальні навантаження на психічну діяльність людини, впливають на її особистість, а також вносять корективи у соціальні процеси суспільства.

Тож у сучасну теорію та практику активно входить поняття «інформаційний стрес». Донедавна дослідники навіть не розглядали в якості одного з чинників, що викликає, зокрема, професійне вигорання, інформаційний стрес, в основі якого лежать порушення інформаційно-когнітивних процесів регуляції діяльності. Хоча ще у 1978 р. вийшла монографія М. М. Хананашвілі «Информационные неврозы», у якій проаналізовано умови виникнення та прояви патології вищої нервової діяльності, обумовленої характерними для епохи науково-технічної революції особливостями, а також викладено результати дослідження саморегуляції мозку в умовах все більших інформаційних навантажень, сформульовано уявлення про стійкість нервової системи до інформаційних перевантажень та інформаційного неврозу, розглянуто питання про можливі шляхи підвищення цієї стійкості і профілактики та лікування інформаційних неврозів. Автор приходить до висновку, що «оскільки багато професій у наш час потребують напруженої нервово-психічної діяльності, то очевидно, що висунута нами концепція може лягти в основу розроблення конкретних, відповідних тій чи іншій професії методик із визначення стійкості нервової системи до негативних емоцій та невротичних явищ, викликаних усе більшими інформаційними навантаженнями...» [3, с. 135].

Тож дослідження емоційного інтелекту набувають особливої значущості й нових смислів у контексті інтенсивних комунікацій, що їх здійснює особистість в Інтернеті.

Одними з лідерів серед комунікативних сервісів натеper є соціальні мережі, що їх можна визначити як мережі учасників, які обмінюються ідеями та

інформацією. Сайти соціальних мереж істотно спростили такий обмін і зробили його більш інтенсивним. Особисті сторінки учасників («профілі») містять в собі інформацію про користувачів, фотографії, відео- й аудіозаписи, «статуси», посилання на інші соціальні мережі, у яких зареєстрований користувач.

Особливістю соціальних мереж є те, що користувачі здебільшого (але не завжди!) позиціонують свою справжню особистість. Дослідження, які мали на меті виявлення особливостей емоційного інтелекту в контексті психологічної культури активних користувачів соціальних мереж, показали: активні користувачі соціальних мереж відчують себе більш здатними керувати емоціями інших людей; неактивні користувачі демонструють, швидше, «реактивне» управління емоціями інших людей, яке виникає як відповідь (можливо, спонтанна) на дії оточення. Контроль над проявами власних емоційних реакцій («контроль експресії») активних користувачів соціальних мереж розвинений на низькому рівні і корелює з терпимістю в соціальних контактах ($r = 0,505$); у групі неактивних користувачів контроль експресії виражений на середньому рівні, значущих взаємозв'язків зі шкалами інших методик не виявлено. Активні користувачі соціальних мереж демонструють більш високий рівень розвитку міжособистісного емоційного інтелекту. Імовірно, інтенсивне спілкування в соціальних мережах дає змогу особистості реалізувати зазначені цінності, чим і пояснюється активність користувачів. Однак якоюсь мірою справедливо і зворотне – насичена комунікація соціальних мереж може сприяти розвитку емоційного інтелекту за рахунок формування у особистості уявлень про цінності емоційних переживань іншої людини [2].

Дослідження, метою якого було проаналізувати залежність переживання сильного емоційного напруження від рівня емоційного інтелекту, показало: у 80 % опитуваних з низьким рівнем емоційного інтелекту наявний низький ступінь стресостійкості; пороговий – у 13,3 %; високий – 6,7 %. Середній рівень емоційного інтелекту у 66,6 % породжує пороговий ступінь стресостійкості; у 16,7 % – високий; у 16,7 % – низький. 66,7 % опитуваних з високим та 33,3 % з середнім ступенем стресостійкості мають високий рівень емоційного інтелекту.

Такі результати вказують на те, що між емоційним інтелектом та стресостійкістю існує певний взаємозв'язок: високий рівень емоційного інтелекту в основному забезпечує високий ступінь стресостійкості, середній – пороговий, низький – низький [1].

Проте оглядач Scientific American Агата Блашак-Бокс відкриває темну сторону емоційного інтелекту, коротко розповідаючи, як він сприяє збільшенню стресу, робить нас беззахисними, змушує відчувати відповідальність за те, до чого ми не маємо відношення, і вселяє в нас спокусу маніпулювати іншими людьми заради особистої вигоди. У дослідженні, опублікованому у випуску Emotion за вересень 2016 року, психологи Міріам Бехтольдт і Ванесса Шнайдер з Франкфуртської школи фінансів та менеджменту в Німеччині поставили 166-ти студентам чоловічої статі з університету низку питань для оцінки їхнього емоційного інтелекту. У студентів, які володіли великим емоційним інтелектом, стрес-показники збільшилися сильніше в ході експерименту і було потрібно більше часу, щоб вони повернулися до початкового рівня. Отримані результати свідчать про те, що деякі люди можуть бути занадто емоційно проникливими не на благо собі [4].

Отже, поняття «емоційний інтелект» в умовах інформаційного суспільства набуває нових смислів і потребує подальшого і більш глибокого вивчення.

Література:

1. Житкевич Ю. Переживання сильного емоційного напруження залежно від рівня емоційного інтелекту [Електронний ресурс] / Юля Житкевич. – Режим доступу: <http://naub.org.ua/?p=910>
2. Середина Т. С. Эмоциональный интеллект и психологическая культура личности активных пользователей социальных сетей / Т. С. Середина // Актуальные вопросы современной психологии : материалы Междунар. науч. конф. (г. Челябинск, март 2011 г.). – Челябинск : Два комсомольца, 2011. – С. 89–92.

3. Хананашвили М. М. Информационные неврозы / М. М. Хананашвили. – Москва : Медицина, 1978. – 144 с.

4. Too Much Emotional Intelligence Is a Bad Thing [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.scientificamerican.com/article/too-much-emotional-intelligence-is-a-bad-thing/>