

УДК 159.9.07

**ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ КАК РЕСУРС
ПРЕОДОЛЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИОННОГО СТРЕССА
В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МЕНЕДЖЕРОВ ТУРИЗМА¹**

Е.А.Столярчук

Санкт-Петербургский государственный университет

Изучается взаимосвязь эмоционального интеллекта с организационным стрессом в профессиональной деятельности менеджеров туризма.

У менеджеров туризма отмечается низкий уровень эмоционального интеллекта и высокий уровень организационного стресса. Развитие эмоционального интеллекта повышает осознание управления как своими эмоциями, так и эмоциями, чувствами других людей, снижает уровень организационного стресса и может выступать как ресурс по его преодолению.

***Ключевые слова:** ресурс, эмоциональный интеллект, организационный стресс, осознание чувств, управление чувствами.*

Одной из актуальных проблем в туристском бизнесе является вопрос повышения качества обслуживания клиентов. Интенсивные и эмоционально насыщенные межличностные коммуникации в процессе трудовой деятельности менеджеров туризма приводят к тому, что они начинают испытывать чувства внутренней эмоциональной опустошенности и недовольства к деятельности, вследствие чего у них повышается уровень организационного стресса, и это приводит к снижению успешности их профессиональной деятельности.

Противодействие организационному стрессу обеспечивается ресурсами, которые способствуют профессиональному развитию субъекта труда, устойчивости его функционирования и преодолению ситуаций дестабилизации [2, с. 44].

Интерес к теме организационного стресса обусловлен ростом темпов времени, возрастанием информационных потоков, увеличением необходимости и возможности коммуникаций между людьми, в связи с появлением новых средств и форм общения.

Важным элементом системы личностных ресурсов преодоления организационного стресса может рассматриваться эмоциональный интеллект, как считает И.Н. Андреева, фактора самоактуализации личности в профессиональной деятельности [1, с- 35-37].

Американские психологи J.D. Mayer, P. Salovey, D.R. Caruso предложили рассматривать эмоциональный интеллект как важный психологический ресурс личности. Они определяют понятие эмоционального интеллекта как способность осознавать смысл эмоций и использовать эти знания, чтобы выявить причины возникновения проблем и решать эти проблемы [6, с. 411–419].

Развитие эмоционального интеллекта, с одной стороны, способствует оптимальному функционированию человека, установлению конструктивных и взаимно продуктивных межличностных отношений, с другой – снижает риск возникновения различных форм личностной деструкции и социальной дезадаптации [4, с. 110].

Американские исследователи H.O.F. Veiel, U. Baumann считают, что эмоции

¹ Статья подготовлена при финансовой поддержке гранта РГНФ, название гранта «Теоретико-методологические основы ресурсного подхода к психологическому обеспечению профессионального здоровья руководителей» № 15-06-10638.

являются неотъемлемым компонентом стрессовых ситуаций и опосредовано моделируют процесс стресса [7, с. 112–121].

Эмоции, связанные со стрессом в профессиональной деятельности, влияют в дальнейшем на выбор субъектом определенного типа поведения. Основным интересом представляется анализ процессов, которые возникают в результате соотношения оценки ситуаций и требований к профессиональной деятельности в условиях развивающего эпизода взаимодействия менеджера туризма с коллегами и клиентами туристской фирмы, например, о роли контролируемости внешней ситуации и имеющихся внутренних ресурсов. Если соотношение внешних требований и внутренних ресурсов не уравновешено, то запускаются эмоциональные реакции с нарушением самоконтроля со стороны менеджеров туризма.

Основным психологическим качеством, обеспечивающим успешность деятельности, является уровень личностной зрелости специалиста. Здесь подразумевается степень осознания себя, способность брать на себя ответственность в принятии решений и делать выбор, умение строить гармоничные взаимоотношения с другими людьми, открытость к изменениям и принятие своего и чужого опыта во всем его разнообразии. Чувство защищенности в коллективе, наличие надёжной опоры среди коллег, возможность доверительно обсуждать вопросы, связанные со стрессом в работе, позволяют снизить напряжённость, тревогу, а также нередкие агрессивные проявления. Между тем с ухудшением экономической ситуации в стране все больше ощущается необходимость снижения уровня организационного стресса. В качестве одного из ресурсов предупреждения и устранения профессионального стресса необходимо рассматривать эмоциональный интеллект.

В связи с этим было проведено исследование, целью которого стало изучение и практическое подтверждение связи эмоционального интеллекта с организационным стрессом. Развитие эмоционального интеллекта позволит повысить стрессоустойчивость менеджеров туризма к неблагоприятным факторам внешней среды и повысить успешность их деятельности.

Для достижения поставленной цели были сформулированы следующие задачи: выявить особенности эмоционального интеллекта менеджеров туризма; оценить уровень организационного стресса в туристских фирмах и выявить взаимосвязь эмоционального интеллекта с показателями организационного стресса.

Гипотеза исследования – высокий уровень эмоционального интеллекта менеджеров туризма снижает восприимчивость к стрессу и может рассматриваться как ресурс по преодолению организационного стресса.

Выборку участников исследования составили 69 менеджеров туризма туристских фирм Санкт-Петербурга в возрасте от 24 до 55 лет со стажем работы от 3 до 12 лет, из них 11 % мужчин.

Методики и методы эмпирического исследования. Для решения поставленных задач были использованы следующие методики: диагностика эмоционального интеллекта М.А. Манойловой и шкала организационного стресса Маклина, в адаптации Н.Е. Водопьяновой.

При обработке данных использовалась описательная статистика (среднее, стандартное отклонение), коэффициент ранговой корреляции Rs-Спирмена для выявления степени согласованности изменений и χ^2 -критерий Пирсона для выявления различий в распределении признака.

Результаты эмпирического исследования. В табл. 1 приведены данные, полученные с помощью исследования по методике диагностики эмоционального интеллекта М.А. Манойловой.

Таблица 1

Показатели эмоционального интеллекта менеджеров туризма, %

Шкалы	Низкий уровень	Средний уровень	Высокий уровень
Осознание своих чувств и эмоций	34	47	19
Управление своими чувствами и эмоциями	42	39	19
Осознание чувств и эмоций других людей	36	42	22
Управление чувствами и эмоциями других людей	48	39	13
Интегральный показатель эмоционального интеллекта	40	47	13

Полученные результаты говорят о том, что 34 % (низкий уровень по шкале «осознание своих чувств и эмоций») менеджеров туризма характеризуются низкой способностью к пониманию роли собственных чувств в работе и в общении, недостаточной осведомленностью об эмоциональных качествах, психологических состояниях и их роли в профессиональной деятельности. Средний уровень по данной шкале имеют 47 % менеджеров туризма. Высокий уровнем осознания своих чувств и эмоций имеют только 19 % менеджеров туризма. Это свидетельствует о способности жить «в унисон» со своими внутренними эмоциями, хорошем понимании роли чувств в работе и в общении. Высокая и адекватная осведомленность об эмоциональных качествах, психических состояниях личности и их роли в профессиональной деятельности являются важным ресурсами эффективной деятельности в соционимических профессиях [3, с. 53–54; 5, с. 31–47].

Низкий уровень по шкале «управление своими чувствами и эмоциями» зафиксирован у 42 % менеджеров туризма. Это говорит о том, что почти половина менеджеров туризма, принимавших участие в исследовании, имеют низкую способность управлять своими эмоциями и чувствами, импульсивность; низкий самоконтроль, недостаточное осознание своих эмоциональных состояний и чувств других людей. Средний уровень управления своими чувствами и эмоциями отмечен у 39 % менеджеров туризма. Для 19 % менеджеров (высокий показатель уровня управления своими чувствами и эмоциями) характерна возможность использовать свои эмоции для достижения поставленной цели, а также высокий уровень развития самоконтроля, глубокое осознание собственного психоэмоционального состояния в данный момент и понимания происходящего в окружающем мире. У 36 % менеджеров туризма отмечен низкий уровень осознания чувств и эмоций других людей, что говорит о неспособности распознавать эмоции других людей, понимать чувства партнеров по общению. Средний уровень осознания чувств и эмоций других людей отмечен у 42 % менеджеров туризма.

Высокий уровень осознания чувств и эмоций других людей зафиксирован у 22 % менеджеров туризма, для которых характерен достаточно хорошо развитый механизм идентификации. Для них важна сильная эмоциональная связь и ориентация на другого человека. Они способны позитивно влиять на результативность процесса общения, что служит источником самосовершенствования и саморазвития личностей, вовлеченных в конфликтную ситуацию, способствует поиску продуктивных решений проблем.

Анализ показателей по шкале «управление чувствами и эмоциями других людей» выявил низкий уровень у 48 % менеджеров туризма. Это свидетельствует о неумении принимать решения, не ущемляя собственных интересов и не унижая другого. Им свойственна предвзятость и пристрастное отношение к окружающим.

Средний уровень управления чувствами и эмоциями других людей отмечен у 39 % менеджеров туризма. Только 13 % менеджеров туризма имеют высокий уровень управления чувствами и эмоциями других людей. Незначительное количество менеджеров туризма уверены в своих силах по воздействию на клиентов. Они

проявляют высокий уровень психологической гибкости в выстраивании отношений, для выбора любого стиля взаимодействия в зависимости от требований ситуации, способны на достижение хорошего психологического климата в коллективе.

Диагностика интегрального уровня эмоционального интеллекта у менеджеров туризма показала низкий уровень эмоционального интеллекта у 40 %, средний – у 47 % и высокий – у 13 %.

При обработке данных при помощи χ^2 -критерия Пирсона установлено, что в изучаемой выборке значимо большее количество ($p < 0.01$) менеджеров туризма имеют низкий и средний уровень эмоционального интеллекта по сравнению с теми, кто имеет высокий уровень эмоционального интеллекта.

Результаты по шкале организационного стресса Маклина представлены в табл. 2.

Таблица 2

Уровни организационного стресса менеджеров туризма, %

Уровни организационного стресса	Опрошенные менеджеры туризма, %
Низкий	12
Средний	35
Высокий	53

Анализ представленных данных позволяет сделать вывод, что более чем для половины менеджеров туризма (53 %) характерен высокий уровень организационного стресса. Из них имеют средний уровень стрессоустойчивости 35 %, а высокий уровень стрессоустойчивости свойственен только лишь 12 % менеджерам туризма.

По результатам корреляционного анализа была обнаружена на высоком уровне статистической значимости отрицательная связь организационного стресса с показателями эмоционального интеллекта: осознание своих чувств ($r = -0,55$ при $p \leq 0,01$), осознание чувств других людей ($r = -0,48$ при $p \leq 0,01$), управление своими чувствами ($r = -0,54$ при $p \leq 0,01$), управлениями чувствами других людей ($r = -0,48$ при $p \leq 0,01$) и интегральным показателем эмоционального интеллекта ($r = -0,54$ при $p \leq 0,01$).

Обсуждение результатов эмпирического исследования

Эмпирическое исследование показало, что высокий уровень эмоционального интеллекта менеджеров отмечается лишь у 13 %. Можно предположить, что именно данной группе менеджеров свойственно непредвзятость и внимательное отношение к коллегам и клиентам. Для них свойственна уверенность в своих силах. Они могут проявлять высокий уровень психологической гибкости в выстраивании отношений и выбирают стиль взаимодействия в зависимости от требований ситуации. Они могут формировать хороший психологический климат в коллективе. Им свойственна способность предвидеть события, результаты деятельности, подготавливать свой организм к неблагоприятным событиям, пока они еще не наступили, а также внешним выражением (позой, движением) своего состояния влиять на партнера по общению.

Большая часть менеджеров туризма, участвующих в эмпирическом исследовании, имеют низкий (40 %) и средний (47 %) уровни эмоционального интеллекта. Можно предложить, что им свойственна невысокая мотивация достижения успеха в профессиональной деятельности, во взаимодействии и общении. Они характеризуются недостаточной способностью к пониманию роли собственных чувств в работе и в общении. Такие менеджеры туризма не всегда осведомлены об эмоциональных качествах, психологических характеристиках состояний коллег и клиентов. Кроме этого, у них не выражена потребность в познании самого себя. Им свойственна тенденция к занижению самооценки своих способностей с неадекватным представлением о восприятии себя другими людьми, в понимании мыслей, чувств другого человека. Конфликты и разногласия в профессиональной деятельности у них связаны с непониманием причин поведения другого, неумением принять его точку

зрения. Им свойственна пассивность в деятельности и общении.

Таким образом, данная группа менеджеров туризма испытывает трудности в разрешении проблемных ситуаций, связанных с межличностным взаимодействием в связи с недостаточной способностью управлять своими эмоциями и чувствами. При невысоком интересе к собственному внутреннему миру, духовному развитию, низком самоконтроле с недостаточным осознанием своих эмоциональных состояний и чувств других людей у них проявляется нетерпимость к иным позициям, взглядам, ценностям, образам жизни, общению. При отсутствии установки на позитивное, оптимистичное восприятие себя и других людей, жизни в целом они испытывают трудности в достижении поставленных целей.

В ходе исследования было обнаружено, что 53 % менеджеров туризма имеют высокую восприимчивость к организационному стрессу.

В результате проведенного корреляционного анализа подтвердилась гипотеза исследования, что менеджерам туризма, имеющим низкий и средний уровни интеллекта свойственна восприимчивость к организационному стрессу.

Руководителям туристским форм можно рекомендовать внедрять программы психологического обеспечения и поддержки, направленные на восполнение эмоциональных ресурсов, компенсации затраченных усилий, укрепление профессионального здоровья, а также систематический мониторинг психического состояния менеджеров для своевременного проведения восстановительных психологических программ. В целях повышения стрессоустойчивости менеджеров туризма осуществлять профилактическое информирование их о возможных психологических трудностях и стрессах, связанных с их работой, а также организация групповых обсуждений проблем в профессиональной деятельности, которые способствуют предотвращению негативных стрессовых состояний и синдромов. Программы профилактики стрессов на работе должна включать также методы самопомощи, к которым относятся овладение навыками самосознания посредством самонаблюдения, ведения психологического дневника, написания автобиографии, анализа сновидений, практики медитации, овладение навыками саморегуляции посредством мышечной релаксации, дыхательных техник и аутогенной тренировки. Все эти методы нацелены на осознание внутренних ресурсов личности и возможностей самовосстановления.

На основании вышеизложенного можно сделать следующие выводы:

1. Высокий уровень эмоционального интеллекта отмечен у 13 % менеджеров туризма, средний – у 47 % и низкий уровень – у 40 %.

2. Высокий уровень стресса зафиксирован у большинства менеджеров туризма (53 %), а у остальных – средний уровень стресса (35 %) и низкий (12 %).

Чем выше уровень эмоционального интеллекта, тем ниже уровень организационного стресса и восприимчивость к нему.

Полученные результаты исследования позволяют утверждать, что высокий уровень эмоционального интеллекта может выступать как ресурс преодоления и снижения восприимчивости организационного стресса, а также разработать рекомендации для туристских фирм по вопросам подготовки, организации и проведения программ обучения по развитию эмоционального интеллекта и повышению стрессоустойчивости менеджеров туризма в профессиональной деятельности.

Таким образом, развитый эмоциональный интеллект выступает в качестве важной основы профилактики организационного стресса у специалистов «субъект-субъектных» профессий, поэтому практически важной становится специальная подготовка, направленная на развитие эмоционального интеллекта, в структуре профессионального образования людей профессии «человек – человек».

Список литературы

1. Андреева И.Н. Эмоциональный интеллект как фактор самоактуализации // Социально-эмоциональный интеллект: От процессов к измерениям / под ред. Д. Люсии, Д.В. Ушаков. М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2009. С. 31–39.
2. Водопьянова Н.Е. Ресурсное обеспечение противодействия профессиональному выгоранию труда субъектов (на примере специалистов «субъект-субъектных» профессий): автореф. дис. . . . д-ра психол. наук. СПбг, 2014. 48 с.
3. Водопьянова Н.Е. Современные концепции ресурсов субъекта профессиональной деятельности // Вестн. СПб. ун-та. Сер. 16. 2015. Вып. 1. С. 45–54.
4. Столярчук Е.А. Коммуникативные особенности менеджеров туристических фирм // Вестн. СПб. ун-та. Сер. 12. 2011. Вып. 1. Психология, социология, педагогика. С. 108–111.
5. Толочек В.А. Профессиональная успешность: от способностей к ресурсам (дополняющие парадигмы) // Психология: журн. высш. шк. экономики. 2009. Т. 6, № 3. С. 27–61.
6. Mayer J. D., Salovey P., Caruso D. R. Models of emotional intelligence // R. J. Sternberg (ed.). Handbook of human intelligence (2nd ed.). New York: Cambridge University Press, 2000. P. 396–422
7. Cohen S. Stress, social support, and disorder / eds H.O.F. Veiel, U. Baumann // The meaning and measurement of social support. Washington DC: Hemisphere, 1992. P. 109–124

THE EMOTIONAL INTELLIGENCE AS A RESOURCE OF ORGANIZATIONAL STRESS IN PROFESSIONAL ACTIVITY OF MANAGERS OF TOURISM

E.A. Stolyarchuk

The organizational stress is a manifestation of the ever-increasing problems related to the professional activity of managers of tourism. The empirical research to study the relationship of emotional intelligence with organizational stress in professional activity of future tourism managers. Managers of tourism has a low level of emotional intelligence and high level of organizational stress. Development of emotional intelligence, awareness, management of emotions, emotions and feelings of other people reduces organizational stress and can act as the resource for overcoming.

***Keywords:** resource, emotional intelligence, organizational stress, awareness of feelings, managing feelings.*

Об авторе:

СТОЛЯРЧУК Елена Анатольевна – старший преподаватель кафедры психологического обеспечения профессиональной деятельности, ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный университет», Российская Федерация, (199034, Санкт-Петербург, Университетская наб., 7/9), e-mail: estol@yandex.ru