

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г.  
ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра консультативной психологии

Взаимосвязь уровня эмоционального интеллекта и предпочитаемой  
стратегии поведения в конфликтных ситуациях

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студента 4 курса  
направления 37.03.01 «Психология»

факультета психологии

Глушковой Елены Сергеевны

Научный руководитель

\_\_\_\_\_

доцент, кандидат псих.н

\_\_\_\_\_

подпись, дата

\_\_\_\_\_

Г.Н. Малюченко

инициалы, фамилия

Зав. кафедрой

\_\_\_\_\_

профессор, д. псих.н.

\_\_\_\_\_

подпись, дата

\_\_\_\_\_

Т.В. Белых

инициалы, фамилия

Саратов, 2020

**Введение.** В последнее время к числу ключевых факторов, которые определяют выбор стратегии поведения в повседневной жизни, относят эмоциональный интеллект. Но отечественных исследований по этой теме проведено пока явно недостаточно.

Одной из актуальных проблем современной психологии является проблема поведения людей в конфликтных ситуациях, в частности факторы, определяющие выбор стратегии поведения в конфликте и механизмы эмоционального реагирования на конфликтное общение. Данная работа будет интересна организационным психологам, управленцам и менеджерам, консультативным психологам. Актуальности исследования заключается в том, что одним из факторов влияющим на эффективность организаций является наличие человеческих ресурсов, способных адекватно и профессионально реагировать на различного рода проблемы в ходе работы.

Цель исследования – установить взаимосвязь уровня развития эмоционального интеллекта и предпочитаемой стратегии поведения.

Исходя из сформулированной цели, можно определить следующие задачи исследования:

1. Теоретический анализ научных подходов к исследованию эмоционального интеллекта;
2. Теоретический анализ индивидуально-психологических факторов, влияющих на выбор стратегии поведения в конфликтных ситуациях;
3. Разработка эмпирического исследования на тему «Взаимосвязь уровня эмоционального интеллекта и предпочитаемой стратегии поведения в конфликтных ситуациях»;
4. Проведение экспериментальной программы исследования и анализ полученных данных;
5. Разработка рекомендаций по развитию эмоционального интеллекта и конструктивного поведения в конфликтных ситуациях.

В качестве гипотезы исследования было выдвинуто следующее положение: существует взаимосвязь между уровнем развития

эмоционального интеллекта и предпочитаемой стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

В качестве предмета в нашем исследовании выступала взаимосвязь эмоционального интеллекта и стратегии поведения в конфликтной ситуации.

В качестве объекта выступали стратегии поведения в конфликтной ситуации.

Методы исследования:

1. Тест на конфликтность Кноблах – Фальконетт;
2. Тест “Незаконченные предложения”;
3. Методика Холла на эмоциональный интеллект;
4. Тест-опросник Томаса-Килманна на поведение в конфликтной ситуации.

В качестве математического метода были выбран корреляционный анализ (коэффициент корреляции Спирмена).

Теоретико-методологической базой исследования выступили концепция эмоционального и социального интеллекта Рувен Бар-Он, структура эмоционального интеллекта по мнению Питером Сэловеем и Джоном Мейером, модель эмоционального интеллекта Д.Гоулмана, стратегии поведения конфликтующих сторон концепции Томаса Килмана, понятия гомеостаза и гетеростаза Л. Хьелл и Д. Зиглер.

Описание выборки: Настоящее исследование проходило в 2020 году, в феврале, в городе Саратове. Участвовали в исследовании студенты СГУ им. Н.Г.Чернышевского факультета психологии всех курсов и сотрудники компании ООО «Макдоналдс». В приведенном нами исследовании принимало участие 54 человека. Примерно равное количество людей из двух групп приняло участие в исследовании.

Объем и структура дипломной работы. Дипломная работа состоит из введения, двух глав (первая «Теоретический анализ научных подходов к пониманию эмоционального интеллекта и факторов, определяющих

поведение в конфликте», вторая «Экспериментальное исследование взаимосвязи эмоционального интеллекта и предпочитаемой стратегии поведения в конфликтных ситуациях»), выводов, рекомендаций, списка использованной литературы и приложения. В дипломной работе 50 страниц.

Новизна исследования: проведен корреляционный анализ взаимосвязи уровня эмоционального интеллекта и предпочитаемой стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

Практическая значимость: заключается в выявлении значимых закономерностей раскрывающих взаимосвязь эмоционального интеллекта с определенными типами поведения в конфликтных ситуациях и разработке соответствующих рекомендаций.

**Основное содержание работы.** В первой главе – «Теоретический анализ научных подходов к пониманию эмоционального интеллекта и факторов, определяющих поведение в конфликте» представлен обзор основных теорий изучения эмоционального интеллекта, а так же стратегий поведения в конфликтных ситуациях, существующих в психологической науке. Каждая из них передаёт позиции своих авторов и контекст того научного времени, в котором они создавались.

В 1988 году клинический психолог Рувен Бар-Он представил концепцию эмоционального и социального интеллекта, предположив, что он состоит из многих глубоко личных и межличностных способностей, навыков и способностей, которые в совокупности определяют поведение человека (R., 2006). Сначала он использовал обозначение EQ (эмоциональный quotient), коэффициент эмоциональности, по аналогии с IQ - коэффициент интеллекта.

Термин «эмоциональный интеллект» был предложен американскими психологами Питером Сэловеем и Джоном Мейером в том же 1990 году. Они рассматривали эмоциональный интеллект как субструктуру социального интеллекта, которая включает в себя способность отслеживать свои собственные и чужие чувства и эмоции, различать их и использовать эту. Информацию для руководства мышления и действий. Модель

эмоционального интеллекта, разработанная этими авторами, состоит из трех типов способностей:

1. Идентификация и выражение эмоций;
2. Регуляция эмоций;
3. Использование эмоций в мышлении и деятельности.

Вторая версия рассматриваемой модели, предложенная П. Сэловей и Дж. Мейером с участием Д. Карузо, основана на представлениях о том, что эмоции содержат информацию о связях человека с другими людьми или объектами, а также эмоции информируют человека о природе таких связей {13}. Связи могут быть релевантными, отозванными или воображаемыми. Изменение отношений с другими людьми и объектами приводит к изменению переживаемых эмоций. Таким образом, эмоциональный интеллект в данном контексте понимается как способность обрабатывать информацию, содержащуюся в эмоциях, то есть определять смысл эмоций, их отношения друг с другом, использовать эмоциональную информацию в качестве основы для мышления и принятия решений.

Дж. Мейер и П. Сэловей определили четыре компонента, или «четыре ветви», модели эмоционального интеллекта, каждый из которых, в свою очередь, описывает четыре области способностей или навыков, и вместе они характеризуют многие области эмоционального интеллекта. Согласно улучшенной модели 1997 года, эмоциональный интеллект включает в себя следующие умственные способности:

- 1) умение точно воспринимать, оценивать и выражать эмоции;
- 2) способность иметь доступ и вызывать чувства, чтобы повысить эффективность мышления;
- 3) способность понимать эмоции, эмоциональные знания;
- 4) способность сознательно регулировать эмоции, управлять эмоциями, повышать уровень эмоционального и интеллектуального развития.

Модель Д. Гоулмана является одной из наиболее изученных. Эта модель имеет 4 измерений эмоционального интеллекта по 2 компетенциям. По личностной компетентности, что означает компетентность, с помощью которой человек управляет собой, а под социальной компетентностью он означает компетенцию, с помощью которой человек управляет отношениям. Личная компетентность имеет 3 аспекта - самосознание, саморегуляция и мотивация. Социальная компетентность имеет два аспекта - эмпатию и социальные навыки.

Д. Гоулман описал значения этих аспектов в следующих формулировках (рис.3):

Самосознание: знание своего внутреннего состояния, ресурсов, предпочтений и интуиции - это самосознание. Человек осознает себя, свои сильные и слабые стороны и т.д. Самосознание имеет 3 компетенции - эмоциональное осознание, точная самооценка, уверенность в себе.

Саморегуляция (самоконтроль): это говорит о том, что недостаточно только осознания, но также нужно уметь управлять своим внутренне состояние, ресурсы и импульсы. Он имеет 5 компетенций в себе - самоконтроль, надежность, добросовестность, адаптивность и инновации.

Управление отношениями (мотивация): это та эмоциональная тенденция, которая направляет или облегчает человеку достижение его целей. Это происходит изнутри человека. Мотивация имеет 4 компетенции - стремление к достижению, приверженность, инициатива и оптимизм.

Социальная чуткость (эмпатия): как часть эмоционального интеллекта, эмпатия говорит, что нужно осознавать чувства, потребности и проблемы окружающих тебя людей. «Прочувствовать себя в чужой шкуре», то есть чувствовать то же, что и другой человек, эта ситуация - сопереживание. У неё есть 5 компетенций: понимание других, развитие других, ориентация на услугу, использование разнообразия и политическая осведомленность.

Характерными чертами конфликта являются:

- неопределенность исхода. т.е. ни один из участников конфликта заранее не знает решений, которые принимают другие участники и всех возможных последствий конфликта;
- различие целей, отражающих как не совпадающие интересы различных сторон, так и многосторонние интересы одного и того же лица;
- образ действий каждой из сторон.

Многие конфликты порождаются стремлением индивидов и систем к возвращению утраченного равновесия или т.н. «гомеостаза». Л. Хьелл и Д. Зиглер используют понятия гомеостаза и гетеростаза в качестве одного из параметров, характеризующих представления о природе личности в теориях разных авторов. В их интерпретации гомеостаз означает, что индивидуумом движет стремление к уменьшению напряжения и сохранению внутреннего равновесия, а гетеростаз — что движущей силой является направленность на поиск нового, развитие и самореализацию.

Модель Томаса-Килмана определяет стратегии поведения как стили разрешения конфликтов в двух измерениях. Он использовал 5 стилей разрешения конфликтов (соперничество, сотрудничество, избегание, компромисс, приспособление), которые были определены на основе аспектов доверия: это означает беспокойство людей относительно их собственных целей, потребностей и планов и сотрудничества: это означает заботу о других, потребности людей и отношения.

К. Томас и Р. Килманн выделяли следующие способы регулирования конфликтов:

1. Соперничество (конкуренция) или административный тип, как стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому.

2. Приспособление (приспосабливание), означающее, в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради интересов другого человека.
3. Компромисс или экономический тип.
4. Избегание или традиционный тип, для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей.
5. Сотрудничество или корпоративный тип, когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

Таким образом, понимание поведения человека в конфликтной ситуации требует не только обращения к целям, связанным с предметом конфликта или с отношением к партнеру, но и учета таких мотивов, как «быть справедливым», «сохранить лицо», «оказаться правым». Конфликт может начаться в тот момент, когда одна сторона понимает, что другая сторона оказала негативное влияние или может повлиять на то, о чем заботится первая сторона. Данный процесс, основанный на субъективном восприятии причин конфликта определяет выбор соответствующих стратегий поведения в нём.

Во второй главе - «Эмпирическое исследование взаимосвязи эмоционального интеллекта и предпочитаемой стратегии поведения в конфликтных ситуациях» - методы экспериментального исследования, а также приводится анализ результатов и их обсуждение.

Настоящее исследование проходило в 2020 году, в феврале в городе Саратове. В приведенном нами исследовании принимало участие 54 человека. В исследовании участвовали студенты СГУ им. Н.Г. Чернышевского факультета психологии и сотрудники компании ООО «Макдоналдс».

В качестве математического метода были выбраны корреляционный (коэффициент корреляции Спирмена).



В исследовании приняли участие 54 человека, среди них студенты СГУ имени Н.Г. Чернышевского и сотрудники компании ООО «Макдоналдс» в возрасте от 18 до 30 лет.

Исследование было проведено на платформе Google forms, сбор ответов проводился с 20.02.2020 по 24.02.2020. Форма была распространена между сотрудниками ООО «Макдоналдс» и студентами всех курсов факультета психологии СГУ им. Н.Г. Чернышевского.

Полученные данные были обработаны в программе Excel и проведены статистические анализы с помощью программы IBM SPSS Statistics.

Подводя итог полученных данных в результате анализов, можно предположить, что люди, у которых более развита, эмпатия реже прибегают к избеганию, как к стратегии поведения в конфликтной ситуации. Так же чем больше человек может управлять своими эмоциями, тем более спокойный эмоциональный фон конфликта. Чем больше у человека развито эгохватание, тем менее развито внимание к условиям конфликта и гибкость ума, и наоборот: чем больше развита гармоничность, тем более развито внимание к условиям конфликта и гибкость ума. И чем более адекватно человек понимает все аспекты конфликта, тем чаще будет использовать стратегию поведения компромисс.

**Заключение.** В ходе данной работы были проанализированные теоретические подходы к исследованию эмоционального интеллекта и индивидуально-психологических факторов, которые влияют на выбор стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Проведена разработка эмпирического исследования на тему «взаимосвязь эмоционального интеллекта и предпочитаемой стратегии поведения в конфликтных ситуациях», далее проводилось исследование и анализ полученный данных.

Целью данной работы является уловление взаимосвязи уровня развития эмоционального интеллекта и предпочитаемой стратегии поведения в конфликтной ситуации. Исходя из результатов, можно сделать вывод о том, что наша гипотеза о том, что существует взаимосвязь между уровнем

развития эмоционального интеллекта и предпочитаемой стратегии поведения в конфликтных ситуациях, частично подтвердилась. Выявлены такие связи Эмоционального интеллекта и стратегии поведения в конфликтной ситуации как: чем больше у человека развита эмпатия, тем реже он будет использовать избегание как стратегию поведения в конфликтных ситуациях. Так же управление своими эмоциями помогает человеку удержать соответствующий эмоциональный фон конфликта.