

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 фактором 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 связанность 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 это. Информация 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 удерживать соответствующий эмоциональный фон конфликта.