



**Введение.** Социальный интеллект представляет собой сложную и многомерную структуру, включающую несколько аспектов, включая: коммуникативно-личностный потенциал - который включает в себя черты, улучшающие или ограничивающие коммуникацию и формирующие основу общих коммуникативных характеристик; самосознание - которое включает в себя ощущение собственного достоинства, отсутствие комплексов, предрассудков, подавленных импульсов и готовность к новым идеям; социальное восприятие, социальное мышление, социальное воображение и социальная фантазия - способность понимать и моделировать социальные явления, понимать людей и их мотивы.

**Актуальность темы исследования.** Актуальность исследования проблемы конфликтного поведения диктуется запросами практики, обусловленными все более коллективным характером действий человека в наши дни и вопросами эффективности организации и управления людьми, регулирования отношений между ними, использования воспитательных и психотерапевтических воздействий.

**Цель дипломной работы** - изучение структуры социального интеллекта и его связь с конфликтным взаимодействием.

**В соответствии с целью исследования были определены следующие задачи:**

1. Провести анализ теоретических и эмпирических исследований, посвящённых проблеме социального интеллекта как детерминанты поведения в межличностном конфликте.
2. Провести диагностику способностей понимать и прогнозировать поведение людей в различных жизненных ситуациях, распознавать чувства, намерения и эмоции как по вербальному, так и по невербальному выражению.
3. Определить стиль поведения в ситуации конфликта.
4. Выяснить есть ли связь между показателями социального интеллекта с преобладанием разных стилей поведения в конфликте.

5. Составить рекомендации, связанные с развитием социального интеллекта как условия конструктивного поведения в конфликтной ситуации.

**Объект исследования:** социальный интеллект как фактор разрешения конфликтов.

**Предмет исследования:** социальный интеллект и связь конфликтного поведения.

**Гипотеза исследования** - существует связь между стратегиями поведения в конфликте со способностью предвидеть последствия, способностью к логическому обобщению и способностью понимать логику развития ситуаций.

*Частная гипотеза:* существует связь между социальным интеллектом и общим уровнем адаптации в социальном окружении.

**В качестве инструментария применялись:**

1. тест «Социальный интеллект» Д. Гилфорда;
2. тест «Определение способа реагирования в конфликте» К. Н. Томаса;
3. тест «Фрустрационные реакции» С. Розенцвейга.

Для упорядочивания данных использовалась программа Excel 2019 компании Microsoft. Для обработки результатов использовалась математико-статистическая программа JASP 0.17.2.0.

**Эмпирическая база исследования:** исследование проводилось в Саратовском национальном исследовательском государственном университете имени Н.Г. Чернышевского. Выборку составили 37 человек, в возрасте от 21 до 24 лет. Респонденты проходили тестирование в соответствии с поставленными задачами.

**Теоретико-методологической основой** исследования послужили работы таких исследователей как Андреева Г. М., Парыгин Б. Д., Куницына В. Н., Емельянов Ю. Н., Брушлинский А. В., Мясищев В. Н., Ершов А. А., Абульханова-Славская К. А., Савенков А. И., Торндайк Э., и др.

**Объем и структура работы.** Выпускная квалификационная работа состоит введения, двух глав, заключения, списка использованных источников и приложений.

**Практическая значимость** заключается в том, что данный материал может служить практическим руководством в повседневной деятельности ученика, педагога и родителей, а также приведенные в работе рекомендации могут использоваться для развития общего уровня социальной адаптации.

**Основное содержание работы:** Результаты проведенного теоретического исследования в *1 главе. Теоретико-методологические проблемы исследования социального интеллекта как формы проявления социальной адаптации, включающего в себя анализ таких понятий, как социальный интеллект и межличностный конфликт.*

Социальный интеллект представляет собой всеобщую способность, которая зависит от набора интеллектуальных, личностных, коммуникативных и поведенческих характеристик, включая степень активации саморегуляционных процессов. Эти характеристики обуславливают возможность предвидения развития межличностных ситуаций, интерпретации информации и поведения, а также готовность к социальным взаимодействиям и принятию решений.

Анализ имеющейся теории о социальном интеллекте позволил выявить рассмотренные способности, такие как:

- 1) формирование когнитивных моделей для поведенческих действий;
- 2) выражение внутренних ментальных структур и состояний через поведение;
- 3) планирование и осуществление действий в ответ на поведение других людей;
- 4) создание и изменение действий и их последовательности с участием других участников социального взаимодействия;
- 5) прогнозирование поведения других людей, их действий и возможных исходов в разных ситуациях взаимодействия.

Межличностный или межгрупповой конфликт — это сложная ситуация социального взаимодействия, которая иногда может достигать экстремальных масштабов. Одна из сторон пытается защитить свои интересы за счет ограничения деятельности другой стороны, нанесения морального или материального ущерба и проявления негативного отношения. В результате конфликтная ситуация становится источником стресса, который требует мобилизации внутренних и внешних ресурсов для ее преодоления.

Наиболее интересным вопросом для психологов, которые работают с конфликтами, является поведение человека в ситуации конфликта. Чтобы разрешить конфликт, человеку иногда приходится приложить значительные усилия, а конфликт может быть стрессовым, трудным и даже критическим или экстремальным. Поэтому актуальным является исследование поведения в конфликтной ситуации. Адаптивное копинг-поведение представляет собой поведение, которое позволяет человеку конструктивно адаптироваться к ситуации, готовность решить проблему и способность использовать различные инструменты для ее преодоления. Это поведение является ключевым в области поведенческой психологии при изучении конфликтных ситуаций.

Таким образом, адаптивное поведение в конфликтной ситуации включает три основных компонента: мотивационный (стремление к разрешению конфликта), когнитивный (владение информацией о конфликте и знание стратегий поведения в конфликтных ситуациях) и регулятивный (состоящий из рефлексивного, эмоционального и волевого элементов: реализация стратегий поведения в конфликте и способов самоконтроля, особенно эмоционального). Важно отметить, что конфликтное поведение, вне зависимости от степени его адаптивности, всегда сопровождается аффективным компонентом.

Для более эффективного решения проблем в конфликтных ситуациях, необходимо выбрать определенный стиль или стратегию поведения, которая соответствует индивидуальной ориентации человека в отношении конфликта и его отношению к различным формам поведения в этой ситуации. К. Томас и Р. Килменн определили пять основных стилей поведения в конфликтах:

1. сотрудничество - совместная разработка решения, учитывающего интересы всех участников и требующего учета мнения каждого из них;
2. компромисс - разрешение конфликта путем взаимных уступок;
3. избегание (игнорирование, уход) - стремление избежать конфликта, не разрешив его;
4. приспособление (умиротворение) - снижение своих требований и принятие позиции оппонента;
5. конкуренция - открытая борьба за свои интересы и защита своей позиции.

Рассматривая конфликт как одну из форм социального взаимодействия, мы замечаем относительную схожесть в функциях, особенно интересует регулятивная функция. Поэтому можно предположить, что социальный интеллект может быть одним из детерминантов конфликта. Имея высокий уровень мышления и социальной компетентности, связанный с уровнем социального интеллекта, можно эффективно противостоять конфликтам, находить решения проблемных ситуаций и обезопасить себя от деструктивного воздействия. Это является определяющей характеристикой и атрибутом у людей, обладающих высоким уровнем социального интеллекта.

По результатам анализа теста «Социальный интеллект», по признаку пола все оценки находятся приблизительно в равном соотношении. В группе исследуемых наиболее выделяемый уровень социального интеллекта можно определить как средний. Низкого уровня социального интеллекта в группе не обнаружено.

По результатам теста «Определение способа реагирования в конфликте» есть тенденция, что для мужского пола чаще свойственно прибегать к соперничеству, а у девушек прослеживается предпочтение к поиску компромисса. В целом у всех респондентов разные предпочитаемые стили разрешения проблемных ситуаций, однако по баллам сложно выявить единственный ярко выраженный доминирующий стиль, чаще в интерпретации найдено по два способа реагирования почти у каждого испытуемого.

Во Фрустрационном тесте нас больше интересовал показатель GCR – коэффициент групповой конформности, или, иначе говоря, мера индивидуальной адаптации субъекта к своему социальному окружению, который вычисляется в процентном соотношении реальных ответов респондента к стандартизированным. Ни у одного из респондентов не обнаружено стопроцентное совпадение, однако некоторые показатели были достаточно высокими. Испытуемый более или менее сознательно идентифицирует себя со фрустрированным персонажем каждой ситуации методики. На основе этого положения полученный профиль ответов считают характерным для самого субъекта.

Результаты анализа Фрустрационном теста установили следующее: у респондентов с высоким уровнем социального интеллекта доминируют реакции импунитивного направления (стремление уладить конфликт, замаять неловкую ситуацию).

Проведенный статистический анализ по U- критерию Манна-Уитни установил следующие достоверные гендерные различия между испытуемыми:

1. параметры социального интеллекта, сотрудничества, избегания и уровень социальной адаптации различий не имел.
2. относительно пола есть существенные различия по таким шкалам ответов, как соперничество, компромисс и приспособление.

По результатам корреляционного анализа Спирмена была установлена прямая связь между многими показателями, однако наибольший интерес для нас представляет именно наличие связи между общим уровнем социального интеллекта и почти со всеми способами решения конфликтов, а именно: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание. Связи социального интеллекта с приспособлением обнаружено не было. А также выявлена прямая связь между уровнем социальной адаптации и уровнем социального интеллекта, уровнем социальной адаптации и такими стилями как сотрудничество и компромисс. Обратную же связь можно заметить по шкалам GCR и способами соперничества и избегания.

Также важно отметить, что при общем анализе полученных данных видно, что у респондентов с высоким социальным интеллектом больше выражены такие способы как сотрудничество и компромисс, лица с низким уровнем соответственно выбирают такой способ как избегание.

**Заключение.** Одним из факторов, который обуславливает личностную реакцию и поведение индивида в ситуации конфликта, является социальное мышление и социальный интеллект. Выбирая для себя ту или иную стратегию, человек должен принимать во внимание всю специфику взаимоотношений, которые складываются между участниками конфликта, а также особенности социального статуса и ролей, пытается определить и понять потенциальный характер отношений, который возникнет после разрешения ситуации, то есть сам последствия конфликта. Сам поиск оптимальных решений происходит с учетом столкновения интересов сторон. Исходя из этого, наиболее предпочитаемый выбор стратегии конфликтного поведения может быть обусловлен специфически сформированными аспектами социального интеллекта.

Таким образом, эмпирическое исследование позволило нам подтвердить гипотезу о том, что существует связь между уровнем социального интеллекта и способами разрешения конфликтов, а также

дополнительно выявили наличие связи социального интеллекта со степенью социальной адаптации.

Относительно пола найдены существенные различия по таким шкалам ответов как соперничество, компромисс и приспособление.

На основе анализа результатов проведенного исследования следует заключить, что в целом социальный интеллект в рассмотренной выборке студентов выражен на среднем и средневысоком уровнях. Общий уровень социального интеллекта в ряде случаев имел связи с показателями различных стратегий поведения в конфликте: средневысокий и высокий уровни социального интеллекта были сопряжены с большей склонностью к компромиссу и сотрудничеству в конфликтных ситуациях. Указанные стратегии считаются наиболее конструктивными и продуктивными.

Социальный интеллект детерминирует личностную реакцию индивида в отношениях, и при достаточном развитии создает определенную почву для реализации более эффективных стратегий межличностного взаимодействия. Таким образом социальный интеллект как важнейший фактор социальной и профессиональной компетентности находит свое воплощение в процессе поиска оптимальной стратегии выхода из конфликтных ситуаций.

Таким образом, были получены данные в пользу рабочей гипотезы, цель работы в основном достигнута. Следует отметить, что приведенные результаты имеют отношение только к исследуемой выборке в рамках данной дипломной работы. Поэтому необходимо продолжить исследования, расширив выборку испытуемых.