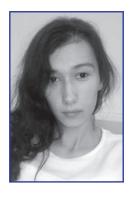
УДК 159.9

## СВЯЗЬ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА И ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ РАБОТНИКОВ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ



РАХИМОВА Динара Каримовна

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Астраханский государственный университет» (АГУ) Магистрант 3 курса, факультета психологии, программа «Медиация в образовании и социальной сфере», 23rdk@mail.ru, 79275685593

RAKHIMOVA Dinara
Astrakhan State University
The third-year undergraduate the faculty of psychology

**Ключевые слова:** социальная сфера, эмоциональный интеллект, конфликт, стратегии поведения в конфликте.

Аннотация. В статье отражена важность развития эмоционального интеллекта для работников социальной сферы, заключающегося в специфике работы в данной области, а именно из-за преобладания в этой сфере коммуникативных компонентов труда. Проанализирована литература, доказывающая связь эмоционального интеллекта и поведения в конфликте. Анализ показал, что обладание развитым эмоциональным интеллектом дает возможность выбирать конструктивные стратегии поведения в конфликте. Проведено эмпирическое исследование для проверки связи эмоционального интеллекта и поведения в конфликте работников социальной сферы, по результатам которого было подтверждено, что эмоциональный интеллект может оказывать влияние на поведение личности с целью предупреждения конфликтов и их разрешения конструктивным образом.

## COMMUNICATION OF EMOTIONAL INTELLIGENCE AND BEHAVIOUR IN THE CONFLICT OF WORKERS OF THE SOCIAL SPHERE

*Keywords:* the social sphere, emotional intelligence, the conflict, the strategy of behavior in the conflict.

**Abstract.** The article reflects the importance of the development of emotional intelligence for social workers, consisting in the specificity of work in this field, namely due to the prevalence of communicative components of work in this sphere. Literature proving the connection of emotional intelligence and behavior in conflict has been analysed. The analysis showed that the possession of developed emotional intelligence allows to choose constructive strategies of behavior in conflict. An empirical study has been conducted to test the relationship between emotional intelligence and behaviour in a conflict of social workers, which has confirmed that emotional intelligence can influence individual behavior in order to prevent conflicts and resolve them in a constructive manner.

Актуальность исследования. В современном мире происходит постоянный процесс коммуникации, который часто сопровождается конфликтами, вызванными разными причинами и имеющими самые неприятные последствия – от испорченного настроения до разрыва отношений между людьми и увольнений, которые можно было бы избежать, если бы люди умели услышать и понять друг друга.

В социальной сфере роль этого процесса особенно велика. По мнению Б.А. Райзберга, Л.Ш.

Лозовского и Е.Б. Стародубцевой, к социальной сфере относятся, прежде всего, сфера услуг (образование, здравоохранение, культура, социальное обеспечение, физическая культура, общественное питание, коммунальное обслуживание, пассажирский транспорт, связь) [8]. Управляют этой системой работники, которые предоставляют различные виды услуг. Профессиональная деятельность данных работников строится на взаимодействии с различными слоями населения и специалистами [6]. Умение своевременно предупреждать

конфликты, а также их конструктивно разрешать, зависящее от способности понимать свои и чужие эмоции, а также управлять ими, что называют эмоциональным интеллектом, сказывается на результатах их профессиональной деятельности.

Понятие «эмоциональный интеллект» стало предметом дискуссий и рассуждений среди многих ученых.

Обзор отечественной и зарубежной литературы позволил сделать вывод о том, что эмоциональный интеллект является способностью определения, понимания, распознавания эмоций и управления ими для эффективного взаимодействия с людьми во всех сферах жизни [1, 4, 7].

В ситуациях конфликта человеком овладевают деструктивные эмоции, которые становятся причиной негативных последствий. Понимание и осознание своих эмоций и эмоций оппонента, дает возможность управлять ими, что способствует предупреждению и разрешению конфликта [2].

Анализ литературы по теме связи эмоционального интеллекта с выбором стратегии поведения в конфликте показал, что обладатели высокого уровня эмоционального интеллекта предпочитают конструктивные стратегии поведения, направленные на решение проблемы. А респонденты с низким уровнем эмоционального интеллекта выбирают стратегии соперничества и уклонения [5, 9].

**Цель исследования** – выявить связь эмоционального интеллекта и поведения в конфликте работников социальной сферы.

**Гипотеза исследования.** При высоком уровне эмоционального интеллекта в ситуациях конфликта человек выбирает стратегии поведения, направленные на решение проблемы, а при низком эмоциональном интеллекте человек на первое место ставит свои интересы, выбирая деструктивные стратегии поведения в конфликте.

**Организация исследования.** Исследование проводилось на базе нескольких образовательных и медицинских учреждений г. Астрахань и Астраханской области.

**Испытуемые.** Всего в исследовании приняли участие 66 работников социальной сферы в возрасте от 23 до 60 лет. Среди которых врачи, психологи, медицинские сестры (средний возраст – 44 года, минимальный возраст – 23 года, максимальный возраст – 65 лет).

**Методы исследования.** Выбраны следующие диагностические методики для проверки гипотезы исследования:

1. Тест ЭмИн Д.В. Люсина.

2. Методика Томаса – Килманна на выявление ведущего поведения в конфликтной ситуации.

Итогом обработки и предварительного анализа полученных данных, стали представленные ниже результаты.

Рассмотрим **полученные результаты.** Выраженность эмоционального интеллекта по группам.

В группе представлены врачи с высоким (14,28%), средним (47,61%) и низким (38,09%) уровнями по шкале «внутриличностный эмоциональный интеллект»; с высоким (27,57%), средним (19,04%) и низким (53,38%) уровнями по шкале «межличностный эмоциональный интеллект»; с высоким (76,19%), средним (23,8%) и низким (0%) уровнями по шкале «управление эмоциями»; с высоким (14,28%), средним (47,61%) и низким (38,09%) уровнями по шкале «понимание эмоций».

В группе представлены медицинские сестры с высоким (20,69%), средним (72,41%) и низким (6,9%) уровнями по шкале «межличностный эмоциональный интеллект»; с высоким (41,38%), средним (34,48%) и низким (24,14%) уровнями по шкале «внутриличностный эмоциональный интеллект»; с высоким (27,59%), со средним (37,93%) и низким (34,48%) уровнями по шкале «управление эмоциями»; с высоким (41,38%), средним (34,48%) и низким (24,14%) уровнями по шкале «понимание эмоций».

В группе представлены психологи с высоким (31,25%), средним (56,25%) и низким (12,5%) уровнями по шкале «межличностный эмоциональный интеллект»; с высоким (18,75%), средним (50%) и низким (31,25%) уровнями по шкале «внутриличностный эмоциональный интеллект»; со средним (25%) и низким (75%) уровнями по шкале «управление эмоциями»; с высоким (18,75%), средним (50%) и низким (31,25%) уровнями по шкале «понимание эмоций».

Таким образом, значимых различий между респондентами разных профессий социальной сферы с учетом их рода деятельности выявлено не было, что дает основание рассматривать выборку как однородную. С учетом этого, можно сделать вывод, что работники социальной сферы в целом характеризуются средним эмоциональным интеллектом с неравномерным развитием составляющих его компонентов.

Для диагностики выявления ведущего поведения в конфликтной ситуации выборка также была разделена на группы с высокими и низкими показателями эмоционального интеллекта.

ЭКСТРЕМАЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ЧЕЛОВЕКА • №3 (53) • 2019

Таблица 1 – Средние результаты (в баллах) по шкалам методики Томаса-Килманна на выявление ведущего поведения в конфликтной ситуации в группе №1

Шкалы теста	С высоким МЭИ	С высоким ВЭИ	С высоким УЭ	С высоким ПЭ
Соперничество	3,2	3,3	4,1	3,5
Сотрудничество	8,2	9, 2	10,1	9,6
Компромисс	7,3	6,1	7,2	7,3
Избегание	3,2	4,3	4,3	3,3
Приспособление	5,4	6,3	5,2	7,1

Таблица 2 – Средние результаты (в баллах) по шкалам методики Томаса-Килманна на выявление ведущего поведения в конфликтной ситуации в группе №2

Шкалы теста	С низким МЭИ	С низким ВЭИ	С низким УЭ	С низким ПЭ
Соперничество	8,2	9,3	8,3	8,3
Сотрудничество	4,1	4,2	4,2	3,3
Компромисс	5,2	4,4	4,4	4,3
Избегание	8,2	9,3	9,3	9,4
Приспособление	6,2	5,2	6,3	5,6

Таблица 3 – Корреляционный анализ между шкалами методики «Эмоциональный интеллект» Д.В. Люсина и шкалами методики Томаса-Килманна на выявление ведущего поведения в конфликтной ситуации

Шкалы	МЭИ	ВЭИ	УЭ	ПЭ	
Соперничество	-,835**	-,846**	-,889**	-,821**	
Сотрудничество	,884**	,895**	,893**	,748**	
Компромисс	,878**	,888**	,897**	,759**	
Избегание	-,754**	-,895**	-,796**	-,789**	
Приспособление	,030	,039	,037	,036	
** Корреляция значима на уровне 0,01 (двухсторонняя)					

Члены группы с высоким уровнем развития эмоционального интеллекта чаще отдают предпочтение самым продуктивным стратегиям поведения в конфликте (Таблица 1) – сотрудничеству и компромиссу. При выборе стратегии «сотрудничество» человек активно ищет такое решение проблемы, которые удовлетворит интересы обеих сторон.

В свою очередь, в группе, где показатели эмоционального интеллекта имеют низкий уровень (Таблица 2) более выражено предпочтение избегания. Уход от конфликта характерен для людей с низким эмоциональным интеллектом.

Согласно результатам исследования, соперничество однозначно предпочитают люди с низким эмоциональным интеллектом. Эта стратегия предполагает навязывание оппоненту своей точки зрения на решение проблемы, не учитывая интересы одной из сторон.

Шкала «приспособление» в среднем имеет со шкалами эмоционального интеллекта (с высокими и низкими) среднее значение. Можно

предположить, что люди с высоким эмоциональным интеллектом в ситуациях конфликта ставят достижение цели на второе место, а на первое место выдвигают, например, сохранение отношений с оппонентом в зависимости от ситуации. А у людей с низким эмоциональным интеллектом шкала «приспособление» имеет доминирующий характер и является шаблонным способом поведения при возникновения конфликтных ситуаций.

Далее был выполнен корреляционный анализ. Корреляционные матрицы были построены с помощью программы «SPSSStatistics». Проведенный корреляционный анализ определил несколько статистически значимых корреляционных связей (Таблица 3).

Обсуждение результатов исследования. Наиболее яркой оказалась взаимосвязь показателей эмоционального интеллекта со стратегией избегания – обнаружены корреляции этой стратегии с четырьмя показателями, причем все связи обратные. То есть более высокое понимание

собственных эмоций и эмоций других людей соответствуют более низким значениям по стратегии избегания.

Предпочтение стратегии сотрудничества и компромисса предполагает прямую связь со всеми шкалами эмоционального интеллекта (Таблица 3).

Больше всего с предпочтением стратегии соперничества связан компонент управления эмоциями. Таким образом, чем тяжелее человеку дается регуляция эмоций (своих и партнера), тем больше склонность такого человека к конкурентному общению при конфликте. Непонимание позиции оппонента, связанное в определенной степени с неразвитым эмоциональным интеллектом, приводит к тому, что партнер выносит на первый план собственные амбиции, таким образом отодвигая ценность межличностных отношений.

**Выводы.** Гипотеза исследования подтверждена. Результаты исследований говорят, что эмоциональный интеллект влияет на поведение личности в конфликте. Обладание развитым эмоциональным интеллектом оказывает влияние на собственное поведение и на поведение других людей в конфликте с целью предупреждения конфликтов и их разрешения конструктивным образом.

## Литература

- 1. Андреева, И.Н. Азбука эмоционального интеллекта / И.Н. Андреева СПб.: БХВ-Петербург, 2012. 288 с.
- 2. Анцупов, А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях / А.Я. Анцупов, С.В. Баклановкий. СПб. : Питер, 2006. 288 с.
- 3. Бочкова, М.Н. Эмоциональный интеллект и социальное взаимодействие: зарубежные исследования / М.Н. Бочкова, Н.В. Мешкова [Электронный ресурс] // Современная зарубежная психология. 2018. Том 7. –№ 2. С. 49–59. Режим доступа: doi:10.17759/jmfp.2018070205.
- 4. Гоулман Д. Эмоциональный интеллект / Д. Гоулман. М. : АСТ; Астрель, 2011. 478 с.
- 5. Деревянко, С.П. Ситуативные аспекты актуализации эмоционального интеллекта / С.П. Деревянко // Социальный и эмоциональный интеллект: от процессов к измерениям / под ред. Д.В. Люсина, Д.В. Ушакова. М.: Изд-во ИП РАН, 2009. С. 90-113.
- 6. Забродин, Ю.М. Профессиональные стандарты работников социальной сферы, име¬ющие межведомственный характер их роль в повышении качества профессиональ¬ного труда / Ю.М. Забродин // Психологическая наука и образование. 2016. Т. 21. № 1. С. 119–129. Режим доступа: doi: 10.17759/pse.2016210110.
- 7. Люсин, Д.В. Современные представления об эмоциональном интеллекте / Д.В. Люсин // Социальный интеллект: Теория, измерение, исследования; Под ред. Д.В. Люсина, Д.В. Ушакова. М.: Институт психологии РАН, 2004. С. 29.

- 8. Люсин, Д.В. Опросник на эмоциональный интеллект ЭмИн: новые психометрические данные / Д.В. Люсин // Социальный и эмоциональный интеллект: от моделей к измерениям; Под ред. Д.В. Люсина, Д.В. Ушакова. М.: Институт психологии РАН, 2009. С. 264-278.
- 9. Торбина, Е.С. Организационно-экономический механизм стратегического мониторинга социальной сферы муниципальных районов региона (на примере Оренбургской области): дис. ... канд. эконом. наук / Торбина Е.С. Оренбург, 2015. С. 28-29.
- 10. Schutte, N.S. Emotional Intelligence and Interpersonal Relationships / N.S. Schutte, J.M. Malouff, C. Bobik, T.D. Coston, C. Greeson, C. Jedlika, E. Rhodes, G. Wendorf // The Journal of Social Psychology. Vol. 141, N4, 2001. P. 523-536.

## Literature

- 1. Andreeva, I. N. ABC of emotional intelligence / I. N. Andreeva-St. Petersburg: BHV-Petersburg, 2012. 288 p.
- 2. Antsupov, A. Ya. Conflictology in schemes and comments / A. Ya. Antsupov, S. V. Baklanovsky. Yeah. : Peter, 2006. 288 p.
- 3. Bochkova, M. N. Emotional intelligence and social interaction: foreign studies / M. N. Bochkova, N. V. Meshkova [electronic resource] / / modern foreign psychology. 2018. Volume 7. No. 2. Yeah. 49-59. Access mode: doi: 10.17759 / jmfp.2018070205.
- 4. Goleman D. Emotional intelligence / D. Goleman. Yeah.: AST; Astrel, 2011. 478 p.
- 5. Derevyanko, S. p. Situational aspects of actualization of emotional intelligence / S. p. Derevyanko / / Social and emotional intelligence: from processes to measurements / ed. Yeah.: Publishing house of IP RAS, 2009. P. 90-113.
- 6. Zabrodin, Yu. M. Professional standards of social workers, having interdepartmental character-their role in improving the quality of professional work / Yu. m. Zabrodin / / psychological science and education. 2016. T. 21. No. 1. P. 119-129. Access mode: doi: 10.17759 / PSE.2016210110.
- 7. Lyusin, D. V. Modern ideas about emotional intelligence / D. V. Lyusin / / Social intelligence: Theory, measurement, research; edited by D. V. Lyusin, D. V. Ushakov. Yeah.: Institute of psychology RAS, 2004. P. 29.
- 8. Lyusin, D. V. Questionnaire on emotional intelligence Emin: new psychometric data / D. V. Lyusin // Social and emotional intelligence: from models to measurements; edited by D. V. Lyusin, D. V. Ushakov. Moscow: Institute of psychology RAS, 2009. P. 264-278.
- 9. Torbina, E. S. Organizational and economic mechanism of strategic monitoring of the social sphere of municipal districts of the region (on the example of the Orenburg region): dis. ... cand. steward. Sciences / Torbina E. S.-Orenburg, 2015. P. 28-29.
- 10. Schutte, N.S. Emotional Intelligence and Interpersonal Relationships / N.S. Schutte, J.M. Malouff, C. Bobik, T.D. Coston, C. Greeson, C. Jedlika, E. Rhodes , G. Wendorf // The Journal of Social Psychology. Vol. 141, N4, 2001. P. 523-536.