

УДК 159.9

DOI: 10.34670/AR.2020.70.13.033

Роль эмоционального интеллекта в процессе урегулирования конфликтов в организациях

Шукшина Людмила Викторовна

Доктор философских наук, профессор,
Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова,
115093, Российская Федерация, Москва, Стремянный переулок, 36;
e-mail: liudmila.shukshina@yandex.ru

Мамедова Яна Васифовна

Студент,
Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова,
115093, Российская Федерация, Москва, Стремянный переулок, 36;
e-mail: yana_mamedova@bk.ru

Аннотация

Статья посвящена вопросам изучения роли эмоционального интеллекта в процессе урегулирования организационных конфликтов. Рассмотрены понятие и сущность эмоционального интеллекта, осуществлено обобщение и систематизация научных теорий по проблеме эмоционального интеллекта. Определена роль эмоционального интеллекта в процессе урегулирования организационных конфликтов. Охарактеризованы психодиагностические методы, направленные на исследование эмоционального интеллекта и организационных конфликтов. Авторами обобщаются результаты исследования взаимосвязи эмоционального интеллекта с особенностями организационных конфликтов. Отмечается, что в рамках урегулирования конфликтов важность эмоционального интеллекта определяется тем, что сотрудникам необходимо в процессе поведения в конфликтных ситуациях правильно и объективно воспринимать позицию оппонента с целью конструктивного разрешения конфликтной ситуации. Эмоциональный интеллект позиционируется как способность личности понимать и анализировать эмоционально состояние другого человека. Организационный конфликт представляет собой столкновение противоположных точек зрения; отсутствие консенсуса в решении проблемных ситуаций.

Авторы делают вывод, что роль эмоционального интеллекта в решении организационных конфликтов выражается в том, что он позволяет личности проявлять эмпатию, толерантность, то есть способность ориентироваться на понимание противоположной точки зрения с целью формирования единого взгляда на проблему конфликта с последующим его разрешением.

Для цитирования в научных исследованиях

Шукшина Л.В., Мамедова Я.В. Роль эмоционального интеллекта в процессе урегулирования конфликтов в организациях // Психология. Историко-критические обзоры и современные исследования. 2020. Т. 9. № 2А. С. 291-301. DOI: 10.34670/AR.2020.70.13.033

Ключевые слова

Эмоциональный интеллект, организационные конфликты, методы изучения эмоционального интеллекта, урегулирование организационных конфликтов.

**Введение. Понятие и сущность
эмоционального интеллекта**

Представления об «эмоциональном интеллекте» развивались постепенно, их можно описать следующим образом. Модель П. Сэловея и Дж. Мэйера, возникшая первой, включала в себя только когнитивные способности, связанные с переработкой эмоциональной информации. Затем определился сдвиг в трактовке понятия в сторону усиления роли личностных характеристик. Крайним выражением этой тенденции можно считать модель Р. Бар-Она, который вообще отказывается относить эмоциональный интеллект к когнитивным способностям.

Отечественная модель эмоционального интеллекта была предложена Д.В. Люсиным, который трактует «эмоциональный интеллект» как «совокупность способностей для понимания своих и чужих эмоций и управления ими» [Люсин, 2008, 94]. По мнению Д.В. Люсина, «эмоциональный интеллект» – это психическое свойство, формирующееся в ходе жизни человека под влиянием ряда факторов, которые обуславливают его уровень и специфические индивидуальные особенности [Люсин, 2004].

А.В. Карпов указывает на три группы таких факторов: когнитивные способности (скорость и точность переработки эмоциональной информации); представления об эмоциях (как о ценностях, как о важном источнике информации); особенности эмоциональности (эмоциональная устойчивость, эмоциональная чувствительность и др.) [Карпов, Петровская, 2016].

Модель эмоционального интеллекта предполагает последовательное и параллельное развитие четырех основных функций: самосознание (образ «Я», понимание «психологического устройства» себя); самоконтроль (способность совладать со своими чувствами, желаниями); социальная чуткость (умение устанавливать контакты с разными людьми); управление отношениями (способность к сотрудничеству, умение поддерживать, развивать, укреплять контакты).

Анализ научной литературы по исследуемой проблематике показал, что существует необходимость систематизации, обобщения имеющихся данных, а также формирование научных основ эмоционального интеллекта.

**Роль эмоционального интеллекта в процессе
урегулирования организационных конфликтов**

На сегодняшний день конфликты и их особенности выступают предметом исследования многих научных областей.

Под конфликтом понимается сложное и многоаспектное явление, исход которого детерминирован методами коррекции и отношениями оппонентов.

Организационный конфликт представляет собой отсутствие консенсуса между двумя и более субъектами, при этом каждый из субъектов не готов уступать в рамках принятия решения,

но не всегда конфликт возникает как негативное влияние, поскольку также в контексте конфликтной ситуации может рождаться новая идея, которая позволит прийти к консенсусу обеим сторонам [Анцупов, Шипилов, 2016; Майерс, 2016].

В контексте изучения организационных конфликтов анализ подходов к изучению эмоционального интеллекта показал, что одним из ключевых условий успешного управления конфликтом является овладение навыками эмпатийного, асертивного, толерантного поведения. Особый смысл приобретает согласованность внешнего поведения и внутренних установок на эффективное, безбарьерное общение, конгруэнтность также является своеобразным показателем развития эмоционального интеллекта [Мкртумян, 2015].

С.М. Емельянов, Н.А. Каримова и другие авторы в своих работах отмечали, что важными факторами разрешения конфликтов являются такие умения, как осознание эмоций, контроль эмоций и управление ими, урегулирование негативных эмоций [Емельянов, 2009]. Именно эмоциональный интеллект помогает обеспечить объективный анализ эмоциональной составляющей конфликта, уйти от субъективного одностороннего восприятия происходящего и понять смысл конфликтного взаимодействия для себя и для партнера [Почебут, Чикер, 2000].

Таким образом, благодаря эмоциональному интеллекту работа с конфликтом преобразуется в работу с проблемой, приобретая конструктивную направленность, которая наиболее ярко выражается в модели сотрудничества.

Организация, методы и этапы исследования эмоционального интеллекта и организационных конфликтов

Цель исследования - изучить эмоциональный интеллект и организационные конфликты.

В качестве гипотезы исследования выдвинуто предположение о том, что существует связь между конфликтностью и уровнем эмоционального интеллекта; существует связь эмоционального интеллекта с показателями стрессоустойчивости.

Были определены методы и методики исследования, отражающие поставленную цель. На основе выбранных методик был конкретизирован материал для реализации исследования эмоционального интеллекта и организационных конфликтов. Был проведен анализ первичных данных исследования по ранее выбранным методикам. Результаты исследования для удобства были представлены в виде таблиц, графического материала с целью реализации интерпретационного процесса. На этапе обработки данных использовались методы математико-статистической обработки с помощью r_{xy} коэффициента корреляции Пирсона, который необходим для определения линейной связи между изменениями значений двух переменных. В исследовании принимали участие сотрудники компании в общем количестве 80 человек (40 женщин и 40 мужчин). Среди опрошенных присутствовало 50% мужчин и 50% женщин (Рис. 1).

Таблица 1 - Характеристика выборки по полу

Пол	Число человек	Количество, %
Мужской	40	50
Женский	40	50
Итого:	80	100

Были использованы следующие методики:

1. Диагностика «эмоционального интеллекта» (Н. Холл). Цель: проанализировать особенности эмоционального интеллекта сотрудников компании.

2. Диагностика конфликтности (Тест В.Ф. Ряховского «Самооценка конфликтности»). Цель – определить склонность сотрудников компании к конфликтам.
3. «Определение стрессоустойчивости и социальной адаптации» Холмса и Раге. Цель – определить степень стрессоустойчивости и социальной адаптации сотрудников компании.

Анализ результатов исследования взаимосвязи эмоционального интеллекта с особенностями организационных конфликтов

Представим данные по указанным ранее методикам.

1. Диагностика «эмоционального интеллекта» (Н. Холл). Общие данные по методике (Рис.1).

Для сотрудников свойственно проявление среднего показателя эмоциональной осведомленности – 72%. Опрошенные сотрудники различают и анализируют собственные эмоции, но данное умение носит ситуативный характер. Опрошенные не всегда готовы к собственному пополнению представлений об эмоциях, так как данное направление саморазвития для них не выступает в числе актуальных и значимых (Рис. 2).

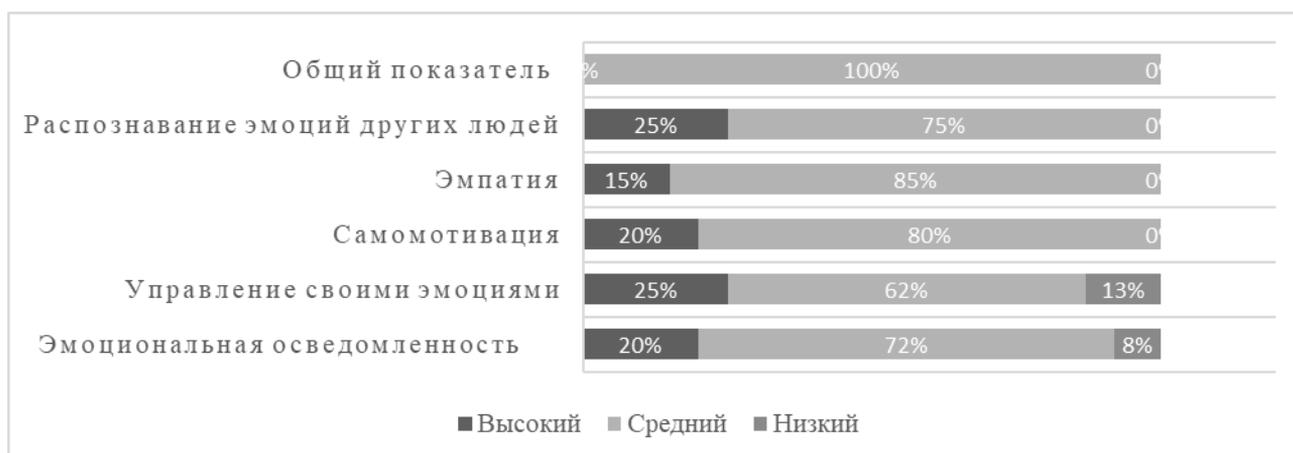


Рисунок 1 - Общие данные по методике - Диагностика «эмоционального интеллекта» (Н. Холл)

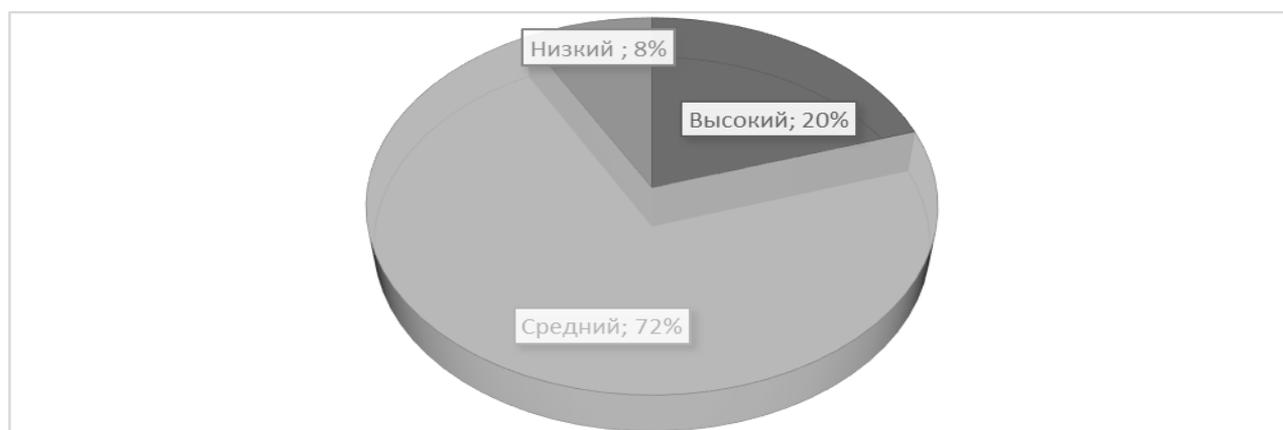


Рисунок 2 - Уровень эмоциональной осведомленности

Анализируя управление эмоциями, отметим, что для сотрудников компании свойственно проявление среднего показателя управления эмоциями – 62%. Сотрудники не всегда могут объективно оценивать ситуации с целью проявления определенного спектра эмоций. Данный показатель умения управлять эмоциями непосредственно зависит от того, как сотрудники компании ориентируются на становление знаний относительно спектра эмоционального развития, что и приводит к неустойчивости умения управлять собственным эмоциональным состоянием (Рис. 3).

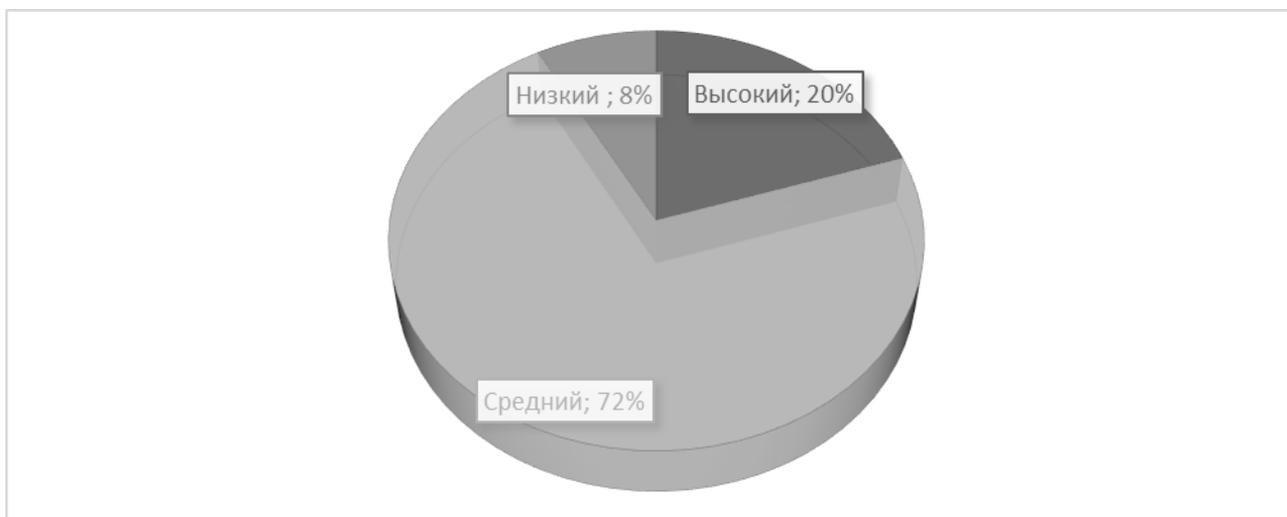


Рисунок 3 - Уровень умения управлять эмоциями

Опираясь на данные рисунка 4, стоит выделить, что у 80% опрошенных сотрудников компании проявляется принятие новых условий деятельности с ответственностью за результат и с внутренним контролем над достижением цели, при этом сотрудники характеризуются склонностью к самоорганизации, что положительно отражается на эффективности профессиональной деятельности.

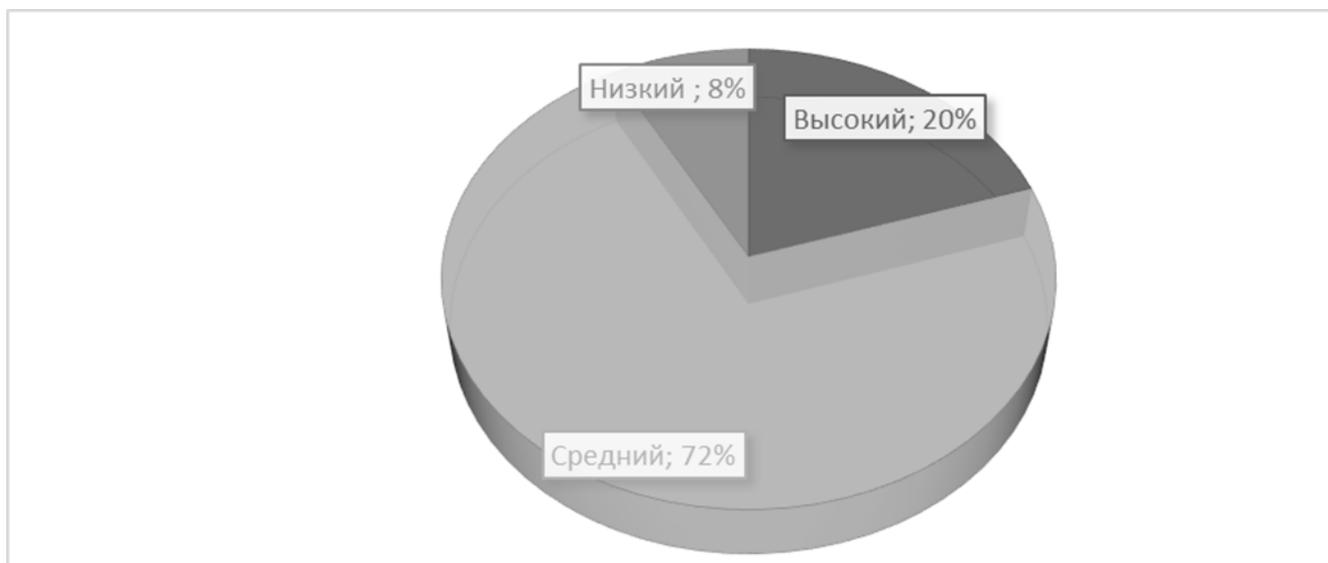


Рисунок 4 - Уровень самомотивации

По данным рисунка 5 у испытуемых отмечается проявление среднего уровня эмпатии – 85%, то есть опрошенные сотрудники проявляют сочувствие к другим, но данное отношение также зависит от определенной ситуации и носит нестабильный характер. При этом важно выделить, что полностью отсутствуют работники с низким показателем эмпатии, что позволяет сделать вывод о сплоченности и скооперированности трудового коллектива.

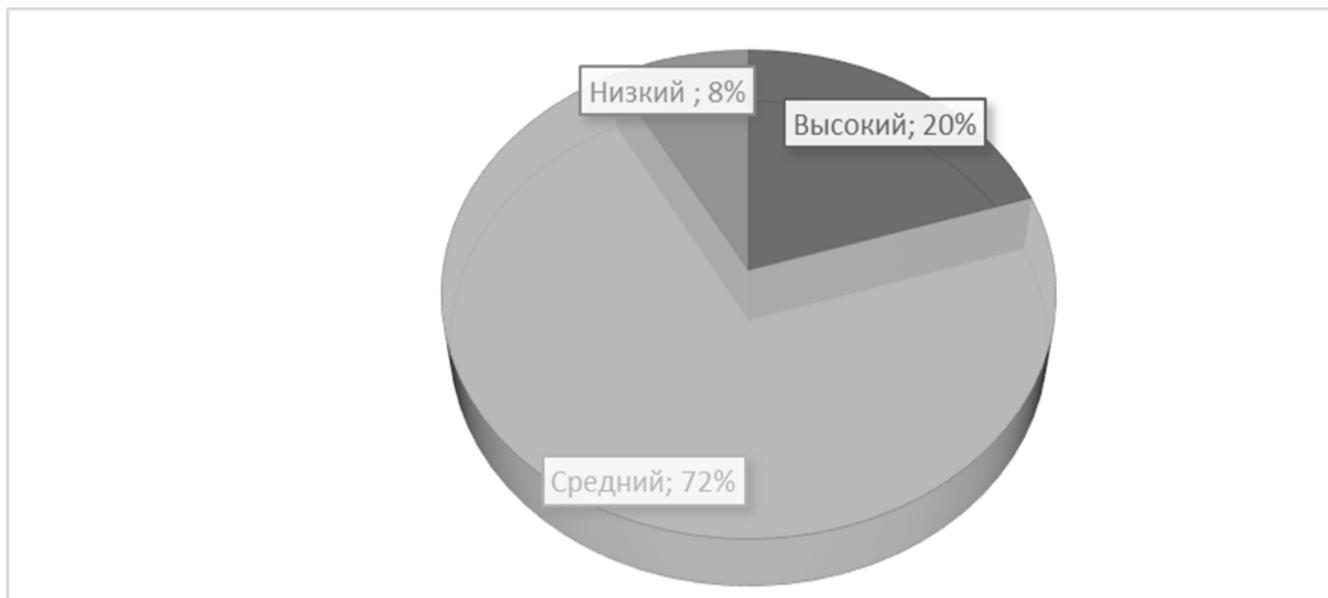


Рисунок 5 - Уровень эмпатии

Определяя особенности умения распознавать эмоции других людей, было отмечено, что в целом данное умение у сотрудников компании присутствует, но не развито в полной мере, чтобы иметь четкое представление об эмоциональном состоянии, что указывает на средний показатель сформированности указанного умения (Рис. 6).

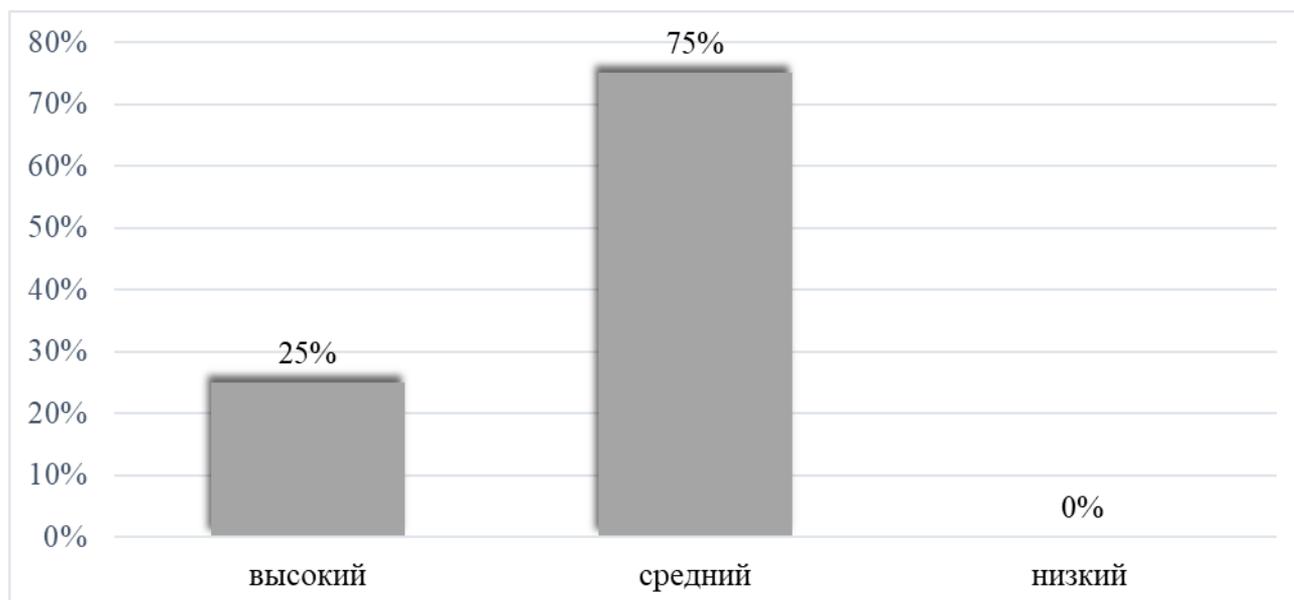


Рисунок 6 - Умение распознавать эмоции других людей

По данным рисунка 7 стоит выделить, что для всех опрошенных сотрудников свойственен средний показатель уровня сформированности эмоционального интеллекта – 100%.

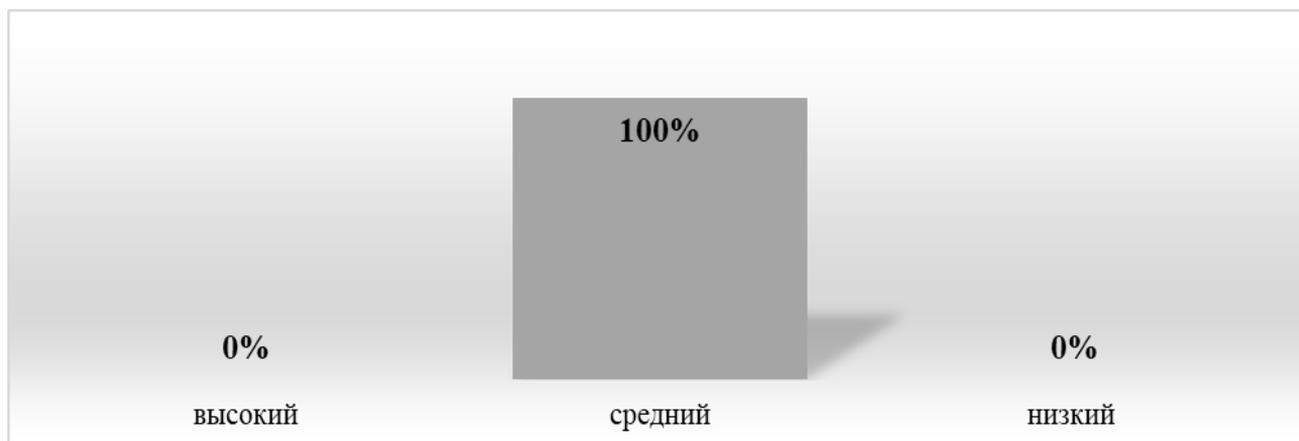


Рисунок 7 - Уровень сформированности эмоционального интеллекта

2. Диагностика конфликтности (Тест В.Ф. Ряховского «Самооценка конфликтности»). Общие данные по методике в таблице (Рис. 8).

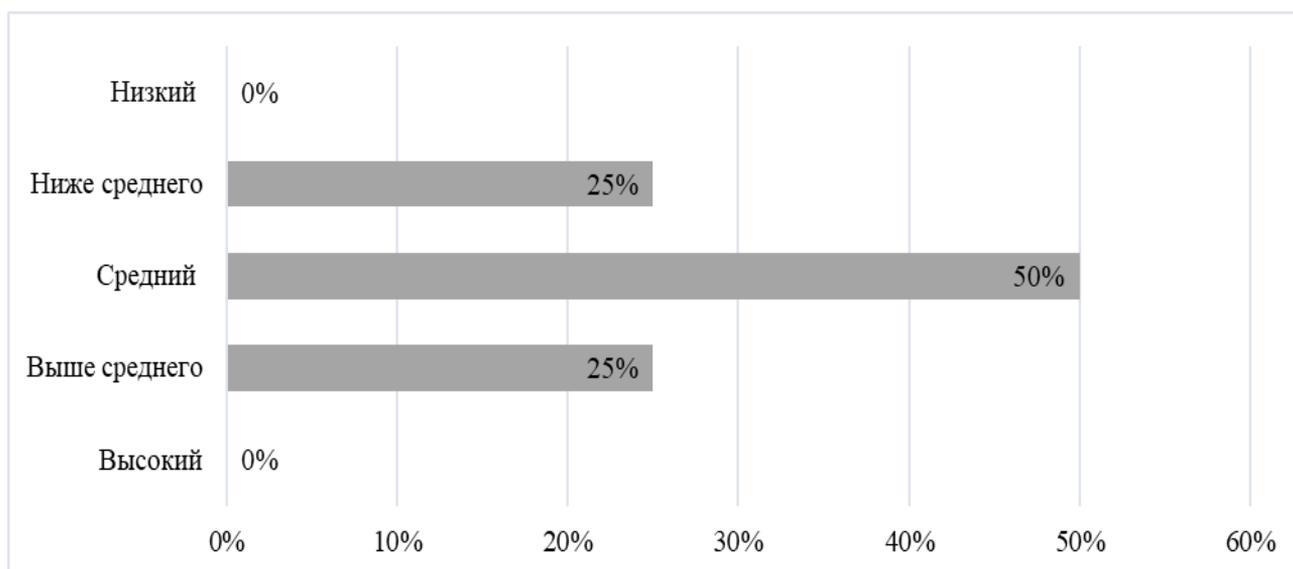


Рисунок 8 - Общие данные по методике - диагностика конфликтности (Тест В.Ф. Ряховского «Самооценка конфликтности»)

Определяя особенности конфликтности испытуемых, стоит определить, что 50% проявляют средний уровень конфликтности – у таких сотрудников конфликтность выражена слабо. Опрошенные умеют сглаживать конфликты и избегать критических ситуаций, но при необходимости готовы решительно отстаивать свои интересы.

Также было отмечено 25% с показателем ниже среднего - конфликтность не выражена. Опрошенные тактичны, не любят конфликтов; и 25% с показателем выше среднего - выраженная конфликтность. Сотрудники настойчиво отстаивают свое мнение, даже если это может отрицательно повлиять на взаимоотношения с окружающими.

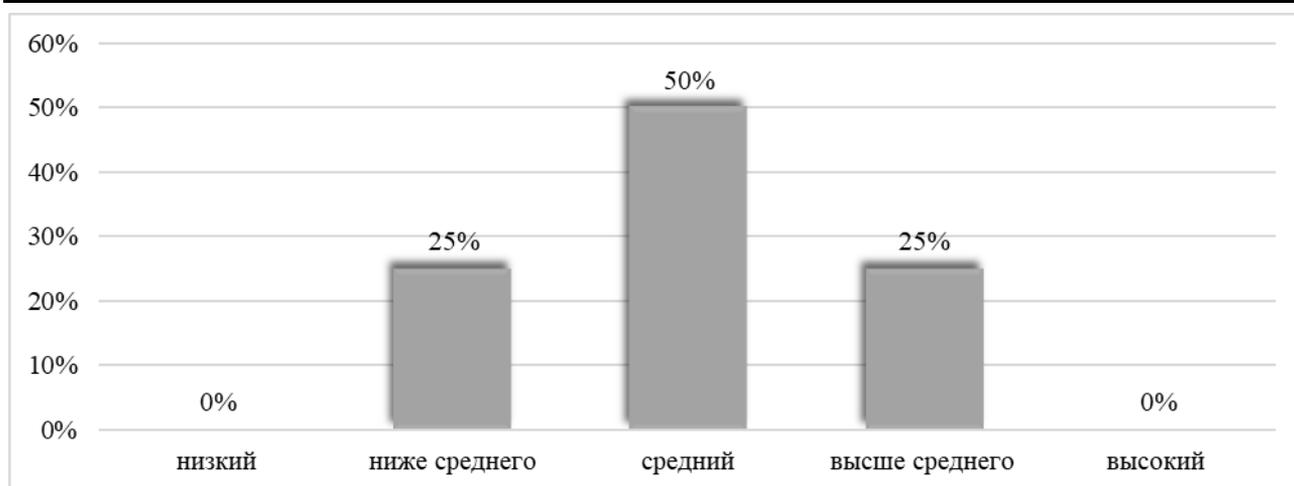


Рисунок 9 - Уровень конфликтности

3. «Определение стрессоустойчивости и социальной адаптации» Холмса и Раге. Общие данные по методике представлены в таблице (Рис.10).

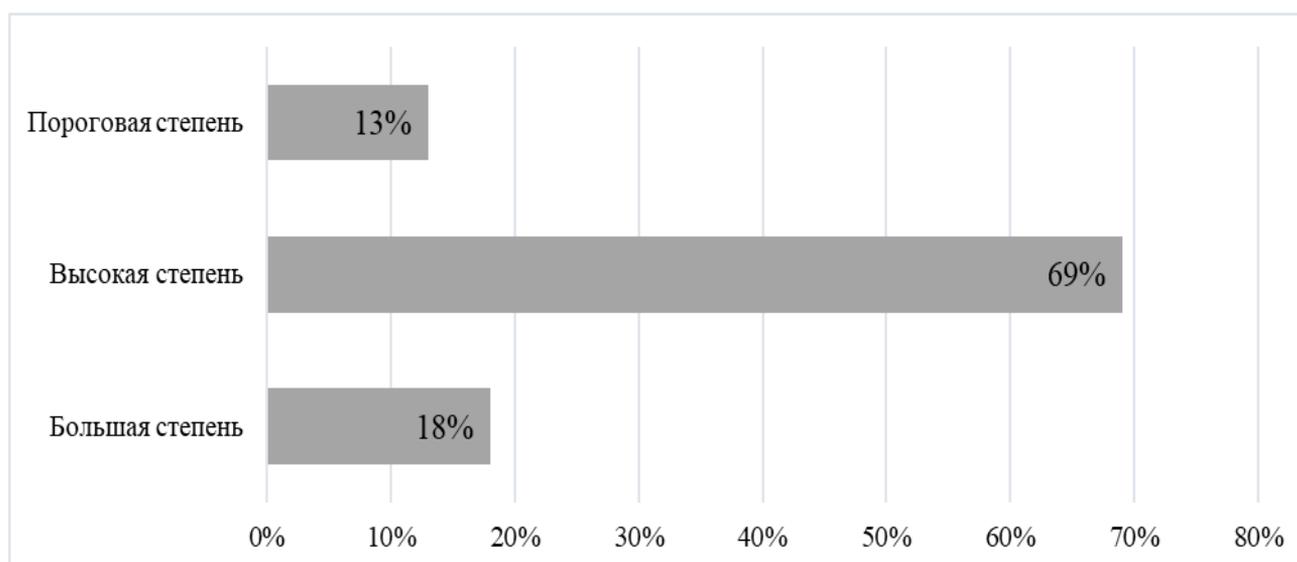


Рисунок 10 - Общие данные по методике - «Определение стрессоустойчивости и социальной адаптации» Холмса и Раге»

После реализации указанной методики нами были определены уровни стрессоустойчивости опрошенных в рамках исследования. Более половины опрошенных – 69%, имеют большую степень стрессоустойчивости. Для данной категории свойственна минимальная степень стрессовой нагрузки. Процесс деятельности напрямую зависит от стрессоустойчивости, то есть чем выше стрессоустойчивость, тем эффективнее деятельность. Среди общего числа опрошенных 18% имеют высокую степень стрессоустойчивости. Этот факт определяется тем, что часть сил сотрудники затрачивают для борьбы с негативным психологическим состоянием, детерминированным стрессовыми ситуациями. Диагностика позволила определить, что 13% - с пороговой степенью стрессоустойчивости. Стрессоустойчивость данной категории опрошенных снижается с увеличением стрессовых ситуаций.

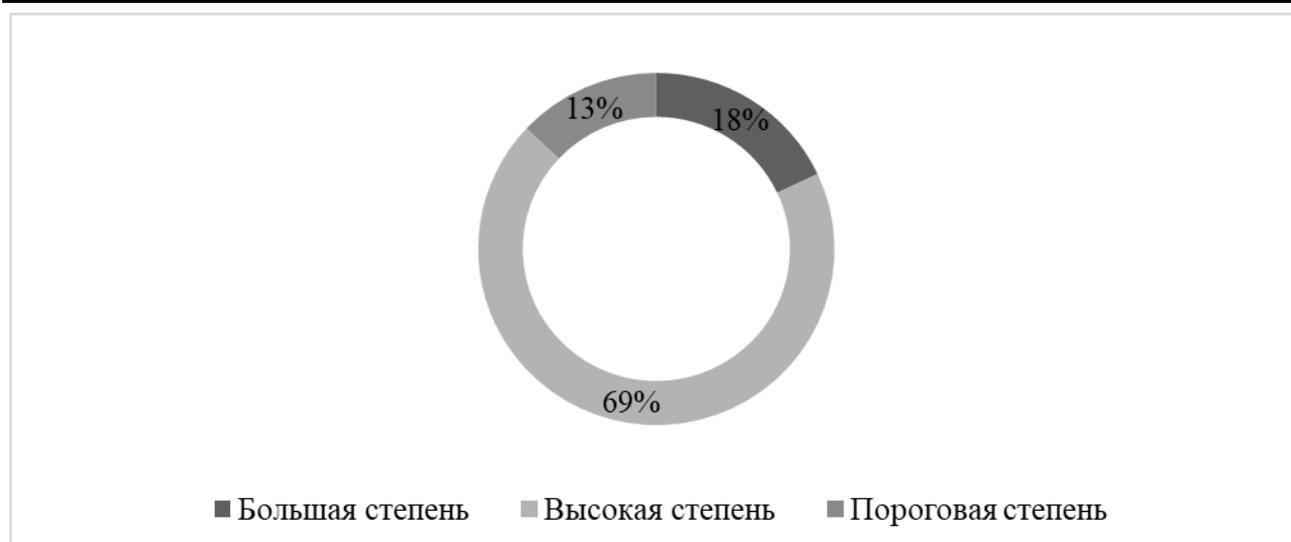


Рисунок 11 - Уровень стрессоустойчивости

Для проверки первой гипотезы мы ориентировались на определение связи конфликтности и эмоционального интеллекта. В процессе корреляционного анализа было определено, что выявлена статистически значимая связь между эмоциональной осведомленностью и конфликтностью, при этом данная связь имеет обратный характер ($r = -0,191$). Полученные данные позволяют определить, что чем выше показатель эмоциональной осведомленности, тем ниже уровень конфликтности. Следовательно, очевидным становится тот факт, что способность сотрудников понимать эмоции обеспечивает снижение противоречивых ситуаций между работниками.

В аспекте анализа связи эмоционального интеллекта и стрессоустойчивости также были определены статистически значимые связи, позволяющие проанализировать достоверность второй гипотезы исследования.

Первая статистически значимая связь проявляется между эмоциональной осведомленностью и стрессоустойчивостью ($r = -0,219$). Представленная связь имеет обратный характер: чем выше показатель стрессоустойчивости, тем ниже показатель эмоциональной осведомленности.

Вторая статистически значимая корреляционная связь также имеет обратный характер: ($r = -0,199$), то есть чем выше показатель стрессоустойчивости, тем ниже показатель эмоционального интеллекта в целом.

На основе полученных данных были разработаны практические рекомендации по развитию эмоционального интеллекта в урегулировании организационных конфликтов, а именно применение просветительской беседы, тренинговых методов, ролевой игры, проектной работы, фокус-группы.

Заключение

По итогу проведенного исследования было выявлено следующее:

- 1) Существует связь между конфликтностью и уровнем эмоционального интеллекта ($r = -0,191$). Чем выше показатель эмоциональной осведомленности, тем ниже уровень конфликтности. Способность сотрудников понимать эмоции обеспечивает снижение

противоречивых ситуаций между работниками. Представленные данные подтверждают первую гипотезу.

- 2) Существует связь эмоционального интеллекта с показателями стрессоустойчивости ($r = -0,219$). Представленная связь имеет обратный характер: чем выше показатель стрессоустойчивости, тем ниже показатель эмоциональной осведомленности. На основе полученных данных были разработаны практические рекомендации по развитию эмоционального интеллекта в урегулировании организационных конфликтов, а именно применение просветительской беседы, тренинговых методов, ролевой игры, проектной работы, фокус-группы.

Таким образом, цель исследования достигнута, гипотеза подтверждена.

Библиография

1. Андреева И.Н. «Азбука эмоционального интеллекта». - СПб.: БХВ - Петербург, 2014. – 238 с.
2. Анцупов, А.Я., Шипилов А.И. Словарь конфликтолога 2-е изд. – СПб.: Питер, 2016. – 526 с.
3. Гришина А.Н. Психология конфликта. Хрестоматия. – СПб.: Питер, 2012. – 220 с.
4. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. - СПб.: Питер, 2009. – 167 с.
5. Карпов А.В., Петровская А.С. Проблемы эмоционального интеллекта в парадигме современного метакогнитивизма // Вестник интегративной психологии. – 2016. - № 4. – С. 42 – 47.
6. Люсин, Д.В. Социальный интеллект: Теория, измерения, исследование / Д.В. Люсин. - М., 2004. – 178 с.
7. Люсин Д.В. Способность к пониманию эмоций: Психометрический и когнитивный аспекты // Социальное познание в эпоху быстрых политических и экономических перемен / под ред. Г.А. Емельянова. - М., 2008. – 156 с.
8. Майерс, Д. Социальная психология / Д. Майерс. - СПб.: Питер, 2016. - 800 с.
9. Мкртумян Л.С. Организационная культура как фактор конструктивного разрешения конфликтов // Актуальные вопросы современной психологии: материалы III Междунар. науч. конф. (г. Челябинск, февраль 2015 г.). - 2015. № 4. – С. 90-96.
10. Почебут Л.Г., Чикер В.А. Организационная социальная психология: учеб. Пособие. - СПб., 2000. - 298 с.

The role of emotional intelligence in the process of settlement of conflicts in organizations

Lyudmila V. Shukshina

Doctor of philosophical science, Professor,
Russian Economic University named after G.V. Plekhanov
115093, 36 Stremyanny In, Moscow, Russian Federation;
e-mail: liudmila.shukshina@yandex.ru

Yana V. Mamedova

Student,
Russian Economic University named after G.V. Plekhanov,
115093, 36 Stremyanny In., Moscow, Russian Federation;
e-mail: yana_mamedova@bk.ru

Abstract

The article is devoted to the study of the role of emotional intelligence in the process of resolving organizational conflicts. The concept and essence of emotional intelligence are considered, the

generalization and systematization of scientific theories on the problem of emotional intelligence is carried out. The role of emotional intelligence in the process of resolving organizational conflicts is determined. Psychodiagnostic methods aimed at the study of emotional intelligence and organizational conflicts are characterized. The authors summarize the results of a study of the relationship of emotional intelligence with the characteristics of organizational conflicts. It is noted that in the framework of conflict resolution, the importance of emotional intelligence is determined by the fact that employees need to correctly and objectively perceive the opponent's position in the process of behavior in conflict situations in order to constructively resolve the conflict situation. Emotional intelligence is positioned as the ability of a person to understand and analyze emotionally the condition of another person. Organizational conflict is a clash of opposing points of view; lack of consensus in solving problem situations.

It is concluded that the role of emotional intelligence in solving organizational conflicts is expressed in that it allows the person to show empathy, tolerance, that is, the ability to focus on understanding the opposite point of view in order to form a unified view of the conflict problem with its subsequent resolution.

For citation

Shukshina L.V., Mamedova Ya.V. (2020) Rol' emotsional'nogo intellekta v protsesse uregulirovaniya konfliktov v organizatsiyakh [The role of emotional intelligence in the process of settlement of conflicts in organizations]. *Psikhologiya. Istoriko-kriticheskie obzory i sovremennye issledovaniya* [Psychology. Historical-critical Reviews and Current Researches], 9 (2A), pp. 291-301. DOI: 10.34670/AR.2020.70.13.033

Keywords

Emotional intelligence, organizational conflicts, methods for studying emotional intelligence, settlement of organizational conflicts.

References

1. Andreeva I. N. "ABC of emotional intelligence". - Saint Petersburg: BHV-Petersburg, 2014. - 238 p.
2. Antsupov, A. Ya., Shipilov A. I. Dictionary of conflictologist 2nd ed. - St. Petersburg: Peter, 2016. - 526 p.
3. Grishina A. N. Psychology of conflict. Reader. Saint Petersburg: Piter, 2012. 220 p.
4. Emelyanov S. M. Workshop on conflict resolution. Saint Petersburg: Piter, 2009, 167 p.
5. Karpov A.V., Petrovskaya A. S. Problems of emotional intelligence in the paradigm of modern metacognitivism // Bulletin of integrative psychology, 2016, no. 4, Pp. 42-47.
6. Lyusin, D. V. Social intelligence: Theory, measurement, research / D. V. Lyusin. - M., 2004. - 178 p.
7. Lyusin D. V. Ability to understand emotions: Psychometric and cognitive aspects // Social cognition in the era of rapid political and economic changes / ed. by G. A. Yemelyanov. - Moscow, 2008. - 156 p.
8. Myers, D. Social psychology / D. Myers. - St. Petersburg: Peter, 2016. - 800 p.
9. Mkrtumyan L. S. Organizational culture as a factor of constructive conflict resolution // Topical issues of modern psychology: materials of the III international conference. scientific Conf. (Chelyabinsk, February 2015). - 2015. - № 4. Pp. 90-96.
10. Pochebut L. G., Chiker V. A. Organizational social psychology: textbook. Stipend. Saint Petersburg, 2000, 298 p.