

ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ КОМПОНЕНТ В СТРУКТУРЕ КОНФЛИКТНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ

Есипова М.Е.

В статье рассматриваются определения и структура конфликтной компетентности; обосновывается важность эмоционального компонента в структуре конфликтной компетентности; рассматриваются определения и структура эмоционального интеллекта; представлены результаты пилотажного исследования взаимосвязи компонентов конфликтной компетентности с эмоциональным интеллектом.

Ключевые слова: конфликт, конфликтная компетентность, эмоциональный интеллект (EQ).

В настоящее время интерес многих исследователей вызывает конфликтная компетентность. Актуальность изучения данного вопроса обусловлена повышением напряженности и конфликтности в социальной и профессиональной сферах жизнедеятельности человека, а также изменениями профессиональных требований к личности специалиста.

На сегодняшний день конфликтная компетентность изучается в таких отраслях научного знания как психология (Деркач А.А., Петровская Л.Н., Привалихина Т.И., Хасан Б.И. и др.), педагогика (Бережная Г.С., Кузина А.А., Немкова А.Б., Самсонова Н.В., Щербакова О.И. и др.) и социология (Комалова Л.Р., Сергеев С.С., Цой Л.Н. и др.). В своем исследовании мы будем придерживаться взглядов Петровской Л.Н. и Хасана Б.И. на конфликтную компетентность.

Петровская Л.А. [6] определяет данное понятие как сложное интегральное образование личности, включающее в себя компетентность человека в собственном «Я» («Я-компетентность»), субъектную позицию, рефлексивную культуру, владение широким спектром стратегий поведения в конфликте, а также культуру саморегуляции, прежде всего эмоциональной. В конфликтной компетентности Петровская Л.А. выделяет различные уровни: уровень ценностей личности, уровень ее мотивов, установок и уровень умений.

Хасан Б.И. [9] отмечает, что конфликтная компетентность является неотъемлемой составной частью общей коммуникативной компетентности и представляет собой синтез теоретических знаний о конфликте как социально-психологическом феномене, осведомленности о диапазоне возможных стратегий поведения в конфликте, умений реализовать эти стратегии в конкретных жизненных (профессиональных) ситуациях. В общем виде конфликтная компетентность представляется как умение *удерживать*

противоречие в продуктивной конфликтной форме, способствующей его разрешению.

В конфликтной компетентности, как показывает анализ работ, в которых разрабатывается это понятие (Петровская Л.А., 1996, 1997; Хасан Б.И., 1996, 2003; Дорохова А.В., 1998, 1999; Привалихина Т.И., 1999, 2004; Скутина Т.В., 2008) можно выделить: отношение-установку к конфликту в целом; комплекс внутренних ресурсов, направленных на распознавание и работу с противоречием, лежащим в основе конфликта, и ресурсов, связанных с организацией взаимодействия по разрешению этого противоречия.

В настоящее время в психологической литературе отсутствует общепринятый подход к рассмотрению структурных составляющих конфликтной компетентности. Теоретический анализ взглядов различных исследователей (Сгонникова Е.М., 2008; Немкова А.Б., 2008; Кузина А.А., 2007; Маркарова К.А., 2009; Скворцова Ю.В., Башкин М.В., 2009; Деркач А.А., Зазыкин В.Г., 2003; Денисов О.И., 2001; и др.) позволил на основе совпадений выделить четыре основные составляющие в структуре конфликтной компетентности, каждая из которых включает в себя ряд компонентов. Мотивационно-ценностная составляющая содержит мотивационно-потребностный, ценностный компоненты и компонент личностных характеристик. Когнитивная составляющая включает знаниевый, проективный компоненты. Регулятивная составляющая состоит из эмоционального, волевого, рефлексивного компонентов. Поведенческая составляющая содержит операционный и интегративный компоненты.

Большинство исследователей подчеркивают важность эмоционального компонента в структуре конфликтной компетентности. Выделение эмоционального компонента в структуре конфликтной компетентности обусловлено включенностью эмоций в сам конфликт.

Так, некоторые теоретики отмечают, что конфликты определяются состоянием эмоциональных отношений между людьми (Морено Я.), возникают вследствие потребности выхода агрессивных импульсов (Козер Л.), агрессивности человека в ответ на фрустрирующие факторы (Доллард Д., Берковитц Л., Миллер Н.), связаны с аффективными проявлениями человека (Левин К.). А на сегодняшний день само содержание понятия конфликта многими авторами раскрывается через эмоциональный компонент. Так, Анцупов А.Я. и Шипилов А.И. [3] определяют социальный конфликт как способ развития противоречий, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и сопровождающийся их негативными эмоциями по отношению друг к другу.

Ряд исследователей обращает внимание на влияние эмоций на восприятие ситуации как конфликтной (Петровская Л.А., 1977; Лебедева М.М., 1997; Анцупов А.Я., Шипилов А.И., 2007) и отмечают рост эмоционального напряжения на этапе эскалации конфликта (Петровская Л.А., 1977; Гришина Н.В., 2008; Хасан Б.И., 2003). Среди условий и факторов разрешения конфликтов выделяются следующие: осознание эмоций (Кашапов М.М., 2003), контроль и управление эмоциями (Емельянов С.М., 2009; Каримова Н.А., 2008), уменьшение и подавление отрицательных эмоций (Анцупов А.Я., Шипилов А.И., 2007; Кашапов М.М., 2003; Курбатов В.И., 2005), самоконтроль эмоций (Емельянов С.М., 2009).

Теоретический анализ взглядов различных исследователей конфликтной компетентности (Петровская Л.А., 1997; Немкова А.Б., 2008; Сгонникова Е.М., 2008; Скворцова Ю.В., Башкин М.В., 2009; Худаева М.Ю., 2007) позволяет сделать вывод о том, что в большинстве случаев эмоциональный компонент конфликтной компетентности проявляется в культуре саморегуляции, в способности к самоконтролю и управлению своим эмоционально-волевым состоянием в предконфликтных и конфликтных ситуациях, способности управлять собственными эмоциями, способности и готовности к эмпатии, способности личности к сознательной мобилизации сил, инициативности, адаптационной мобильности и способности преодолевать многочисленные социально-психологические барьеры, возникающие в конфликтных ситуациях.

Таким образом, эмоциональный компонент – важная составляющая конфликта и конфликтной компетентности. Данный аспект значим для конфликтных ситуаций, личностных причин возникновения конфликтов, в технологиях разрешения и регулирования конфликтов. Эмоциональный компонент играет важную роль в структуре конфликтной компетентности, данному компоненту уделяется значительное внимание при ее формировании.

В психологии способность понимать свои эмоции и эмоции других людей, а также управлять ими полу-

чила название эмоционального интеллекта (Люсин Д.В. [3]; Манойлова М.А. [4]). Проанализировав различные подходы к пониманию эмоций (особый тип знания) и интеллекта (совокупность взаимосвязанных друг с другом умственных способностей) Андреева И.Н. [1] приводит следующие определения понятия эмоционального интеллекта: способность действовать с внутренней средой своих чувств и желаний; способность понимать отношения личности, репрезентируемые в эмоциях, и управлять эмоциональной сферой на основе интеллектуального анализа и синтеза; способность эффективно контролировать эмоции и использовать их для улучшения мышления; совокупность эмоциональных, личных и социальных способностей, которые оказывают влияние на общую способность эффективно справляться с требованиями и давлением окружающей среды; эмоционально-интеллектуальная деятельность. Люсин Д.В. [3] в структуре эмоционального интеллекта выделяет следующие компоненты: межличностный эмоциональный интеллект – понимание эмоций других людей и управление ими; внутриличностный эмоциональный интеллект – понимание собственных эмоций и управление ими.

Исходя из такого понимания эмоционального интеллекта, можно предположить его конструктивное влияние в предконфликтных и конфликтных ситуациях. Однако взаимосвязь компонентов эмоционального интеллекта и конфликтной компетентности остается не изученной. Это и определило цель нашего пилотажного исследования, в котором приняли участие 45 человек: 25 мужчин и 20 женщин в возрасте от 20 до 45 лет. Основной задачей исследования явилось изучение взаимосвязи эмоционального интеллекта с компонентами конфликтной компетентности, представленными различными особенностями речевых высказываний во фрустрирующих ситуациях.

Эмоциональный интеллект оценивался по трем критериям: внутриличностный эмоциональный интеллект, межличностный эмоциональный интеллект и общий уровень эмоционального интеллекта (Манойлова М.А.). Речевые высказывания на фрустрирующие ситуации оценивались по следующим критериям: 1) тип реакции (препятственно-доминантный, самозащитный, разрешающий); 2) направление реакции (внешне-обвинительная, самообвинительная, безобвинительная) (Розенцвейг С.); 3) субъективная оценка конфликтности ситуаций; 4) уровень эгоцентрической направленности. В общей сложности было проанализировано 435 высказываний.

Корреляционный анализ рассматриваемых критериев показал следующие результаты.

Эмоциональный интеллект значимо коррелирует с разрешающим типом реакции на фрустрирующую ситуацию ($r=0,126^{**}$). В частности, межличностный эмоциональный интеллект положительно взаи-

мосвязан с безобвинительной реакцией ($p=0,212^*$), а также с разрешающим типом реакции ($p=0,187^{**}$). Это свидетельствует о том, что понимание эмоций других людей и управление ими, способность управлять отношениями с людьми ориентирует человека во фрустрирующей ситуации на ее разрешение. Такие результаты не противоречат данным исследований и теоретических разработок других авторов и подтверждают значимость эмоционального интеллекта в структуре конфликтной компетентности.

Эмоциональный интеллект отрицательно коррелирует с реакцией самообвинения ($p=-0,134^{**}$). Это свидетельствует о том, что людям с высоким уровнем эмоционального интеллекта не свойственно видеть в себе причины конфликтов, им также не свойственны реакции самооправдания, угрызания совести, чувство собственной вины.

Показатели уровня эмоционального интеллекта значимо коррелируют с субъективной оценкой конфликтности ситуации ($p=0,283^{**}$). Субъективная оценка конфликтной ситуации выступает показателем восприятия конфликтной ситуации. Данная характеристика также отрицательно коррелирует с разрешающим типом реакции на фрустрирующую ситуацию ($p=-0,144^{**}$). Петровская Л.А. [7] отмечает, что восприятие и оценка реальности как конфликтной порождает конфликтное поведение, а также всегда сопровождается эмоциональным окрашиванием. Однако субъективная оценка конфликтности ситуации опосредованно коррелирует с разрешающим типом реакции через эмоциональный интеллект. Таким образом, можно предположить, что люди, оценивающие ситуацию как конфликтную, через эмоциональный интеллект могут выходить на разрешающий тип реакции.

Уровень эгоцентрической направленности, представляющий собой центрацию на собственной персоне, точке зрения, мыслях, целях, переживаниях (Пашукова Т.И. [5]), положительно взаимосвязан с такими реакциями как самозащита ($p=0,260^{**}$) и самообвинение ($p=0,400^{**}$), которые в свою очередь отрицательно коррелируют с разрешающим типом реакции на трудную ситуацию. Такие данные полностью совпадают с представлениями Хасана Б.И. [9] и Скутиной Т.В. [8] о конфликтной компетентности, в которой низкий уровень центрации, ориентация на оппонента и учет его позиции в конфликтной ситуации являются ее важнейшей составляющей.

Рассмотрим особенности речевых высказываний в группах с различным уровнем эмоционального интеллекта.

Сравнительный анализ групп респондентов с высоким и низким уровнем эмоционального интеллекта по Т-критерию позволил обнаружить значимые различия по следующим показателям: реакции разрешения

($t=-1,91$, $p=0,05$) и самообвинения ($t=2,39$, $p=0,02$), а также субъективной оценки конфликтной ситуации ($t=-2,18$, $p=0,03$). Сравнивая средние показатели изучаемых переменных в двух группах, следует отметить, что в группе с высоким уровнем эмоционального интеллекта, в сравнении с группой с низким уровнем этого показателя, в полтора раза выше показатели субъективной оценки конфликтности ситуации, в два раза реже встречаются реакции самообвинения и в два раза чаще – реакции разрешающего типа. Это свидетельствует о том, что люди с высоким эмоциональным интеллектом чаще используют разрешающие стратегии поведения в трудных ситуациях, реже прибегают к реакциям самообвинения.

Таким образом, можно сделать вывод о связи эмоционального интеллекта со структурными компонентами конфликтной компетентности. Полученные результаты также позволяют сделать предположение о возможности выделения различных сочетаний уровней выраженности структурных компонентов конфликтной компетентности, которые могут стать основой для выявления типов конфликтной компетентности.

ЛИТЕРАТУРА

1. Андреева И.Н. Эмоциональный интеллект: исследование феномена // Вопросы психологии. – 2006. – № 3. – С. 78–86.
2. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: учебник для вузов. 3-е изд. – СПб.: Питер, 2007. – 496 с.
3. Люсин Д.В. Современные представления об эмоциональном интеллекте // Социальный интеллект: Теория, измерение, исследования / Под ред. Д.В. Люсина, Д.В. Ушакова. – М.: Институт психологии РАН, 2004. – 176 с.
4. Манойлова М.А. Акмеологическое развитие эмоционального интеллекта учителей и учащихся. – Псков: ПГПИ, 2004. – 140 с.
5. Пашукова Т.И. Эгоцентризм: феноменология, закономерности формирования и коррекции. – Кировоград: Центрально-Украинское издательство, 2001. – 338 с.
6. Петровская Л.А. К вопросу о природе конфликтной компетентности // Вестник московского университета. Серия 14. Психология. – 1997. – № 4. – С. 41–45.
7. Петровская Л.А. О понятийной схеме социально-психологического конфликта // Социальная психология: Хрестоматия / Сост. Е.П. Белинская, О.А. Тихомандрицкая. – М.: Аспект Пресс, 2003. – 475 с.
8. Скутина Т.В. Конфликтная компетентность как ресурс развития межличностного общения подростков: Автореф. дис. ... канд. психол. наук. – М., 2008. – 24 с.
9. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта. – СПб.: Питер, 2003. – 250 с.