4. Акимов М.К., Горбачева Е.И., Рожкова А.В., Сысоева Т.А., Ярошевская С.В. Связь гражданской идентичности с умственным развитием и социокультурным ресурсом среды // Вопросы психологии. 2016. № 6. С. 76-85.
5. Блумер Г. Общество как символическая интеракция. /Современная зарубежная социальная психология. М., изд-во МГУ, 1984. С.173-179.
6. Гуревич К.М Дифференциальная психология и психодиагностика. СПб, «Питер», 2008.
7. Джекобс Дж. Смерть и жизнь больших американских городов. М.: Новое издательство, 2011.
8. Росс Л., Нисбетт Р. Человек и ситуация. М.: Аспект пресс, 1999.
9. Шелухин В. Концепция норм Дж. Коулмена: микро-макро теоретические рамки и их критическое прочтение // Вестник КНУ имени Тараса Шевченко. Социология. 2016. № 1(7). С. 24-25.

Белашина Т.В., Леленко С.В.

**К вопросу о характере взаимосвязей эмоционального интеллекта
и коммуникативной компетентности личности**

*ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный
педагогический университет»
(Россия, Новосибирск)*

doi: 10.18411/lj-04-2019-45

idsp: ljjournal-04-2019-45

Аннотация

Статья посвящена проблеме исследования взаимосвязи эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности личности. Представлены результаты эмпирического исследования на выборке 75 человек, дифференцированных на три эмпирические группы в зависимости от профессиональной направленности. Показано, что для испытуемых ЭГ-1 (инструктора) характерны затруднения в установление эффективных контактов с другими людьми. Испытуемые ЭГ-2 способны проявлять гибкость и эмоциональное участие в отношениях с другими людьми. Испытуемые ЭГ-3 в процессе коммуникации ориентированы на партнера по общению и сензитивны в отношении его эмоционального состояния.

Ключевые слова: эмоциональный интеллект, коммуникативная компетентность, личность, сотрудники, профессиональная деятельность.

Abstract

The article is devoted to the problem of studying the relationship of emotional intelligence and communicative competence of the individual. The results of an empirical study on a sample of 75 people, differentiated into three empirical groups depending on their professional orientation, are presented. It is shown that subjects Group-1 are characterized by difficulties in establishing effective contacts with other people. The subjects of Group-2 are able to show flexibility and emotional participation in relationships with other people. The subjects of Group-3 in the process of communication are oriented towards the communication partner and are sensitive in relation to his emotional state.

Keywords: emotional intelligence, communicative competence, personality, employees, professional activities.

Радикальные социально-экономические изменения в современном обществе оказали неоднозначное воздействие на процессы межличностной коммуникации. Успех в деятельности специалистов сферы помогающих профессий в решающей степени зависит от сформированности таких качеств, которые позволяют располагать к себе людей и выстраивать с ними конструктивные взаимоотношения. В данном случае речь идет о детерминантах, факторах, предпосылках эффективного или неэффективного коммуникативного поведения, что определяется понятием «коммуникативная компетентность» [2, 6, 7].

Практика показывает, что самостоятельно приобрести коммуникативную компетентность удается далеко не каждому человеку. Именно из-за ее дефицита

возникают многочисленные, трудно устранимые проблемы, конфликты на межличностном, групповом и социальном уровнях [2].

Необходимо отметить, что коммуникативные факторы имеют существенное значение в деятельности специалистов помогающих профессий, они обуславливают специфику процессов обмена информацией, выбор наиболее оптимальной стратегии общения, особенности восприятия и формирования образа партнера по общению [3]. Отказ от учета влияния этих факторов может привести к искажению информации, возникновению коммуникативных барьеров, нарушению взаимодействия, возникновению конфликтных ситуаций, неспособности к анализу психологических свойств и особенностей партнера по общению через социальную перцепцию, возникновению негативных эффектов и т.д.

В настоящее время особое внимание уделяется способности человека выстраивать процесс взаимодействия с партнером по общению, выбирая наиболее эффективные стратегии. Одним из определяющих факторов таких способностей является эмоциональный интеллект [1, 8]. При всей значимости эмоционального интеллекта в системе социального и межличностного взаимодействия сфера его изучения и по времени, и по углубленности в проблему весьма ограничена. Сама концепция эмоционального интеллекта была предложена относительно недавно - в 90-е годы, а фундаментальные исследования данного концепта принадлежат в основном западным исследователям: разработка теории эмоционального интеллекта [4, 5, 10, 11].

В рамках рассматриваемой проблемы было проведено эмпирическое исследование на выборке, которую составили сотрудники Новосибирского оздоровительного центра кинезитерапии по методу доктора Сергея Михайловича Бубновского - «Центр доктора Бубновского». Всего в исследовании приняли участие 75 человек в возрасте от 22 до 45 лет. Из них 35 женщин и 40 мужчин. Согласно теме исследования, общая выборка была дифференцирована на три эмпирические группы в зависимости от профессиональной направленности сотрудников: ЭГ-1 – инструктора (N=30), ЭГ-2 – администраторы (N=25); ЭГ-3 – врачи (N=20).

При проведении исследования были использованы следующие методики: методика диагностики эмоционального интеллекта (МЭИ) М.А. Манойловой; методика диагностики коммуникативной социальной компетентности В.В. Бойко; диагностика эмоциональных барьеров в межличностном общении В.В. Бойко; тест-опросник коммуникативных умений Л. Михельсона.

На первом этапе исследования был осуществлен сравнительно-сопоставительный анализ характеристик эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности у испытуемых трех эмпирических групп. Для определения достоверности различий между исследуемыми переменными был использован непараметрический критерий Н-Краскала-Уоллиса, предназначенный для оценки значимости различий более чем двух выборок по уровню выраженности изучаемого признака. Различия в значениях исследуемых признаков зафиксированы в девяти случаях на 0,1%, 1% и 5% уровне значимости. Полученные результаты представлены в таблице 1.

Таблица 1.

Сравнение трех эмпирических групп по параметрам эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности

Переменные	Среднее значение			Н*	p-level
	ЭГ-1	ЭГ-2	ЭГ-3		
Нежелание сближаться с людьми	20,36	9,5	13,0	54,4	0,009
Осознание чувств и эмоций других людей	10,93	14,25	24,75	52,3	0,002
Управление чувствами и эмоциями других людей	11,64	16,00	21,75	51,6	0,032
Эмоциональная устойчивость	11,79	14,75	22,75	53,6	0,017
Чувствительность	11,79	16,75	20,75	47,2	0,05
Контроль/импульсивность	13,07	10,00	25,25	64,3	0,001
Асоциальность	20,93	12,50	9,00	62,2	0,005
Компетентный	9,79	20,50	20,50	62,7	0,003
Агрессивный	23,21	9,75	7,75	65,8	0,000

* - сравнительный анализ проведен с применением Н-критерия Краскала-Уоллиса

Установлено, что ЭГ-1 (инструктора), ЭГ-2 (администраторы), ЭГ-3 (врачи) различаются по параметрам методики эмоционального интеллекта: *осознание чувств и эмоций других людей* ($H = 12,9$ при $p < 0,002$), *управление чувствами и эмоциями других людей* ($H = 6,9$ при $p < 0,03$); по параметрам коммуникативной компетентности: *нежелание сближаться с людьми* ($H = 9,4$ при $p < 0,009$), *эмоциональная устойчивость* ($H = 8,1$ при $p < 0,02$), *чувствительность* ($H = 5,6$ при $p < 0,05$), *контроль/импульсивность* ($H = 14,3$ при $p < 0,001$), *асоциальность* ($H = 10,8$ при $p < 0,005$), *компетентный* ($H = 11,4$ при $p < 0,003$), *агрессивный* ($H = 21,3$ при $p < 0,000$).

В связи с тем, что H – критерий Краскала-Уоллеса не позволяет судить о том, какие из выделенных признаков могут считаться дискриминативными, следующим шагом нашей работы стало проведение оценки достоверности различий исследуемых признаков попарно между ЭГ-1 (инструктора, $N = 30$) и ЭГ-2 (администраторы, $N = 25$), между ЭГ-1 (инструктора, $N = 30$) и ЭГ-3 (врачи, $N = 20$), между ЭГ-2 (администраторы, $N = 25$) и ЭГ-3 (врачи, $N = 20$). Для решения этой задачи был использован U -критерий Манна-Уитни, который предназначен для оценки различий между двумя выборками по уровню какого-либо признака. Полученные результаты представлены в таблицах 2, 3, 4.

Таблица 2.

Результаты сравнительного анализа по параметрам эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности между испытуемыми ЭГ-1 (инструктора) и ЭГ-2 (врачи)

Переменные	Среднее значение		U^*	p-level
	ЭГ-1	ЭГ-2		
Понимание своих эмоций	9,64	14,75	327	0,05
Нежелание сближаться с людьми	14,21	6,75	276	0,01
Асоциальность	13,79	7,50	263	0,03
Компетентный	8,50	16,75	281	0,003
Агрессивный	15,50	4,50	279	0,000

* - сравнительный анализ проведен с применением U -критерия Манна-Уитни

Таблица 3

Результаты сравнительного анализа по параметрам эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности между испытуемыми ЭГ-1 (инструктора) и ЭГ-3 (врачи)

Переменные	Среднее значение		U^*	p-level
	ЭГ-1	ЭГ-3		
Осознание чувств и эмоций других людей	8,21	17,25	200	0,01
Управление чувствами и эмоциями других людей	8,93	16,00	198	0,01
Эмоциональная устойчивость	8,93	16,00	203	0,013
Чувствительность	9,36	15,25	237	0,042
Контроль/импульсивность	8,21	17,25	195	0,001
Асоциальность	14,64	6,0	189	0,002
Компетентный	8,79	16,25	201	0,008
Агрессивный	15,21	5,00	199	0,000

* - сравнительный анализ проведен с применением U -критерия Манна-Уитни

Таблица 4

Результаты сравнительного анализа по параметрам эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности между испытуемыми ЭГ-2 (администраторы) и ЭГ-3 (врачи)

Переменные	Среднее значение		U^*	p-level
	ЭГ-2	ЭГ-3		
Осознание чувств и эмоций других людей	5,00	12,00	138	0,002
Эмоциональная устойчивость	5,75	11,25	140	0,021
Контроль/импульсивность	4,50	12,50	137	0,000

* - сравнительный анализ проведен с применением U -критерия Манна-Уитни

Анализ результатов показал, что испытуемых ЭГ-1 (инструктора) отличает недостаток эмоционального участия в отношениях с другими людьми, стремление к избеганию тесных эмоциональных отношений, склонность, в ряде ситуаций к пренебрежению принятыми общественными нормами, моральными и этическими ценностями, установившимися правилами поведения. В ситуациях межличностного общения склонны проявлять более активную позицию с тенденцией к «подавлению» партнера по общению. Выявленная тенденция может быть связана с тем, что испытуемые большую часть времени проводят в непосредственном контакте с пациентами, что обуславливает тенденцию занимать более доминирующее положение, т.к. они более компетентны в вопросах техники выполнения и организации занятий. Кроме того, постоянное взаимодействие с категорией «особого объекта труда», а именно, людьми, имеющими проблемы соматического характера разной степени тяжести, способствует активизации защитных механизмов психики, часто проявляющихся в эмоциональной холодности и препятствующих установлению тесных эмоциональных отношений.

Испытуемых ЭГ-2 (администраторы) отличает достаточно развитое эмоциональное самосознание, понимание роли эмоциональной составляющей в процессе профессиональной деятельности специалистов помогающих профессий, развитая рефлексия. В ситуациях межличностного общения они склонны чаще занимать равную по отношению к собеседнику позицию, проявляя хорошо сформированную коммуникативную компетентность. Обозначенные характеристики являются важными качествами, позволяющими испытуемым ЭГ-2 быть эффективными при выполнении своих профессиональных обязанностей и обуславливают возможность установления конструктивных отношений с другими людьми в различных ситуациях.

Испытуемых ЭГ-3 (врачи) отличает достаточно развитый механизм идентификации, проявляющийся в способности воспринимать и понимать чувства партнеров по общению, ориентация на другого человека. Благодаря способности к прогнозированию развито умение приписывать эмоциональную окраску ситуации, настраиваясь на те или иные переживания партнера по взаимодействию. Развито умение принимать решения, не ущемляя собственных интересов и не унижая другого. Испытуемым характерно проявление непредвзятости и беспристрастности в отношении к окружающим, они уверены в своих силах. В выстраивании отношений проявляют гибкость в выборе того стиля взаимодействия, который будет более соответствовать требованиям ситуации. Склонны к прогнозированию в отношении результатов деятельности и оказанию влияния на партнеров по общению. Что, на наш взгляд, является крайне важным для испытуемых этой группы, т.к. именно от врача во многом зависит исход терапевтического воздействия и его эффективность. Именно врач оказывает на пациента наиболее активное конструктивное воздействие и определяет границы терапевтического вмешательства. В зависимости от того, насколько специалист способен «настроиться» на пациента, понять его потребности и выстроить с ним эффективный, доверительный терапевтический альянс, будет проявляться эффект терапии.

Далее, нами было проведено исследование характера взаимосвязей между исследуемыми параметрами эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности у испытуемых трех эмпирических групп с применением корреляционного анализа r_s -Спирмена. Полученные результаты по ЭГ-1 (инструктора) представлены в таблице 5.

Таблица 5

Значимые взаимосвязи между параметрами эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности по ЭГ-1 (N=30)

Взаимосвязанные переменные		r^*	p
Нежелание сближаться с людьми	Невыразительность эмоций	0,799	0,01
	Асоциальность	0,699	0,01
	Зависимый стиль	0,893	0,01
	Управление чувствами и эмоциями других людей	-0,699	0,01
	Жизнерадостность	-0,658	0,05
	Чувствительность	-0,633	0,05

Асоциальность	Компетентный стиль	-0,572	0,05
	Агрессивный стиль	-0,814	0,01
	Неумение управлять своими эмоциями	0,510	0,01
	Невыразительность эмоций	0,748	0,01
	Доминирование негативных эмоций	0,580	0,01
	Зависимый стиль	0,667	0,01
	Управление своими чувствами и эмоциями	-0,541	0,01
	Эмоциональная устойчивость	-0,883	0,01
	Осознание своих чувств и эмоций	-0,645	0,01

* - корреляционный анализ проведен с применением коэффициента корреляции r_s -Спирмена

Анализ полученных результатов показал, что для испытуемых ЭГ-1 характерно держать дистанцию по отношению к другим людям, преимущественно они не стремятся к установлению близких отношений, построенных на эмоциональной основе. Вероятно, имеют сложности с пониманием своего эмоционального состояния и состояний других людей, а также в области адекватного эмоционального реагирования в разнообразных ситуациях. Проявляют пониженную чувствительность по отношению к внешним воздействиям, что может быть проявлением защитного механизма по отношению к ситуациям общения со специфическим контингентом «не здоровых» людей. Наиболее выраженными помехами в установлении контактов с партнерами по общению является негибкость, неразвитость, невыразительность эмоций. Испытуемые склонны к проявлению противоречий принятым в обществе нормам и правилам поведения, что может проявляться в недостаточно корректном и внимательном отношении к партнерам по общению. По нашему мнению, выявленные нами характеристики вносят существенный диссонанс в профессиональную деятельность респондентов ЭГ-1 и влияют не ее эффективность.

Результаты корреляционного анализа между параметрами эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности для ЭГ-2 (администраторы) представлены в таблице 6.

Таблица 6

Значимые взаимосвязи между параметрами эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности по ЭГ-2 (N=25)

Взаимосвязанные переменные		r^*	p
Осознание своих чувств и эмоций	Осознание чувств и эмоций других людей	0,632	0,01
	Общительность	0,800	0,01
	Компетентный стиль	0,738	0,01
	Эмоциональная устойчивость	0,800	0,01
	Логическое мышление	-0,600	0,01
	Зависимый стиль	-0,737	0,01
Компетентный стиль	Осознание своих чувств и эмоций	0,738	0,01
	Управление чувствами и эмоциями других людей	0,889	0,01
	Общительность	0,949	0,01
	Жизнерадостность	0,816	0,01
	Нежелание сближаться с людьми	-0,500	0,01

* - корреляционный анализ проведен с применением коэффициента корреляции r_s -Спирмена

Полученные результаты указывают на достаточно развитое эмоциональное самосознание испытуемых ЭГ-2, способность жить в соответствии со своими внутренними эмоциональными переживаниями, адекватная оценка роли чувств в профессиональной деятельности и межличностном общении. Респондентам свойственна высокая потребность в познании себя, высокая самооценка восприятия себя со стороны партнеров по общению. Способны в проблемной ситуации проявлять активность и гибкость эмоционального реагирования, что помогает им быстро отзываться на окружающие события, сравнительно легко находить верное решение. При этом они легко идут на контакт и стремятся к выстраиванию эффективных отношений с другими людьми, что крайне важно для качественного выполнения их профессиональных обязанностей. Таким образом, общительность, компетентность и эмоциональная

устойчивость позволяют испытуемым легко реализовывать себя в профессиональной сфере, снижать возникающее напряжение и находить наиболее конструктивные решения конфликтных ситуаций.

Результаты корреляционного анализа между параметрами эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности для ЭГ-3 (врачи) представлены в таблице 7.

Таблица 7

Значимые взаимосвязи между параметрами эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности по ЭГ-3 (N=20)

Взаимосвязанные переменные		r*	p
Осознание чувств и эмоций других людей	Управление своими чувствами и эмоциями	0,833	0,01
	Управление чувствами и эмоциями других людей	0,738	0,01
	Общительность	0,501	0,05
	Чувствительность	0,949	0,01
	Контроль	0,511	0,05
	Неумение управлять эмоциями	-0,816	0,01
	Доминирование негативных эмоций	-0,833	0,01
	Эмоциональная устойчивость	-0,889	0,01
Управление чувствами и эмоциями других людей	Неадекватное проявление эмоций	0,800	0,01
	Управление своими чувствами и эмоциями	0,748	0,01
	Общительность	0,632	0,01
	Чувствительность	0,801	0,01
	Эмоциональная устойчивость	-0,738	0,01
	Зависимость	-0,632	0,01

* - корреляционный анализ проведен с применением коэффициента корреляции r_s -Спирмена

Анализ полученных результатов показал, что испытуемых ЭГ-3 отличает преобладание межличностных аспектов эмоционального интеллекта – осознание чувств и эмоций других людей и управление чувствами и эмоциями других людей. Респондентам свойственно распознавать эмоциональные состояния других людей, понимать чувства и позицию партнеров по общению. Они стремятся устанавливать устойчивые эмоциональные связи, в общении ориентированы на другого человека. Усиление данных характеристик возможно за счет сформированной установки на общение и повышенной сензитивности к эмоциональным проявлениям партнеров по общению, что является важной составляющей при выстраивании коммуникации с пациентами. При этом, испытуемые способны контролировать собственные эмоциональные проявления, показывая конструктивные и сдерживая негативные переживания. В ситуации межличностного взаимодействия не склонны центрироваться на негативных переживаниях. Кроме того, испытуемым характерен достаточно высоко развитый уровень умения влиять на состояние партнера по общению и управлять им, предотвращать возникновение неблагоприятных проявлений. Склонны к проявлению сотрудничества в ситуации отстаивания своей позиции, не ущемляя собственных интересов и не унижая другого. Проявляют высокий уровень психологической гибкости в выстраивании отношений в зависимости от требований ситуации, что способствует достижению хорошего психологического климата в коллективе. Склонны к прогнозированию результатов своих действий. Таким образом, испытуемые данной группы способны оказывать конструктивное терапевтическое влияние на своих пациентов и выбирать для них наиболее соответствующую стратегию терапии.

Таким образом, результаты проведенного эмпирического исследования показали, что существует взаимосвязь между параметрами эмоционального интеллекта и коммуникативной компетентности личности. При этом, в зависимости от профессиональной направленности сотрудников, характер взаимосвязей будет различным. Так, для испытуемых ЭГ-1 (инструктора) более характерен недостаток эмоционального реагирования в ситуациях межличностной коммуникации и, в частности, в процессе выполнения профессиональных задач, что может затруднять установление эффективных контактов с другими людьми. Испытуемые ЭГ-2 способны проявлять

гибкость и эмоциональное участие в отношениях с другими людьми, что позволяет им устанавливать и поддерживать конструктивные взаимоотношения. Испытуемые ЭГ-3 в процессе коммуникации ориентированы на партнера по общению, сензитивны в отношении его эмоционального состояния, что позволяет им быть достаточно эффективными в выборе наиболее оптимальной стратегии терапевтического воздействия.

1. Андреева, И.Н. Эмоциональный интеллект как феномен современной психологии / И.Н. Андреева. - Новополюк: ПГУ, 2011. - 388 с.
2. Аникеева, Ю.В. Коммуникативная компетентность / Ю.В. Аникеева // Вектор науки ТГУ. - 2012. - №1 (8). - С. 267-270.
3. Васильева, Н.Г. Взаимосвязь особенностей эмоционального интеллекта и синдрома выгорания у врачей: дис. ... канд. психол. наук: (19.00.04) / Н.Г. Васильева. - СПб., 2016. - 203с.
4. Гончаров М.А. Эмоциональный интеллект и эмоциональная компетентность. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.b17.ru/article/emotional_intelligence_and_competence
5. Гоулман, Д. Эмоциональный интеллект. Почему он может значить больше, чем IQ / Д. Гоулман. - М.: «Манн, Иванов и Фербер», 2016. - 560 с.
6. Зыбина, Л.Н. О связи социального интеллекта и коммуникативной компетентности личности / Л.Н. Зыбина // Развитие человека в современном мире. - Новосибирск, 2018. - №2. - С. 82-91.
7. Капустина, Е.А. Взаимосвязь социального интеллекта и коммуникативной компетентности личности. Дис. ... канд. психол. наук / ЛЕ.А. Капустина. - Барнаул, 2004. - 205 с.
8. Ларина, А.Т. Эмоциональный интеллект / А.Т. Ларина // Азимут научных исследований: педагогика и психология. - 2016. - Т.5. - № 3 (16). - С. 275-278.
9. Наследов, А.Д. Математические методы психологического исследования / А.Д. Наследов. - СПб., 2004. - 392 с.
10. Социальный и эмоциональный интеллект / Под ред. Д.В. Люсина, Д.В. Ушакова. - М., 2012. - 412 с.
11. Salovey, P. Emotional intelligence / P. Salovey, J.D. Mayer // Imagination, Cognition and Personality, 1990. - № 9. - PP. 185 - 211.

Брюхова Н.Г.

Внутриличностные конфликты представителей образовательных организаций

ФГБОУ ВО «Астраханский государственный университет»

(Россия, Астрахань)

doi: 10.18411/lj-04-2019-46

idsp: ljjournal-04-2019-46

Аннотация

Статья подчеркивает значимость влияния внутриличностных конфликтов на профессиональную деятельность представителей образовательных организаций. Эмпирические данные показывают, что у учителей и преподавателей, в сравнении с административным составом, внутриличностных конфликтов больше. Даются рекомендации к организации процесса разрешения конфликтов внутри себя представителями образовательных организаций.

Ключевые слова: внутриличностный конфликт, межличностный конфликт, представитель образовательной организации.

Abstract

The article emphasizes the importance of the impact of intrapersonal conflicts on the professional activities of representatives of educational organizations. Empirical data show that teachers and lecturers, in comparison with administrative staff, have more intrapersonal conflicts. Recommendations are given to the organization of the process of conflict resolution within the representatives of educational organizations.

Keywords: intrapersonal conflict, interpersonal conflict, representative of the educational organization.

Множественные конфликты внутри личности являются серьезной проблемой, как минимум для людей ее окружающих. Эта проблема значительно усиливается, если человека окружают не только его родные и сослуживцы, но и подчиненные по работе