

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**Институт образования и социальных наук
Кафедра общей и прикладной психологии**

Утверждена распоряжением по институту
от 28.02.2020 № 14-р/20

Допущена к защите
«15» июня 2020 года

**Зав. кафедрой общей и
прикладной психологии,
кандидат психологических
наук, доцент, Белашева И.В.**

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
ИССЛЕДОВАНИЕ РОЛИ ЭМОЦИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ
В ВЫБОРЕ СТРАТЕГИЙ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНОЙ
СИТУАЦИИ**

**Рецензент (ученая степень, звание,
должность):**
Бочко Вадим Сергеевич
Начальник отдела по работе со средствами
массовой информации Аппарата Думы
Ставропольского края

Выполнила:
Тутынина Елена Александровна
студентка 4 курса, группы КФЛ-б-о-16-1
направления подготовки 37.03.02
«Конфликтология» профиль «Психология
управления конфликтами»
очной формы обучения

**Нормоконтролер: (ученая степень, звание,
должность):**
Белашева Ирина Валерьевна
заведующий кафедрой общей и прикладной
психологии, кандидат психологических наук,
доцент

**Руководитель: (ученая степень, звание,
должность)**
Белашева Ирина Валерьевна
заведующий кафедрой общей и прикладной
психологии, кандидат психологических наук,
доцент

Дата защиты:
«30» июня 2020 г.

Оценка _____

Ставрополь, 2020 г

Содержание

Введение.....	3
Глава I. Теоретико-методологическое обоснование проблемы исследования роли эмоциональной компетентности в выборе стратегий поведения в конфликтной ситуации.....	9
1.1. Эмоциональная компетентность: определение, структура, механизмы формирования.....	9
1.2. Конфликт и конфликтное поведение.....	20
1.3. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.....	37
1.4. Психологические особенности, влияющие на выбор стратегии поведения в конфликтной ситуации.....	43
Глава II. Материалы и методы исследования роли эмоциональной компетентности в выборе стратегий поведения в конфликтной ситуации.....	70
2.1. Организация эмпирического исследования.....	70
2.2. Методы и методики исследования.....	71
2.3. Методы статистической обработки данных.....	77
Глава III. Анализ и интерпретация результатов исследования.....	79
Выводы.....	106
Заключение.....	111
Список литературы.....	114
Приложение	

Введение

В современном обществе проблема компетентности в понимании, выражении и управлении эмоциями стоит достаточно остро. Мы воспитываемся в культурах, которые чаще недооценивают необходимость понимания эмоций. В школе, в вузе, а затем и в трудовой деятельности основной акцент делается на развитие логики и техничности. Табели успеваемости, рабочие характеристики, планы действий, технологические схемы практически исключают любой эмоциональный контекст, в лучшем случае здесь используется замаскированное выражение эмоции, определяемое фразами «слабая позиция», «неустойчивое моральное состояние» и т.п. Формирование эмоциональной компетентности представляется нам важнейшим аспектом развития личности, составляющим ее потенциал (ресурс) в рамках различных аспектов адаптации.

Эмоциональная компетентность, согласно Г.В. Юсуповой, представляет собой аспект развивающихся способностей к саморегуляции и регуляции интерперсональных отношений путём понимания собственных эмоций и эмоций окружающих. Она выделяет два компонента эмоциональной компетентности, которые имеют внутренний и внешний векторы направленности: когнитивный (понимание эмоций) и поведенческий (управление эмоциями).

И.Н. Андреева считает, что структура эмоциональной компетентности представляет собой более детализированную структуру эмоционального интеллекта – с учётом социальных влияний на его развитие [4].

Д. Гоулман рассматривает эмоциональную компетентность как более широкое понятие, и определяет ее как интегральную характеристику, включающую компоненты эмоционального интеллекта, волевые качества, показатели самосознания, социальных навыков, которую условно можно разделить на личную (понимание себя, саморегуляция, мотивация) и социальную компетентность (эмпатия и социальные навыки) [44].

В контексте данной работы мы будем рассматривать следующие параметры эмоциональной компетентности, которые могут влиять на выбор индивидом *стратегий* поведения в конфликтной ситуации:

- эмоциональный интеллект – «внутренний эмоциональный ресурс эмоциональной регуляции человека», позволяющий субъекту управлять своим поведением, держать эмоции под контролем в проблемных ситуациях и достигать экономического благополучия [31].

- рефлексия – способность человека определять, какую именно эмоцию он испытывает в данный момент, по физическому состоянию и внутреннему диалогу; определять, из каких базовых эмоций состоит испытываемая сложная, осознавать изменение интенсивности эмоции и переходы от одной эмоции к другой;

- саморегуляция поведения – умение определять источник и причину возникновения эмоции, ее назначение и возможные последствия развития, степень ее полезности в конкретной ситуации;

- эмпатия – базисная составляющая эмоциональной компетентности – эмоциональный отклик человека на переживания других людей, проявляющийся как в сопереживании, так и в сочувствии [45].

При этом эмоциональный интеллект мы рассматриваем как инструментальный уровень эмоциональной компетентности, рефлексия, эмпатию и саморегуляцию – как механизмы формирования и функционирования эмоциональной компетентности.

Широкое распространение в конфликтологии получила разработанная К. Томасом и Р. Килменном двухмерная модель стратегий поведения личности в конфликтном взаимодействии, которая включает в себя: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление. Под ними подразумеваются установки на определенные формы поведения в ситуации конфликта [80]. В основе этой модели лежат ориентации участников конфликта на свои интересы и интересы противоположной стороны.

Важно отметить, что *конфликт*, по мнению профессора Ю.Г. Запрудского, явное или скрытое состояние противоборства объективно расходящихся интересов, целей и тенденций развития социальных объектов, прямое и косвенное столкновение социальных сил на почве противодействия существующему общественному порядку [11].

Исходя из вышеизложенного, следует отметить, что **актуальность** нашего исследования состоит в том, что развитие эмоциональной компетентности сопряжено с развитием коммуникативных навыков, навыков санации собственных психических состояний, навыков самоуправления и регуляции межличностных взаимодействий, что в свою очередь отражается на поведенческих стратегиях, которые выбирает человек в ситуациях конфликтного взаимодействия. Определение путей влияния параметров эмоциональной компетентности на определение поведенческой стратегии в конфликте является актуальным в контексте успешности конфликт-менеджмента и самоменеджмента.

Цель: исследовать влияние эмоциональной компетентности на выбор стратегий поведения в конфликтной ситуации.

Объект исследования: эмоциональная компетентность личности.

Предмет исследования: влияние эмоциональной компетентности на выбор стратегий поведения в конфликтной ситуации.

Гипотезы исследования: 1) эмоциональная компетентность личности влияет на выбор стратегий поведения в конфликте; 2) выбор стратегий поведения в конфликте может быть обусловлен преобладающими каналами эмпатии, уровнем конфликтности и параметрами саморегуляции поведения.

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

1) провести теоретико-методологический анализ исследований эмоциональной компетентности и роли ее параметров и компонентов в выборе стратегий поведения в конфликтной ситуации;

2) провести эмпирическое исследование параметров эмоциональной компетентности, конфликтности и преобладающих стратегий поведения в конфликте у студентов вуза;

3) провести факторизацию параметров эмоциональной компетентности для определения эмоциональных компетенций как отдельных компонентов ее структуры;

4) определить наличие/ отсутствие статистически достоверных взаимосвязей между параметрами эмоциональной компетентности, конфликтностью и преобладающей стратегией поведения в конфликте;

5) определить различия между студентами, сгруппированными по признаку «преобладающая стратегия поведения в конфликте», по уровню развития эмоциональных компетенций.

Методологическую основу исследования составляют: представления о системе эмоционально-интеллектуальных способностей (Д. Мэйер, П. Сэловей); теория эмоционального интеллекта (Д.В. Люсин); теория эмоциональной компетентности (Г.В. Юсупова); теории конфликта (Л.Козера, К.Боулдинга, Л.Крисбергу, Е.М. Басова, Ю.Г. Запрудского, Н.В. Гришиной); двухмерная модель стратегий поведения личности в конфликтном взаимодействии (К. Томас, Р. Килменн); модели эмоционального интеллекта (Р. Бар-Он, Д. Гоулман, Д.В. Люсин); гуманистическое направление в рамках эмпатии (К. Роджерс); представления об эмпатии (В.В. Бойко); теория системной рефлексии (А.В. Карпов, Д.А. Леонтьев, В.А. Лефевр, А.В. Россохин, В. Д. Шадриков); теория саморегуляции (В. И. Моросанова).

Для решения поставленных задач и проверки гипотезы был использован комплекс методов исследования.

Психодиагностические методы исследования:

1) опросник эмоционального интеллекта «Эмин» (Люсин Д.В.), включающий в себя межличностный эмоциональный интеллект,

внутриличностный эмоциональный интеллект, понимание эмоций, управление эмоциями и общий уровень эмоционального интеллекта;

2) опросник Томаса К. и Килманна Р. «Определение способов регулирования конфликтов», включающий соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание и приспособление;

3) тест Ряховского В.Ф. «Самооценка конфликтности», показывающий уровень конфликтности: избегание конфликтных ситуаций; конфликтность не выражена; конфликтность выражена слабо; выраженная конфликтность; высокий уровень конфликтности;

4) опросник «Дифференциальный тип рефлексии» (Леонтьев Д.А., Лаптева Е.М., Осин Е.Н., Салихова А.Ж.), включающий шкалы системной рефлексии, квазирефлексии и интроспекции;

5) методика Бойко В. В. «Диагностика уровня эмпатии», включающая шкалы: рациональный канал эмпатии; эмоциональный канал эмпатии; интуитивный канал эмпатии; установки, способствующие эмпатии; проникающая способность эмпатии; идентификация в эмпатии;

6) опросник «Стиль саморегуляции поведения — ССП-98» Моросановой В.И., включающая шкалы: планирование; моделирование; программирование; оценивание результатов; гибкость; самостоятельность и общий уровень саморегуляции.

Методы обработки данных: 1) первичные методы обработки данных: первичный частотный анализ, табулирование, построение диаграмм; 2) вторичные методы: методы статистического анализа: корреляционный анализ (r -критерий Пирсона), иерархичный факторный анализ, непараметрический анализ (H-критерий) различий Краскала – Уоллеса.

База исследования и состав испытуемых: Северо-Кавказский федеральный университет, в качестве испытуемых выступили 174 студента следующих направлений подготовки: «Правовое обеспечение национальной безопасности» 1 курс; «География» 1, 2 и 4 курсы; «Журналистика» 2 курс и

«Конфликтология» 2, 3 и 4 курсы, из которых 65 (37%) юношей и 109 (63%) девушек. Возраст испытуемых – от 17 до 23 лет.

Научная новизна исследования состоит в проработке структуры эмоциональной компетентности, ее параметров и компонентов и их влиянии на определение стратегий поведения в конфликтной ситуации.

Теоретическая значимость исследования состоит в том, что были обобщены и систематизированы основные теоретические аспекты, направленные на изучение роли эмоциональной компетентности в выборе стратегий поведения в конфликтной ситуации.

Практическая значимость работы состоит в том, что благодаря полученным результатам, можно разработать комплекс тренинговых занятий и развивающих программ, направленных на развитие эмоциональной компетентности, и опосредованно решать вопросы конструктивной регуляции конфликтов через выбор оптимальной стратегии поведения.

Структура работы: включает введение, три главы, заключение, список литературы и приложение общим объемом 119 страниц без учета приложения, содержит 14 графических объектов. Список литературы включает 80 источников, в их числе 8 иностранных.

Глава I. Теоретико-методологическое обоснование проблемы исследования роли эмоциональной компетентности в выборе стратегий поведения в конфликтной ситуации

1.1. Эмоциональная компетентность: определение, структура, механизмы формирования

К проблеме эмоциональной компетентности и ее аспектов обращались в той или иной степени зарубежные и отечественные ученые. В последнее десятилетие XX века на Западе стали активно разрабатываться два близких понятия: эмоциональный интеллект и эмоциональная компетентность. В 1990 году Д. Мэйер и П. Сэловей в своих работах представили систему эмоционально-интеллектуальных способностей, включающую способность к пониманию своих и чужих эмоций, умению различать их и использовать эту информацию для направления мышления и деятельности [79]. Д. Мэйер и П. Сэловей не только сформулировали понятие эмоционального интеллекта, но и предложили способ его измерения, основывающийся на изучении устойчивости поведения человека в различных ситуациях, при этом, отмечая необходимость исследования интеллектуальных способностей. Концепция эмоционального интеллекта вызвала широкий интерес исследователей, в этом направлении работали Дж. Гилфорд, М. Гоулман, М. Девис, Р. Робертс, Дж. Майер, П. Сэловей, Р. Стернберг, Б. Паркинсон, А. Х. Фишер, А. С. Р. Манстед, С. А. Смит, П. С. Эллсворт и др. [77].

В рамках системно-деятельностного подхода В.Д. Шадрикова в структуре эмоциональной компетентности можно выделить следующие уровни: (Рис. 2):

- 1) системный уровень – уровень компетентности;
- 2) уровень подсистем – компетенций (эмоциональный интеллект): 1 подсистема (интраперсонально ориентированные эмоциональные компетенции – понимание и регуляция собственных эмоций), 2 подсистема

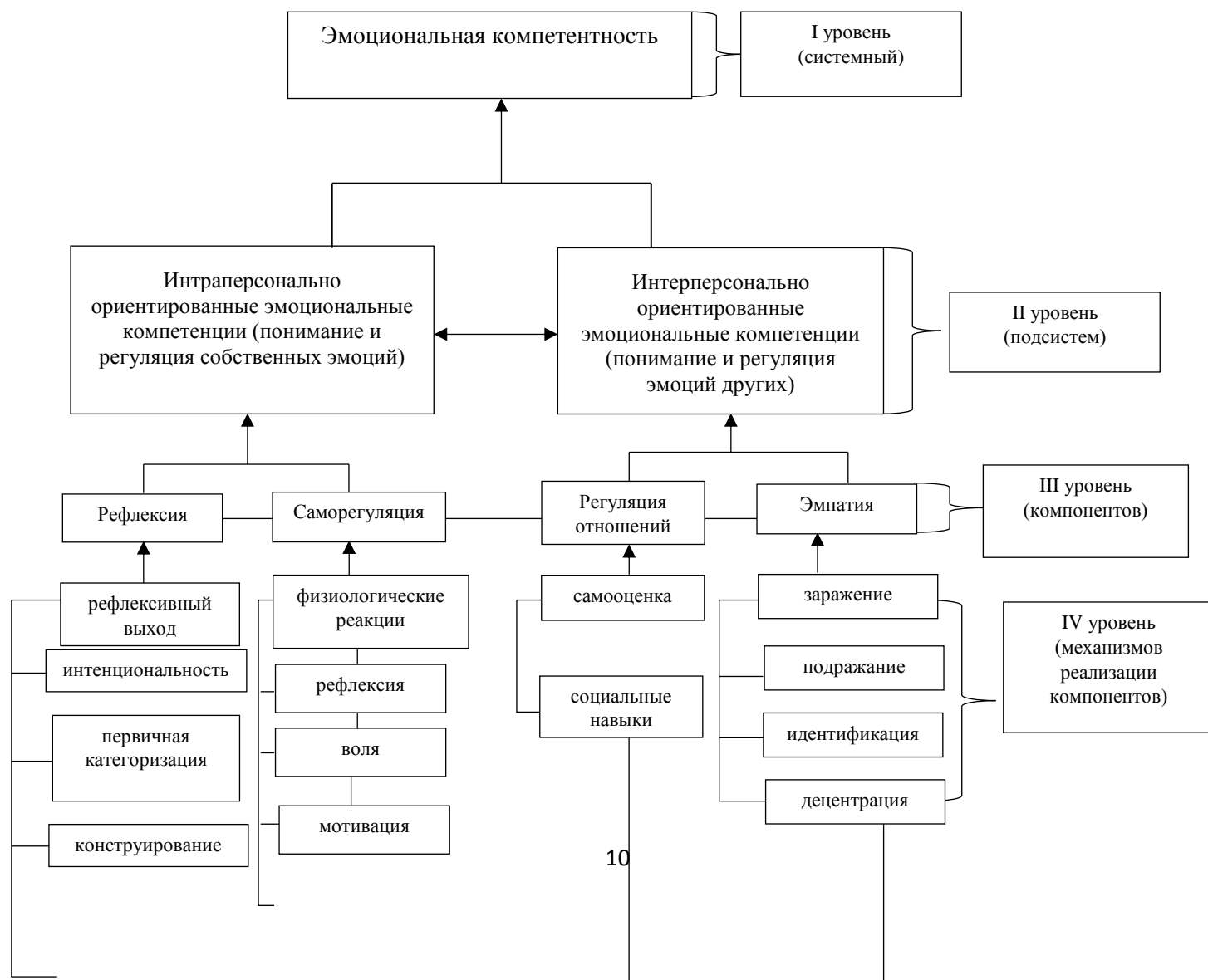
(интерперсонально ориентированные эмоциональные компетенции – понимание и регуляция эмоций других);

3) уровень компонентов (компоненты эмоционального интеллекта): в интраперсонально ориентированной подсистеме – рефлексия и саморегуляция, в интерперсонально ориентированной подсистеме – регуляция отношений и эмпатия;

4) уровень механизмов: частные механизмы рефлексии, эмпатии, саморегуляции, регуляции отношений;

5) личностный уровень: отдельные свойства личности и характер ее ведущей мотивации;

6) уровень функциональных блоков: регуляции уровня активности мозга; приема, переработки и хранения экстероцептивной информации; программирования, регуляции и контроля за протеканием психической деятельности.



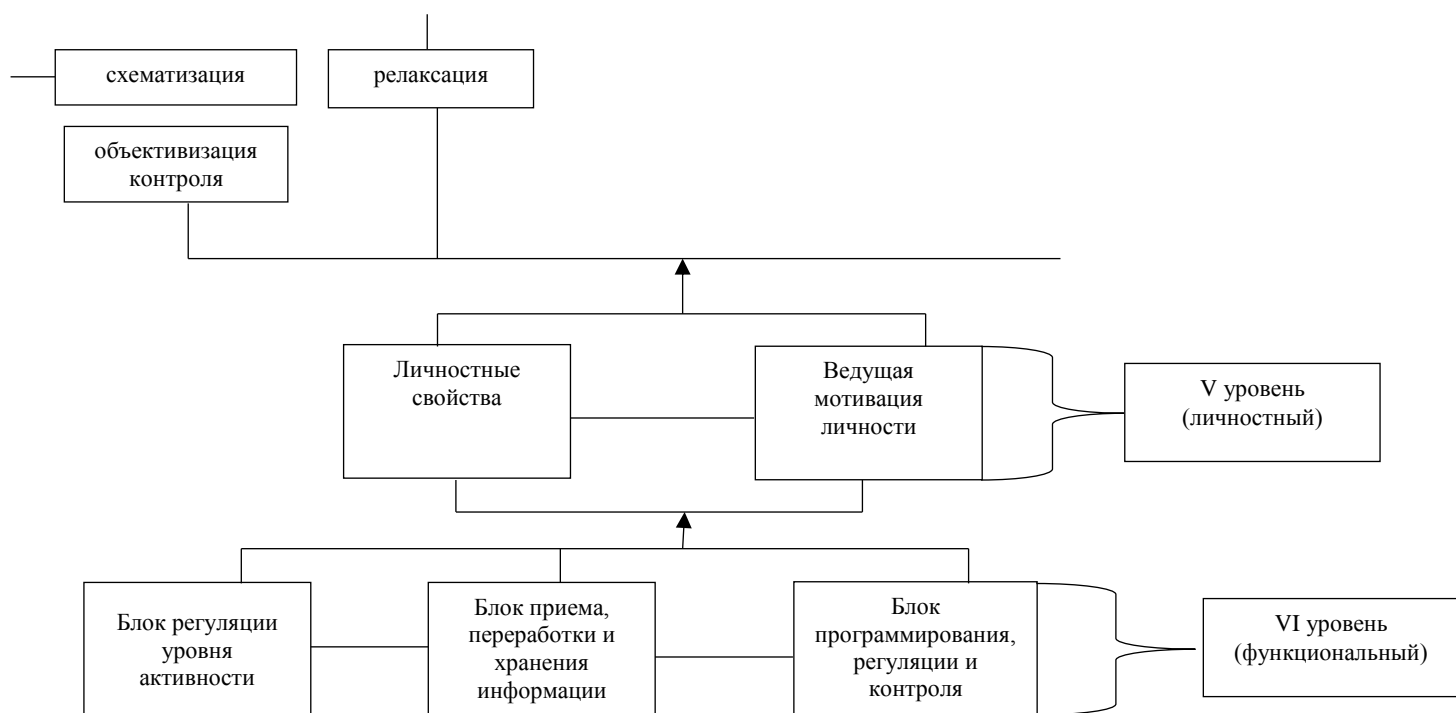


Рис. 1 Структура эмоциональной компетентности

Исходя из свойств системы, ее уровни взаимосвязаны: изменения на каждом уровне будут приводить к переменам в функционировании всей системы эмоциональной компетентности. Наиболее кардинальные и масштабные изменения будут связаны с нарушениями функционирования первых уровней, вплоть до существенной перестройки всей системы.

Наряду с исследованиями в области эмоционального интеллекта С. Саарни в 1990 г. вводит термин «эмоциональная компетентность», которое рассматривает как единство трех аспектов: «я-идентичности», характера и истории развития. *Эмпирическая модель* эмоциональной компетентности выглядит как набор из восьми видов способностей: способность осознавать собственные эмоциональные состояния; способность различать эмоции других людей, способность использовать словарь эмоций и формы выражения, присущие данной культуре, а позднее - усваивать культурные сценарии и связывать эмоции с социальными ролями; осознание того, что структура или характер взаимоотношений в значительной степени определяются тем, как эмоции определяются во взаимоотношениях, а именно как степень непосредственности, подлинности проявления, так и степенью

эмоциональной взаимности или симметрии во взаимоотношениях; способность принимать свои эмоции и соответствовать собственным представлениям о эмоциональном «балансе». Результатом развития эмоциональной компетентности, по мнению автора этой концепции, будет способность управлять своими способностями, высокая самооценка и жизнеспособность при стрессах [14].

В отечественной психологии, так же, как и в зарубежных исследованиях, понятие эмоциональной компетентности зачастую отождествляется с понятием эмоционального интеллекта, которое активно стало применяться в психологической теории и практике с 1990 г. Например, в исследованиях Л. С. Выготского, А.Н. Леонтьева и С.Л. Рубинштейна предпринимались попытки установления тесной взаимосвязи эмоциональных и познавательных процессов (взаимосвязь интеллектуальных и эмоционально-волевых сторон личности; общую одаренность через совокупность всех качеств человека, включающую не только интеллект, но и другие свойства и особенности личности, в том числе эмоциональную сферу). В исследованиях Д. Големана, Дж. Мэйера и П. Сэловея делались попытки разделить эти понятия.

В настоящее время отсутствует единый подход к проблеме эмоционального интеллекта. Как правило, понятие это включает рассмотрение следующих аспектов: осознание и понимание человеком собственных эмоций (рефлексивная составляющая), умение контролировать эмоциональное состояние, умение чувствовать и понимать эмоциональные переживания других людей, умение строить взаимоотношения и успешно использовать их в жизнедеятельности. На основании этой концепции были разработаны методы, с помощью которых выявился ряд психологических закономерностей, таких, например, как наличие корреляционных связей между эмоциональным интеллектом и качеством выполнения практической деятельности.

Отечественные авторы опираются главным образом на представленную Д.В. Люсиным теорию эмоционального интеллекта, раскрывающую совокупность положений о способности распознавать эмоцию; идентифицировать эмоцию; понять причины и следствия вызванной эмоции; контролировать интенсивность эмоций; внешнее выражение эмоций; вызвать нужную эмоцию, когда это необходимо и т.д. [43].

Д. Гоулман рассматривает эмоциональную компетентность как более широкое понятие, и определяет ее как интегральную характеристику, включающую компоненты эмоционального интеллекта, волевые качества, показатели самосознания, социальных навыков, которую условно можно разделить на личную (понимание себя, саморегуляция, мотивация) и социальную компетентность (эмпатия и социальные навыки) [44].

Понятие «компетентность» имеет много определений. Рассмотрим несколько из них:

1) интегральное качество личности, которое проявляется в общей способности и готовности к деятельности, основанной на знаниях и опыте, которые приобретены в процессе обучения и социализации и ориентированы на самостоятельное и успешное участие в деятельности [57];

2) особый тип организации знаний, который обеспечивает возможность принятия эффективных решений в определенной области деятельности [68];

3) наличие знаний и опыта, умение распорядиться ими при исполнении своих функций [63];

4) совокупность знаний об эмоциональной сфере (состояниях, переживаниях, чувствах и т.д.), умений определять содержание эмоций, опознавать эмоциональные состояния и переживания, умений сопереживать, сочувствовать и содействовать другим людям, а также навыков осознания и регуляции собственных эмоциональных реакций, развитие которых позволяет выстраивать социальное поведение, общение и взаимодействие [61].

Г.В. Юсупова рассматривает эмоциональную компетентность как группу развивающихся способностей к саморегуляции и регуляции интерперсональных отношений путем понимания собственных эмоций и эмоций окружающих. Она выделяет два компонента эмоциональной компетентности: когнитивный (понимание) и поведенческий (управление). Каждый компонент имеет два вектора: внутренний – направленность на себя и внешний – направленность на других. Когнитивный вектор направлен, с одной стороны, на самопонимание, обозначаемое как явление рефлексии, с другой – при направленности на других – на эмоционально-когнитивную децентрацию своего «Я», известную как явление эмпатии. Приспособительные поведенческие реакции реализуются через саморегуляцию поведения (поведенческий вектор, направленный на себя) и регуляцию отношений с другими (поведенческий вектор, направленный на взаимодействие с окружающими). Базовые компоненты – саморегуляция, регуляция взаимоотношений, рефлексия и эмпатия, функционально выступают как инструменты успешного социального взаимодействия.

Юсупова Г.В. рассматривала эмоциональную компетентность как группу развивающихся способностей к саморегуляции и регуляции интерперсональных отношений путем понимания своих эмоций и эмоций окружающих. Важнейшей функцией эмоциональной компетентности, по мнению автора, является предвосхищение последствий своих действий и адаптация в социуме.

В модели эмоциональной компетентности, представленной Юсуповой Г.В., представлены четыре основных компонента: саморегуляция, регуляция взаимоотношений, рефлексия и эмпатия, которые, попарно комбинируясь, образуют шесть функциональных блоков эмоциональной компетентности:

1. Эмоционально-регулирующий блок (саморегуляция и эмпатия);
2. Самоотражение в межличностных отношениях (Регуляция взаимоотношений и рефлексия);

3. Поведенческий блок (Саморегуляция и регуляция взаимоотношений);

4. Когнитивный блок (Рефлексия и эмпатия);

5. Интраперсональный блок (Саморегуляция и рефлексия);

6. Интерперсональный блок (Регуляция взаимоотношений и эмпатия).

Четыре последних блока выступают в инструментальном значении функциональным механизмом успешной адаптации в социуме [72].

Кратко охарактеризуем базовые компоненты эмоциональной компетенции и их значение в процессе межличностного взаимодействия. Более подробно они рассмотрены в последующем пункте [66].

1. Рефлексия. В общем виде к рефлексии относятся способности человека определять, какую именно эмоцию он испытывает в данный момент, по физическому состоянию и внутреннему диалогу; соотносить эту эмоцию с ее названием; определять, из каких базовых эмоций состоит испытываемая сложная, осознавать изменение интенсивности эмоции и переходы от одной эмоции к другой.

2. Саморегуляция – умение определять источник и причину возникновения эмоции, ее назначение и возможные последствия развития, степень ее полезности в конкретной ситуации; в соответствии с этим при необходимости найти способ регуляции эмоции (изменения степени ее интенсивности или замены на другую эмоцию), управляя дыханием, состоянием тела, используя вербальные и невербальные способы управления эмоциями и управление внутренним диалогом.

3. Регуляция взаимоотношений предполагает умение определять возможную причину возникновения эмоции у другого человека и прогнозировать последствия ее развития; изменять эмоциональное состояние другого человека (интенсивности эмоции, перехода на другую эмоцию) с помощью вербальных и невербальных средств; способность вызывать нужную эмоцию в людях.

4. Эмпатия является базисной составляющей эмоциональной компетентности. Традиционно данный феномен понимается как постижение эмоционального состояния, сопереживание, вчувствование в эмоциональную жизнь другого человека; это эмоциональный отклик человека на переживания других людей, проявляющийся как в сопереживании, так и в сочувствии. При сопереживании эмоциональный отклик идентичен тому, что и как переживает конкретный человек; при сочувствии эмоциональный отклик выражается в участливом отношении к переживающему [45].

Клименкова Т.А. и Щедрина И.В. в структуре эмоциональной компетентности выделяют следующие компоненты: самопонимание, саморегуляцию, самомотивацию и воздействие на других людей.

- Самопонимание – познание своих внутренних состояний, потребностей, возможностей и мотивов;
- Саморегуляция – способность сбалансировать свои внутренние состояния и управлять духовными ресурсами;
- Самомотивация – принятие человеком новых условий деятельности с ответственностью за результат и с внутренним контролем над достижением цели;
- Воздействие на других людей – поведение какого-либо человека, изменяющее отношение и чувства к нему других людей [32].

Другой подход был предложен Крайновой Ю.Н., согласно которому, эмоциональная компетентность – это когнитивно-аффективное явление и интегративное образование личности, которое представляет собой единство адекватной эмоциогенной ситуации рефлексии (саногенной), саморегуляции и оптимально выраженной эмпатии и экспрессивности. Выстраивая структуру эмоциональной компетентности, Крайнова Ю.Н. отводит особое место саногенной рефлексии, считая ее системообразующим компонентом(рис.1) [34].

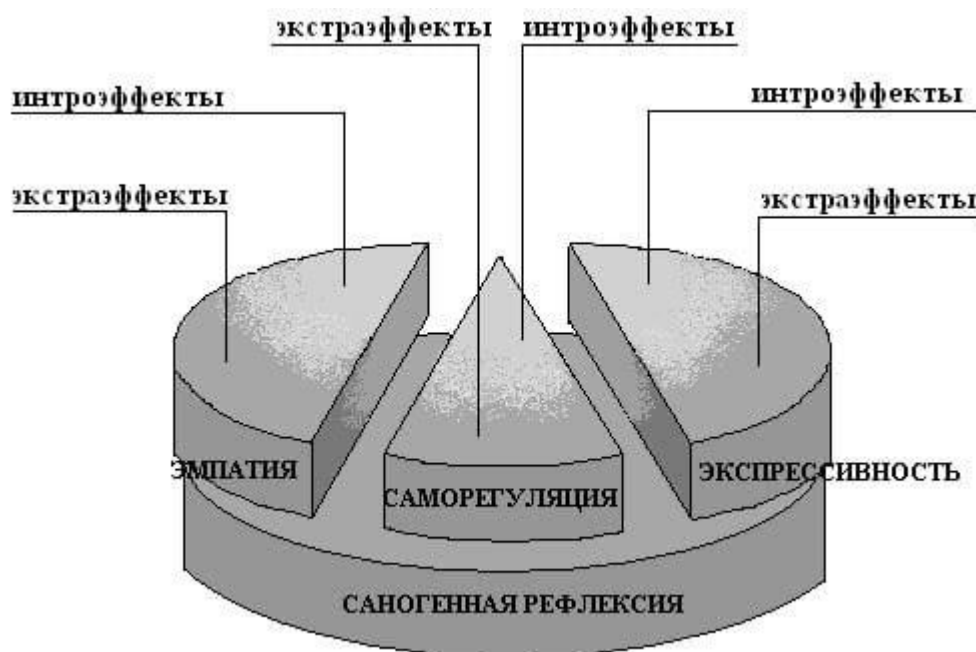


Рис. 2. Модель эмоциональной компетентности, разработанная Крайновой Ю.Н.

Эмоциональная компетентность, как составляющая профессиональной компетентности, представляет собой совокупность эмоциональных и социальных способностей, таких как способности к пониманию собственных эмоций и эмоций других людей, к управлению эмоциональной сферой. Все структурные компоненты эмоциональной компетентности взаимосвязаны, и их тесная взаимозависимость способствует эффективному межличностному взаимодействию.

Рассматривая структуры эмоциональной компетентности, следует отметить, что существующие в настоящее время подходы имеют общую теоретическую направленность. Так Д. Гоулман, рассматривая феномен эмоционального лидерства, выделяет в его составе: самосознание, самоконтроль, социальную чуткость и управление отношениями.

1. Самоконтроль: оптимизм: умение позитивно смотреть на вещи; воля к победе: настойчивое желание улучшить производительность ради соответствия внутренним стандартам качества; обуздание эмоций: умение контролировать разрушительные эмоции; адаптивность: гибкое приспособление к меняющейся ситуации и преодоление препятствий;

открытость: проявление честности и прямоты; надежность; адаптивность: гибкое приспособление к меняющейся ситуации и преодоление препятствий; инициативность: готовность к активным действиям и умение не упускать возможности;

2. Управление отношениями: воодушевление: умение вести за собой, рисуя захватывающую картину будущего; укрепление личных взаимоотношений: культивация и поддержание сети социальных связей; содействие изменениям: способность инициировать преобразования, совершенствовать методы управления и вести работников в новом направлении; влияние: владение рядом тактик убеждения; командная работа и сотрудничество: взаимодействие с другими работниками и создание команды помощь в самосовершенствовании: поощрение развития способностей других людей с помощью отзывов и наставлений; урегулирование конфликтов: разрешение разногласий;

3. Самосознание: уверенность в себе: чувство собственного достоинства и адекватная оценка своей одаренности; эмоциональное самосознание: анализ собственных эмоций и осознание их воздействия на нас; использование интуиции при принятии решений; точная самооценка: понимание собственных сильных сторон и пределов своих возможностей;

4. Социальная чуткость: предупредительность: способность признавать и удовлетворять потребности подчиненных, клиентов, покупателей; сопереживание: умение прислушиваться к чувствам других людей, понимание их позиции и активное проявление участливого отношения к их проблемам; деловая осведомленность: понимание текущих событий, иерархии ответственности и политики на организационном уровне [18].

Одна из последних моделей была предложена Центром Организационного Консультирования в 2008 году. В данной модели эмоциональная компетентность понимается, как способность осознавать свои

эмоции и эмоции другого, способность управлять своими эмоциями и эмоциями другого и на этой основе строить взаимодействие (рис. 3).



Рис. 3. Модель эмоциональной компетентности Центра Организационного Консультирования

1. *Осознание своих эмоций*: В каждый момент времени человек испытывает какую-либо эмоцию. Умение осознавать свои эмоции относится к способности человека определять, какую именно эмоцию он испытывает в данный момент, по физическому состоянию и внутреннему диалогу; соотносить эту эмоцию с ее названием; определять, из каких базовых эмоций состоит испытываемая сложная, осознавать изменение интенсивности эмоции и переходы от одной эмоции к другой.

2. *Осознание эмоций других*: возможность понимать эмоции, испытываемые другими людьми, по их вербальному и невербальному поведению, дифференцировать истинные и ложные проявления чувств других людей, определять изменение интенсивности эмоции и переходы от одной эмоции к другой.

3. *Управление своими эмоциями*: умение определять источник и причину возникновения эмоции, ее назначение и возможные последствия развития, степень ее полезности в конкретной ситуации; в соответствии с этим при необходимости найти способ регуляции эмоции (изменения степени ее интенсивности или замены на другую эмоцию), управляя дыханием, состоянием тела, используя вербальные и невербальные способы

управления эмоциями и управление внутренним диалогом. К этому же умению относится способность вызывать у себя эмоцию, необходимую в конкретной ситуации.

4. *Управление эмоциями* других людей: умение определять возможную причину возникновения эмоции у другого человека и предполагать последствия ее развития, изменение эмоционального состояния другого человека (интенсивности эмоции, перехода на другую эмоцию) с помощью вербальных и невербальных средств; способность вызывать нужную эмоцию в людях. В отличие от манипулятивной игры на эмоциях других, такое взаимодействие помогает людям развивать первые три навыки эмоциональной компетентности.

Анализ исследований и авторских моделей показывает, что эмоциональная компетентность связана с эмоциональным интеллектом и основана на нём: эмоциональный интеллект является инструментом эмоциональной компетентности, поскольку представляет собой ментальное образование, проявляющееся в способности действовать в согласии с внутренней средой собственных чувств и эмоций, понимать отношения личности, репрезентируемые в эмоциях, управлять эмоциональной сферой на основе интеллектуального анализа и синтеза и использовать эмоции для повышения эффективности мышления и поведения.

Эмоциональный интеллект определяет формирование конкретных компетенций в эмоциональной регуляции поведения и деятельности: способность чётко распознавать, что чувствует другой человек, лежит в основе развития компетенции влияния на переживания других людей, способности к толерантному взаимодействию; способность управлять своими эмоциями составляет ядро развития таких компетенций, как инициативность, способность работать в стрессовой ситуации [10].

1.2. Конфликт и конфликтное поведение

Понятие «конфликт» характеризуется исключительной широтой содержания и употребляется в разнообразных значениях. Например, как столкновение противоположных тенденций на почве соперничества, отсутствие взаимопонимания по различным вопросам, связанное с острыми отрицательными эмоциональными переживаниями.

Конфликт – это такое взаимодействие между людьми, которое характеризуется возникновением и столкновением противоречий в их отношениях.

Для того чтобы грамотно вести себя в конфликтах, человек должен знать закономерности их возникновения, развития и разрешения. Конфликтология может сохранить здоровье, благосостояние и даже жизнь миллионам россиян, ежегодно несущим огромный ущерб в результате деструктивных последствий внутриличностных и социальных конфликтов.

Конфликтологические знания особенно важны современному руководителю. Конфликт не относится к тем явлениям, которым можно эффективно управлять на основе только жизненного опыта. Эффективное воздействие на социальный конфликт может быть оказано в том случае, когда люди достаточно глубоко понимают истинные причины возникновения конфликта, представляют закономерности его динамики, знают способы разрешения. А для этого нужна помощь *науки*. Такой наукой является конфликтология.

Конфликтология – это наука о закономерностях и механизмах возникновения и развития конфликтов, а также о принципах и технологиях управления ими [16]. В завершённом виде она появилась лишь к середине XX в. Но конфликты существовали всегда, а первые попытки их осмысления относятся к глубокой древности.

Американский ученый Л. Козер рассматривал конфликт как борьбу за ценности и претензии на определенный социальный статус. В качестве целей участников конфликтного взаимодействия выделял нейтрализацию, ослабление и нанесение ущерба сопернику [75].

По мнению профессора К. Боулдинга, конфликт – это ситуация соперничества, в которой стороны осознают несовместимость возможных позиций, и при этом каждая сторона стремится занять положение, несовместимое с тем, которое хочет занять другая [73].

Согласно профессору, Л. Крисбергу, конфликт представляет собой отношение между двумя и более сторонами, которые уверены в том, что имеют несовместимые цели [76].

Российский ученый Е.М. Басов акцентирует внимание на том, что конфликт – предельный случай столкновения социальных противоречий, которые выражаются в столкновении различных социальных общностей, обусловленных противоположностью или существенным различием их интересов, целей, тенденций развития [25].

По мнению профессора Ю.Г. Запрудского, конфликт – это явное или скрытое состояние противоборства объективно расходящихся интересов, целей и тенденций развития социальных объектов, прямое и косвенное столкновение социальных сил на почве противодействия существующему общественному порядку [11].

Необходимо отметить, что существуют две точки зрения о значении конфликта, которые он приносит в общество: его польза и вред. *Положительное отношение* к конфликту свидетельствует о том, что данный феномен – нормальное явление, которое должно встречаться в обществе. Он, в некоторой степени, способствует поддержанию жизнеспособности системы, являясь проявлением естественной эволюции. Без конфликтов не может быть полноценного становления и развития. Конфликт может служить стимулом к переменам и толчком к прогрессу, утверждают австралийские психологи Х. Корнелиус и Ш. Фэйр. *Негативное восприятие* конфликта связано с его деструктивностью и разрушительностью. В ходе конфликтного взаимодействия происходит нарушение системы коммуникации, снижение групповой сплоченности, уменьшение уровня доверия и взаимопонимания.

Конфликт ставит под угрозу психологическое состояние индивидов и их благополучие.

Любой конфликт представляет собой «столкновение», начинающееся из-за противоборства ценностей, мотивов, установок, идей. Необходимо отметить что противостояние становится реальным только тогда, когда происходит взаимодействие, само по себе оно существовать не может. Данное свойство конфликта, или его *признак*, был определен как *биполярность* – существование взаимосвязанности и взаимопротивоположности одновременно. Противоборство идей предполагает наличие двух (или более) противоречащих друг другу или несовместимых интересов. Борьба мотивов, противостояние идей предполагают тоже самое [21].

Следующий признак – *активность*, которая направлена на преодоление возникшего противоречия. Это значит, что участник конфликта предпринимает различные действия для его разрешения, используя при этом разнообразные методы и средства.

И последним признаком является *наличие субъекта, или субъектов как носителей конфликта*. Это значит, что в конфликте обязательно наличие активности сторон субъекта. Существование конфликта невозможно без наличия субъекта.

В литературе выделяют три уровня изучения конфликтов [69].
Фундаментальный (методологический) – общенаучные принципы исследования конфликтов (развития; всеобщей связи; соблюдение законов диалектики; диалектического единства теории, эксперимента и практики; системного подхода; конкретно-исторического подхода; объективности);

- Теоретический – с позиции теории среднего уровня;
- Эмпирический – практические управленческие цели.

Конфликт имеет обостренное, нередко до предела, противоречие, которое психологически и является источником конфликта.

Таким образом, источники конфликтов – это противоречия, а они возникают там, где есть рассогласование:

- * в знаниях, умениях, способностях, личностных качествах;
- * функциях управления;
- * эмоциональных, психических и других состояниях;
- * технологических, экономических и других процессах;
- * целях, средствах, методах деятельности;
- * мотивах, потребностях, ценностных ориентациях;
- * взглядах, убеждениях;
- * понимании, интерпретации информации;
- * ожиданиях, позициях;
- * оценках и самооценках.

Источники конфликтов тесно связаны с предпосылками возникновения конфликтов или внешними и внутренними условиями их развития.

Конфликт имеет свои функции – это роль, которую выполняет конфликтная ситуация по отношению к его участникам (индивиду, группе, коллективу, организации).

Выделяют конструктивные и деструктивные функции конфликта. К *конструктивным* относят [50]:

- Изменение норм и ценностей;
- Разрядка возникшей напряженности;
- Развитие группы и социума за счет выявления противоположных интересов, их анализа и определении необходимых изменений;
- Стимул для изменения микроклимата в группе;
- Обмен информацией, что способствует налаживанию отношений друг с другом;
- Увеличение уровня толерантности.

Деструктивные функции конфликта:

- Важное значение имеет победа, а не результат и сохранение взаимоотношений;
- Развитие негативных впечатлений друг о друге;
- Увеличение враждебности, злобы и неприязни;
- Ухудшение взаимоотношений в коллективе, что приводит к снижению работоспособности и качеству результата;
- Создание «почвы» для развития новых конфликтов;
- Уменьшение сотрудничества и коммуникации между сотрудниками;
- Создание внутри большой группы маленьких подгрупп, которые конкурируют друг с другом.

Структурные характеристики – одни из важнейших аспектов, которые необходимо рассмотреть при изучении конфликта. Они включают в себя 5 составляющих [20]:

- 1) предмет конфликта;
- 2) условия конфликта;
- 3) участники конфликта;
- 4) действия участников конфликта;
- 5) исход (результат) конфликта.

В качестве предмета конфликта выделяют существующую или же представляемую проблему, которая и является причиной расхождения взглядов, мнений или идей субъектов конфликтного взаимодействия [64]. Также предмет конфликта может выражаться в ценностях, нормах, установках, ресурсах, статусном положении и т.д.

При рассмотрении предмета конфликта необходимо обозначить объект. Объектом конфликта выступает то, что стремится получить каждая из конфликтующих сторон что, собственно, и вызвало разногласие [22]. Объектом может являться любая вещь реального мира, которая может удовлетворить желания и интерес индивида.

Следующим элементом структуры являются условия конфликта. Под условиями возникновения и протекания конфликта понимают объективные особенности внешней ситуации, которые являются существенными для возникновения, развития и разрешения конфликта, внутренние и субъективные факторы, присущие его сторонам. Как отмечает Н.В. Гришина к условиям конфликта можно отнести [20]:

- факторы ситуации – социокультурный контекст конфликта (культурные нормы развития и завершения конфликта);
- ситуационный фон конфликтной ситуации;
- наличие второстепенных сил, которые заинтересованы в разрешении, либо же обострении конфликта.

Выделяют три важных условия протекания конфликта: пространственно-временные (место и время конфликтного взаимодействия); социально-психологические (атмосфера в конфликте, уровень взаимодействия, состояние участников конфликта); социальные (наличие в конфликте противоречия разных социальных групп).

Исходя из вышесказанного, можно сказать, что условия конфликта предполагают изучение окружения оппонентов, социальных групп, в которые входит сам субъект. Исходя из этого мы сможем узнать, каких целей добиваются стороны, чем они руководствуются и что хотят в итоге получить.

Участники конфликта – это лица, которые находятся в конфликтном взаимодействии. Сторона конфликта может осознанно принять в нем участие, а также может быть случайно вовлечен в конфликтное взаимодействие.

К основным участникам конфликта мы относим лиц, которые принимают в нем непосредственное участие. Именно они определяют сущность самого конфликта, его содержание, активность и способ завершения. Данные участники, соответственно, являются важными действующими лицами, которые отстаивают свои интересы. Обычно их именуют субъектами конфликта, или оппонентами.

При рассмотрении участников конфликта необходимо сказать, что в конфликтном взаимодействии немаловажное значение играет ранг оппонента, определяемый его способностями и возможностями повлиять на исход конфликта. Ранг можно определить по разным составляющим: физическим умениям, социальному статусу и положению в обществе, информационному потенциалу, экономической и политической силой и т.д. В различных видах конфликта будет требоваться соответствующий ранг, например, в экономическом конфликте он будет зависеть от личностного и экономического потенциала субъекта.

К неосновным (косвенным) участникам конфликта относятся все оставшиеся участники, которые так или иначе были в нем задействованы. Они не являются важными действующими лицами, им отведена второстепенная роль в развитии конфликта. Иначе их называют третьей стороной.

Роль косвенных участников конфликта выражается в выполнении как конструктивной, так и деструктивной функции, ибо они могут способствовать не только разрешению и окончательному завершению конфликта, но и его усугублению и обострению.

Наиболее распространёнными участниками конфликта являются: инициаторы – лица, отвечающие за начало возникновения конфликта между различными субъектами, а в ходе его дальнейшего развития могут не принимать в нем участие; организаторы – небольшое число людей, которые разработали определённый план борьбы с оппонентом с целью разрешения конфликта в свою сторону; пособники – индивиды, которые помогли непосредственным участникам конфликта его развить, при чем, их помощь может заключаться и в материальной поддержке, идеологической, нравственной и т.д.; посредники (медиаторы) – авторитетные лица, которые были призваны для скорейшего разрешения конфликта.

Следующим элементом структуры конфликта, согласно мнению Н.В. Гришиной, являются действия участников конфликта, без которых,

соответственно, не было бы самого конфликтного взаимодействия. В данном взаимодействии каждый конфликтующий имеет свои поведенческие особенности, которые выражаются в применении и использовании различных принципов, стратегий и тактик действия, а также реагирования в конфликте.

Стратегии и тактики – это те методы, которыми пользуются конфликтующие стороны в процессе взаимодействия. Всего выделяют 5 основных тактик: конкуренция; сотрудничество; компромисс; уклонение; приспособление.

Главным побудителем действий сторон в конфликте выступают их потребности. Это состояния субъекта, создаваемые испытываемой им нуждой в объектах, необходимых для его существования и развития, выступающих источником его активности. Потребности присущи каждому человеку и любой социальной общности. Потребности проявляются через интересы, ценности, склонности, желания, влечения, убеждения, идеалы, чувства, эмоции и т. п.

Побуждения к вступлению в конфликт, связанные с удовлетворением потребностей сторон и их проявлений, составляют **мотивы** конфликтного поведения. Истинные мотивы сторон в конфликте в большинстве случаев скрыты от окружающих, и выявить их достаточно сложно, поскольку заявляемые позиции и цели сторон могут не иметь ничего общего с истинными: они либо не осознаются, либо сторона стыдится в них признаться.

И последним, завершающим элементом, является исход конфликта. Он представляет собой не столько результат, завершающую стадию развития конфликта, сколько идеальный образ этого результата, имеющийся у участников конфликтного взаимодействия и в конечном счете определяющий его направленность. В качестве исхода конфликтного взаимодействия можно выделить: уход от конфликта (индивид не стал до конца отстаивать свои

интересы); полное или частичное подчинение другого; компромисс или же интеграция [2].

Как любое социальное явление конфликт может быть рассмотрен как процесс, протекающий во времени. Конфликт имеет определенные периоды и этапы, в ходе которых он возникает, развивается и завершается. Динамика конфликта представляет собой ход развития, изменения конфликта под воздействием его внутренних механизмов и внешних факторов.

Необходимо определить временные границы конфликта – начало и окончание. Это важно для понимания его отличий от «околоконфликтных» явлений и выработки целесообразных стратегий управляющего воздействия на конфликт.

Начало конфликта может быть зафиксировано в виде первых актов противодействия сторон. Для признания конфликта начавшимся требуются три совпадающих условия:

- первый участник сознательно и активно действует в ущерб другому участнику (под действиями понимается как физические движения, так и передача информации);
- второй участник (оппонент) осознает, что указанные действия направлены против его интересов;
- в связи с этим оппонент предпринимает ответные действия против первого участника [25].

В динамике конфликта можно выделить следующие периоды и этапы [5].

Латентный период (предконфликт) включает этапы:

- возникновение объективной проблемной ситуации;
- осознание объективной проблемной ситуации субъектами взаимодействия;
- попытки сторон разрешить объективную проблемную ситуацию неконфликтными способами;

- возникновение предконфликтной ситуации.

Возникновение объективной проблемной ситуации. Если не считать случаев, когда возникает ложный конфликт, то обычно конфликт порождается объективной проблемной ситуацией [53]. Сущность такой ситуации состоит в возникновении противоречия между субъектами (их целями, мотивами, действиями, стремлениями и т.п.). Так как противоречие еще не осознанно и нет конфликтных действий, то эту ситуацию называют проблемной. Она является результатом действия преимущественно объективных причин. Ежедневно возникая на производстве, в бизнесе, в быту, семье и других сферах жизни, многие проблемные ситуации существуют длительное время, не проявляя себя.

Осознание объективной проблемной ситуации. Восприятие реальности как проблемной, понимание необходимости предпринять какие-то действия для разрешения противоречия составляют смысл данного этапа. Наличие препятствия для реализации интересов способствует тому, что проблемная ситуация воспринимается субъективно, с искажениями. Субъективность восприятия порождается не только природой психики, но и социальными различиями участников коммуникации.

Сюда относят ценности, социальные установки, идеалы и интересы. Индивидуальность осознания порождается также различиями в знаниях, потребностях, других особенностях участников взаимодействия. Чем сложнее ситуация и чем быстрее она развивается, тем больше вероятность ее искажения оппонентами.

Попытки сторон разрешить объективную проблемную ситуацию неконфликтными способами. Осознание ситуации противоречивой не всегда автоматически влечет конфликтное противодействие сторон. Часто они, или одна из них, пытаются решить проблему неконфликтными способами (убеждением, разъяснением, просьбами, информированием противостоящей стороны). Иногда участник взаимодействия уступает, не желая перерастания

проблемной ситуации в конфликт. В любом случае на данном этапе стороны аргументируют свои интересы и фиксируют позиции.

Возникновение предконфликтной ситуации. Конфликтность ситуации воспринимается как наличие угрозы безопасности одной из сторон взаимодействия. Ситуация может осознаваться как предконфликтная и при восприятии угрозы каким-то общественно важным интересам. Причем действия оппонента рассматриваются не как потенциальная угроза (что происходит в проблемной ситуации), а как непосредственная. Именно ощущение непосредственной угрозы способствует развитию ситуации в сторону конфликта, является «пусковым механизмом» конфликтного поведения.

Открытый период часто называют конфликтным взаимодействием или собственно конфликтом. Он включает: инцидент; эскалацию конфликта; сбалансированное противодействие; завершение конфликта.

Инцидент представляет собой первое столкновение сторон, пробу сил, попытку с помощью силы решить проблему в свою пользу. Если задействованных одной из сторон ресурсов достаточно для перевеса соотношения сил в свою пользу, то инцидентом конфликт может и ограничиться. Часто конфликт развивается дальше как череда конфликтных событий, инцидентов. Взаимные конфликтные действия способны видоизменять, усложнять первоначальную структуру конфликта, привнося новые стимулы для дальнейших действий. Этот процесс можно представить следующим образом: переход от переговоров к борьбе – борьба накаляет эмоции – эмоции увеличивают ошибки восприятия – это ведет к интенсификации борьбы и т. д. Такой процесс получил название «эскалация конфликта».

Эскалация заключается в резкой интенсификации борьбы оппонентов.

Сбалансированное противодействие. Стороны продолжают противодействовать, однако интенсивность борьбы снижается. Стороны

осознают, что продолжение конфликта силовыми методами не дает результата, но действия по достижению согласия еще не предпринимаются.

Завершение конфликта заключается в переходе от конфликтного противодействия к поиску решения проблемы и прекращению конфликта по любым причинам. Основные формы завершения конфликта: разрешение, урегулирование, затухание, устранение или перерастание в другой конфликт.

Послеконфликтный период включает два этапа: частичную нормализацию отношений оппонентов и полную нормализацию их отношений.

Частичная нормализация отношений происходит в условиях, когда не исчезли негативные эмоции, имевшие место в конфликте. Этап характеризуется переживаниями, осмыслением своей позиции. Происходит коррекция самооценок, уровней притязания, отношения к партнеру. Обостряется чувство вины за свои действия в конфликте. Негативные установки по отношению друг к другу не дают возможности сразу нормализовать отношения.

Полная нормализация отношений наступает при осознании сторонами важности дальнейшего конструктивного взаимодействия. Этому способствует преодоление негативных установок[^] продуктивное участие в совместной деятельности, установление доверия

Рассмотренные периоды и этапы могут иметь различную длительность: быть спрессованы до нескольких мгновений (например, в конфликте-стычке школьников на перемене) или могут длиться десятилетия (война за независимость испанских колоний в Америке 1810–1826 гг. или вьетнамская война 1959–1973 гг.). Некоторые этапы могут отсутствовать, например, после инцидента одна из сторон уступает и конфликт завершается.

Фазы конфликта непосредственно связаны с его этапами (таблица 1.):

- 1) начальная фаза;
- 2) фаза подъема;
- 3) пик конфликта;

4) фаза спада.

Фаза конфликта	Этап конфликта	Возможности разрешения конфликта (%)
Начальная	Возникновение и развитие конфликтной ситуации; осознание конфликтной ситуации	92%
Подъема	Начало открытого конфликтного взаимодействия	46%
Пик конфликта	Развитие открытого конфликта	Менее 5%
Спада	-	Около 20%

Таблица 1. Соответствие этапов и фаз конфликта

Как мы видим, разрешение конфликта является наиболее оптимальным на начальной стадии его развития. Здесь необходимо сразу приступить к обсуждению возникших противоречий, чтобы не усугублять положение. Индивиды должны понять, что именно они хотят получить в результате взаимодействия, обсудить возможные варианты развития событий и прийти к наиболее приемлемому разрешению.

Каждый конфликт по-своему уникален, неповторим по причинам возникновения, формам взаимодействия двух или более сторон, исходу и последствиям. К тому же отдельный человек и любая общность обнаруживают свою манеру налаживания и поддержания отношений с другими людьми, свой стиль поведения в конфликтных ситуациях. Но при всей несхожести манер и стилей конфликтное поведение имеет некоторые общие признаки. Это связано в первую очередь с тем, что решение той проблемы, которая стала камнем преткновения в отношениях, в определенной мере значимо для каждой из оппонирующих сторон, делает их взаимодействующими партнерами.

В литературе выделяют три основные модели поведения личности в конфликтной ситуации: конструктивную, деструктивную и конформистскую [17]. Каждая из этих моделей обусловлена предметом конфликта, образом конфликтной ситуации, ценностью межличностных отношений и индивидуально-психологическими особенностями субъектов конфликтного взаимодействия. Модели поведения отражают установки участников конфликта на его динамику и способ разрешения.

В работах Л.И. Божович, Л.С. Славиной, Б.С. Волкова, В.И. Илийчука конфликтное поведение рассматривается как результат внутренних и внешних противоречий между обществом, микросредой и самим человеком. Это результат внутренних и внешних противоречий между потребностью в самоутверждении и возможностью ее удовлетворения, между самооценкой и оценкой группы, между требованиями группы и собственными установками, и убеждениями, то есть конфликтное поведение выступает как склонность человека к конфликту при взаимодействии личностных факторов и факторов внешней среды.

Давая общую оценку приведенным выше моделям поведения, отметим, что желательной и необходимой моделью является конструктивная. Деструктивная же модель поведения не может быть оправданной. Она способна превратить конструктивный конфликт в деструктивный.

Конструктивная модель поведения определяется следующими поведенческими характеристиками личности: стремится уладить конфликт; нацелена на поиск приемлемого решения; отличается выдержкой и самообладанием, доброжелательным отношением к сопернику; открыта и искренна, в общении лаконична и немногословна

Деструктивная модель поведения: постоянно стремится к расширению и обострению конфликта; постоянно принижает партнера, негативно оценивает его личность; проявляет подозрительность и недоверие к сопернику, нарушает этику общения.

Конформистская модель поведения: пассивна, склонна к уступкам; непоследовательна в оценках, суждениях, поведении; легко соглашается с точкой зрения соперника; уходит от острых вопросов.

Опасность конформистской модели поведения заключается в том, что она способствует агрессивности соперника, а иногда и провоцирует ее. Иначе говоря, данная модель по сути дела является деструктивной, только с противоположным знаком. Но конформистская модель может играть и положительную роль. Если противоречия, вызвавшие конфликт носят несущественный характер, то конформистское поведение ведет к быстрому разрешению такого конфликта.

Широкое распространение в конфликтологии получила разработанная К. Томасом и Р. Килменном двухмерная модель стратегий поведения личности в конфликтном взаимодействии. В основе этой модели лежат ориентации участников конфликта на свои интересы и интересы противоположной стороны [27].

Поведение человека иногда может быть причиной возникновения конфликта в системе межличностных отношений. Конфликтное поведение бывает осознанным и неосознанным. В первом случае индивид намеренно создает конфликтные ситуации и своими действиями поддерживает развитие конфликта.

Подобное поведение объясняется многими причинами: желанием личности таким способом самоутвердиться; конфликтная ситуация раскрывает истинную позицию партнера по общению, поэтому противоречие создается для выяснения мотивов действий другой стороны; конфликт выявляет индивидуальные качества личности, проецирует его социальные установки, систему ценностей; намеренное внесение раздора с целью установления новой системы отношений.

Осознанное конфликтное поведение могут использовать ведущие и инструкторы тренингов в своей профессиональной сфере. Моделирование конфликтных ситуаций в тренингах и на деловых играх запускает механизм

сплочения коллектива, генерации нестандартных решений и поиска стратегий выхода из конфликта. Модели конфликта являются эффективными приемами в профилактике и предупреждении конфликтных ситуаций в реальной жизни и взаимодействиях.

Неосознанное конфликтное поведение – более частый пример в системе межличностных отношений. Конфликтное поведение в этом случае детерминировано:

- некомпетентностью индивида;
- отсутствием практик и опыта конструктивного и бесконфликтного ведения общения;
- индивидуальными особенностями психики и характера человека;
- неразвитыми социальными и морально нравственными установками субъекта межличностных отношений;
- неорганизованной или слабо организованной системой норм, правил, регулирующих поведение и определяющих допустимые формы;
- низкой культурой общения в социальной общности и ее представителя в частности;
- нарушением баланса ролевых отношений: несоответствие занимаемой роли и роли, которую ожидают окружающие;
- неуправляемостью с предъявляемыми требованиями;
- реакцией индивида на фрустрацию, физическое состояние, депрессию;
- проблемы в лично значимой сфере могут привести к агрессии и конфликтному поведению в другой сфере.

Причин конфликтного поведения может быть много, так как в основном они имеют субъективную природу. Объективная составляющая поддается корректировке, например, обучением навыкам рациональной критики, аргументированию своей позиции, невербальной коммуникации. Уровень компетентности особенно важен в сфере менеджмента.

Некомпетентное управление и, как следствие, конфликтное поведение приводит к серьезным негативным последствиям на любом уровне.

Таким образом, можно сказать, что конфликт – это взаимодействие между людьми, которое характеризуется возникновением и столкновением противоречий в их отношениях. Как и любое другое явление конфликт имеет свою структуру, свои функции, особенности. Конфликт неразрывно связан с конфликтным поведением, которое является своеобразным механизмом для развития конфликтной ситуации, характеризующейся проявлением индивидуально-психологических особенностей, эмоционального настроя и воспитания.

1.3. Стратегии поведения в конфликтной ситуации

Во всех сферах человеческой деятельности при разрешении всевозможных задач приходится наблюдать различные по своему содержанию и силе проявления конфликты. Они занимают значительное место в жизни каждого человека.

В настоящее время продолжается междисциплинарная работа над созданием единой теории конфликта, которая объединяет условия его возникновения и способов управления его протеканием. В сущности, конфликт сам по себе функционирует в качестве регулятивного механизма социальных систем в конфигурации перехода от неоправдавшихся форм поведения к новым, более устойчивым, ради достижения своих внутренних целей [58]. Образ Я – взаимозависимая от постановки и реализации внутренних целей переменная в ситуации конфликта – при наличии в составе личности выраженных тенденций к доминированию и авторитарности будет инициировать активное воздействие на окружение [29]. Эмоциональный интеллект, эмоциональная компетентность также представляют собой способность отладки понимания и управления эмоцией человеком, незаменимую при разрешении конфликтной ситуации.

Конфликтная ситуация – разновидность трудной ситуации взаимодействия. Для нее свойственно противодействие в виде общения, поведения или деятельности, которые направлены на защиту своих интересов путем ограничения активности оппонента, нанесения ему ущерба, а также негативное отношение друг к другу (негативные эмоции и формирование «образа врага»). В конфликтной ситуации преобладает мотивация «на себя». Эмоции доминируют в определении поведения и манеры общения. В результате стресса все ресурсы индивида мобилизуются для достижения победы над оппонентом [6].

Достаточно часто в основе конфликтной ситуации лежат объективные противоречия, но иногда бывает достаточно какой-либо мелочи – инцидента, который приведет к возникновению конфликтной ситуации. Именно на данном этапе проявляются возможные участники будущего конфликта – субъекты или оппоненты, а также предмет спора или объект конфликта.

В конфликтных ситуациях каждый ведет себя по-разному. В социальной психологии существует отдельное направление, более детально изучающее конфликты, которое называется конфликтология. Основным понятием здесь выступает конфликт. Конфликт — наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников этого взаимодействия и обычно сопровождающийся негативными эмоциями, выходящий за рамки правил и норм. Конфликты являются предметом изучения науки конфликтологии [8].

В качестве разрешения возникающих противоречий используются определенные стратегии. Широкое распространение в конфликтологии получила разработанная К. Томасом и Р. Килменном двухмерная модель стратегий поведения личности в конфликтном взаимодействии. Под ними мы подразумеваем установки на определенные формы поведения в ситуации конфликта [80]. В основе этой модели лежат ориентации участников конфликта на свои интересы и интересы противоположной стороны.

При анализе конфликтов на основе рассматриваемой модели важно помнить, что уровень направленности на собственные интересы или интересы соперника зависит от *трех обстоятельств*:

- 1) содержания предмета конфликта;
- 2) ценности межличностных отношений;
- 3) индивидуально-психологических особенностей личности.

Особое место в оценке моделей и стратегий поведения личности в конфликте *занимает ценность для нее межличностных отношений с противоборствующей стороной*. Если для одного из соперников межличностные отношения с другим (дружба, любовь, товарищество, партнерство и т. д.) не представляют никакой ценности, то и поведение его в конфликте будет отличаться деструктивным содержанием или крайними позициями в стратегии (приспособление, соперничество). И, наоборот, ценность межличностных отношений для субъекта конфликтного взаимодействия, как правило, является существенной причиной конструктивного поведения в конфликте или направленностью такого поведения на компромисс, сотрудничество, избегание.

Стратегия приспособления используется человеком, который в конфликтном взаимодействии ориентируется не на свои личные интересы, а на интересы оппонента. Такой способ поведения в конфликте характеризуется тем, что индивид не желает достигать поставленной цели. Для него важнее избежать бесполезной напряженности и конфронтации.

Рассматривая данную стратегию необходимо обратить внимание на следующие аспекты:

- использование соответствующей стратегии обуславливается индивидуально-психологическими особенностями человека (конформистская личность, «бесконфликтный» тип конфликтной личности). В силу этого конструктивное протекание конфликта может принять деструктивную направленность.

- такая стратегия может являться тактическим шагом, за которым последует достижение поставленной цели;
- приспособление может быть причиной непонимания ценности предмета конфликта.

В качестве основных действий, совершаемых во время использования стратегии «приспособления, можно выделить следующие: согласие с мнением и претензиями оппонента в ущерб своим личным потребностям; отсутствие активности во время конфликтного взаимодействия.

«Приспособление» может стать эффективным тогда, когда предмет конфликта не представляет важности для одного из оппонентов, поэтому первостепенным будет конструктивное взаимодействие. Если же причиной конфликтного взаимодействия является существенный предмет, то стратегия не принесет соответствующего результата. Итогом будет проявление негативных эмоций, отсутствие доверия и взаимопонимания.

Стратегия соперничества представляет такой вид поведения, при котором субъект конфликтного взаимодействия стремится к удовлетворению исключительно собственных интересов, нанося ущерб интересам оппонента. Используя эту стратегию, человек предполагает, что только один из участников конфликтного взаимодействия может получить желаемую цель, которую будет достигать всеми возможными способами. Такое деструктивное поведение характеризуется применением власти, силы, авторитета.

К основным действиям человека при использовании стратегии «соперничества» можно отнести:

- контроль над всеми действиями оппонента;
- целенаправленное давление на оппонента различными способами;
- провокация оппонента на совершение ошибок и необдуманных действий;

- неумение вступать в конструктивный диалог из-за индивидуально-психологических характеристик.

«Соперничество» помогает личности достичь поставленной цели с помощью различных методов. Но такая стратегия не может быть использована тогда, когда последующее взаимодействие людей предполагает длительные отношения.

Стратегия компромисса представляет частичное удовлетворение интересов всех субъектов конфликтного взаимодействия. Она характеризуется балансом интересов между оппонентами, сохранением межличностного взаимодействия и его положительного развития.

Необходимо отметить следующие аспекты, присущие данной стратегии:

- компромисс не является полноценным способом разрешения конфликта, поскольку взаимная уступка не предполагает полное удовлетворение обеих сторон, что в последствии может привести к новому конфликтному взаимодействию;

- компромисс предполагает две формы проявления – активную и пассивную. Активная форма заключается в принятии конкретных решений, заключении договоров, выполнении надлежащих пунктов. Пассивная форма предполагает отказ от действий, которые необходимы для завершения конструктивного взаимодействия.

Данная стратегия предопределяет следующие действия: ориентация на равенство сторон; обсуждение всех вариантов и предложений по разрешению конфликта; поиски путей для взаимовыгодного решения.

Стратегия избегания характеризуется желанием личности уйти от конфликта. Человек стремится отложить конфликт и принятие соответствующих решений на потом. Наблюдается низкий уровень направленности как на свои интересы, так и на интересы оппонента. Межличностные отношения при выборе данной стратегии не подвергаются серьезным изменениям.

Данная стратегия проявляется тогда:

1. когда предмет конфликта не играет никакой роли для всех участников конфликтного взаимодействия;
2. когда предмет спора играет важную роль для участников конфликта, но незначителен в рамках конфликтной ситуации, то есть оппоненты не воспринимают его как что-то ценное.

Можно выделить следующие действия, характерные для данной стратегии: отсутствие желания взаимодействовать с оппонентом; демонстративный уход; игнорирование серьезности конфликта; преобладание страха и нерешительности; неспособность быстро принимать решения.

Стратегия сотрудничества характеризуется направленностью и на собственные потребности, и на потребности оппонента. Основой данной стратегии является баланс интересов и ценность межличностных взаимоотношений.

Стратегию сотрудничества можно использовать, когда:

- для обеих сторон важен результат взаимодействия;
- стороны способны не только слушать друг друга, но и слышать;
- стороны способны на равных условиях решить возникший вопрос.

Важное место при выборе соответствующей стратегии занимает предмет конфликта. Если он имеет важное значение для одного или обоих субъектов конфликтного взаимодействия, то применение данной стратегии невозможно. Сотрудничество может быть применено тогда, когда сложный предмет конфликта допускает маневр интересов противоборствующих сторон, обеспечивая их сосуществование в рамках возникшей проблемы и развитие событий в благоприятном направлении.

Можно выделить следующие действия, которые характерны для стратегии сотрудничества:

- определение ресурсов всех участников конфликтного взаимодействия для выработки альтернативного разрешения конфликта;
- активное обсуждение всех аспектов конфликта;
- рассмотрение предложений субъектов конфликтного взаимодействия.

Сотрудничество включает в себя вышеперечисленные стратегии, которые выступают психологическими факторами развития взаимоотношений между субъектами.

Таким образом, можно сказать, что результат конфликтного взаимодействия будет зависеть от применяемой индивидом стратегии разрешения конфликта.

1.4 Психологические особенности, влияющие на выбор стратегии поведения в конфликтной ситуации

Все люди разные. Индивидуально-психологические особенности личности определяют уникальность каждого человека. Изучению уникальности людей посвящены исследования в области дифференциальной психологии. Достижения этой науки объясняют, почему один тяготеет шумными компаниями, а для другого одиночество кажется невыносимым; почему одни стремятся к лидерству и отстаиванию своих целей, а другие избегают этого.

Уникальные психологические особенности личности проявляются в поведении и деятельности человека. Они выражаются:

- в скорости выполнения работы;
- в умении контролировать свои эмоциональные реакции;
- в общительности или замкнутости;
- в склонности отстаивать свою точку зрения, проявлять инициативу;

- в степени выраженности тревожности.

Главными компонентами, определяющими уникальность человека, являются темперамент, характер и способности. В контексте данной работы мы будем рассматривать следующие психологические особенности, которые так или иначе могут влиять на выбор индивидом стратегии разрешения конфликтной ситуации: эмоциональный интеллект, конфликтность, рефлексивность, эмпатию и саморегуляцию поведения.

Необходимо кратко обозначить стратегии конфликтного поведения, которые используются в качестве разрешения возникающих противоречий. Под ними мы подразумеваем установки на определенные формы поведения в ситуации конфликта. Наиболее широко известная концепция Томаса-Киллмена, которая включает в себя: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание и приспособление [80].

Теперь перейдем к рассмотрению психологических особенностей.

Эмоциональный интеллект. На современном этапе развития общества эмоциональный интеллект становится важной личностной компетенцией, позволяющей человеку быть контактными, гибким, достаточно свободным в выражении собственного мнения, способным определять приоритеты и выбирать наиболее эффективные способы для достижения цели.

Предпосылки появления такого феномена возникли в 1930-х гг. прошлого века, когда зародилось направление, подчеркивавшее приоритет личностных и эмоциональных характеристик субъекта, в результате чего оформилось понятие социального интеллекта. В 60-е годы XX века американские психологи С. Шехтер и Дж. Сингер отстаивали позицию, согласно которой познание следует считать компонентом эмоции, а в 80-е годы Р. Клинерт утверждал, что индивидум осмысливает происходящие события, в том числе, и с помощью эмоциональной информации, полученной от значимых других. Введение в научный оборот термина «эмоциональный интеллект» происходит в 1990 году, чему способствуют американские психологи Дж. Мейер и П. Сэловей.

В отечественной науке, в частности, в трудах Л.С. Выготского, А.Н. Леонтьева, С.Л. Рубинштейна, затрагивалась проблема устранения разрыва между мышлением и эмоциональной сферой. Среди исследований последних десятилетий, выполненных в рамках анализируемой темы, можно отметить работы И.Н. Андреевой, Г.Г. Горской, Е.Л. Яковлевой и др.

Популяризации представлений об эмоциональном интеллекте в этот период в немалой мере способствовала книга с одноименным названием, написанная американским психологом и журналистом Д. Гоулманом. Анализируемое понятие он связывал со способностью управлять своими эмоциями, умением мотивировать себя и настойчиво идти к цели, «несмотря на провалы» [19]. Д. Гоулман и его последователи неоднократно заявляли, что обладание эмоциональным интеллектом позволяет человеку быть успешным в разных сферах деятельности.

В различных источниках можно увидеть, что наряду с термином «эмоциональный интеллект» используются такие понятия, как эмоциональный потенциал, эмоциональное мышление, эмоциональное сознание, эмоциональная компетентность, эмоциональная чувствительность [1].

Сформулируем несколько определений эмоционального интеллекта:

– это «интегральная категория в структуре интеллектуальной и эмоционально-волевой сферы личности», которая определяет успешность ее деятельности и взаимоотношений с окружающими [24];

– это «интегративное образование, обеспечивающее осознание, понимание и регуляцию собственных эмоций и эмоций окружающих» и позволяющее осуществлять успешное межличностное взаимодействие [46];

– это «внутренний эмоциональный ресурс эмоциональной регуляции человека», позволяющий субъекту управлять своим поведением, держать эмоции под контролем в проблемных ситуациях и достигать экономического благополучия [31].

Таким образом, несмотря на разницу определений, в наиболее общем виде эмоциональный интеллект мы предлагаем связывать со способностью личности интерпретировать эмоции - свои собственные и других людей, на основе чего организовывать эффективное взаимодействие в социуме.

Содержательная сторона термина дает возможность уточнить сущностные признаки эмоционального интеллекта. К их числу отнесем:

- умение управлять побуждающими к действию эмоциями;
- способность понимать эмоции окружающих, эмоциональную осведомленность;
- умение воздействовать на эмоции других людей;
- способность разграничивать подлинные эмоции и их имитацию;
- способность определять причины и следствия эмоций.

Эмоциональный интеллект рассматривается как подструктура социального интеллекта, которая включает способность наблюдать собственные эмоции и эмоции других людей, различать их и использовать эту информацию для управления мышлением и действиями. Он фокусирует внимание на познании и использовании собственных эмоциональных состояний и эмоций окружающих для решения проблем, и регуляции поведения. В отличие от абстрактного и конкретного интеллекта, которые отражают закономерности внешнего мира, эмоциональный интеллект отражает внутренний мир и его связи с поведением личности и взаимодействием с реальностью. Конечный продукт эмоционального интеллекта - принятие решений на основе отражения и осмысления эмоций, которые являются дифференцированной оценкой событий, имеющих личностный смысл [65].

Дж. Майер определил эмоциональный интеллект как умственные способности, которые помогают воспринимать свои собственные чувства и чувства других людей [56]. К этим способностям он отнес: идентификацию и выражение эмоций; регуляцию эмоций; эмоциональную информацию в

мышлении и деятельности. Каждый из перечисленных компонентов имеет свою структуру (таблица 2).

Эмоциональный интеллект						
Идентификация и выражение эмоций		Регуляция эмоций		Эмоциональная информация в мышлении и деятельности		
Направленность на свои эмоции	Направленность на эмоции окружающих	Регуляция своих эмоций	Регуляция эмоций окружающих	Гибкое планирование	Творческое мышление	Перенаправленное мышление и мотивация

Таблица 2. Компоненты эмоционального интеллекта

Исходя из этого П. Сэловею и Дж. Майер определили иерархию компонентов эмоционального интеллекта, которые в период онтогенеза усваиваются личностью:

1. идентификация эмоций;
2. эмоции для мышления;
3. понимание эмоций;
4. управление эмоциями.

Рассматривая концепцию Р. Бар-Она, который впервые употребил термин «эмоциональный коэффициент» в 1985 году, можно увидеть, что он рассматривает термин «эмоциональный интеллект» с точки зрения совокупности определенных качеств индивида, способствующих его защите от негативных факторов.

Он выделил ряд компонентов, которые обуславливают уровень развития эмоционального интеллекта (таблица 3).

Компоненты	Содержание
1. Познание себя	Понимание собственного эмоционального состояния, эмпатии и др.

2. Познание окружающих	Особенности межличностного взаимодействия, социальная ответственность
3. Адаптация	Способность к приспособлению чувств и мыслей к меняющимся условиям реальности
4. Стрессоустойчивость	Способность противостоять раздражителям, контроль эмоциональных реакций
5. Общее настроение	Счастье, оптимистичность

Таблица 3. Компоненты, обуславливающие уровень развития эмоционального интеллекта

И. Н. Андреева выделяет биологические и социальные факторы формирования и развития эмоционального интеллекта:

1. Наследственные факторы эмоциональных способностей - определяются уровнем успешности адаптации эмоциональной реакции на стимул к ситуации. В результате люди, обладающие высоким уровнем данной способности, находят свои отношения с окружающими позитивными и взаимовыгодными. В случае низкого уровня развития эмоционального интеллекта индивиду свойственны несформированные и непроработанные чувства.

2. В социальном аспекте автор уделяет особое внимание развитию такого компонента эмоционального интеллекта, как синтония - инстинктивное взаимодействие на эмоциональном уровне с окружающими. Синтония определяется врожденными инстинктами и выражается на ранних стадиях онтогенетического развития человека.

Относительно сходную с теорией Р. Бар-Она концепцию предлагает Д. В. Люсин [43]. Им был выделен внутриличностный и межличностный эмоциональный интеллект.

Внутриличностному эмоциональному интеллекту, на взгляд ученого, свойственны следующие характеристики: осознание собственных эмоций и чувств, их правильное распознавание и идентификация, понимание причин

возникновения данных эмоций и способность индивида их вербально описывать; способность к управлению собственными эмоциями и чувствами, которая выражается в умении человека их контролировать; способность к контролю экспрессии - качественное умение индивида контролировать проявление своих эмоций и чувств.

Межличностному эмоциональному интеллекту, на взгляд Д. В. Люсина, характерны: понимание эмоций других людей на уровне интуиции без их вербализации; понимание эмоций другого человека с помощью экспрессии, то есть через внешнее проявление эмоций; способность к управлению эмоциями окружающих - проявляется в умении вызывать «нужные» эмоции у людей и контролировать нежелательные.

Говоря об эмоциональном интеллекте, стоит обратить внимание на то, что среди зарубежных и отечественных исследователей нет единства мнений относительно того, какие преимущества может иметь человек, обладающий таким видом интеллекта. По мысли Д. Гоулмана, такие люди социально активны, а их деятельность продуктивна; они успешны; их жизнь полна событийности; над ними не довлеют тревожные размышления; контактируя с окружающими, они придерживаются этических принципов. Те же, у кого эмоциональный интеллект развит в недостаточной мере, подвержены колебанию настроения, что, в конечном счете, оказывает влияние на продуктивность деятельности.

По убеждению И.Н. Андреевой, наличие эмоционального интеллекта позволяет личности быть более адаптивной к изменениям в социуме за счет умения контролировать внутренние импульсы [3]. Группа американских психологов (С. Андерсон, Дж. В. Киаррочи, Ф.П. Дин), придерживаются убеждения, согласно которому наличие высокоразвитой способности интерпретировать эмоции окружающих, а также повышенная чувствительность к позитивным, а равно и негативным эмоциональным состояниям приводят к депрессиям [74]. Следовательно, в низкой эмоциональной чувствительности есть свои преимущества.

Несмотря на существующие разногласия по данной проблеме, авторы большинства исследований, работающих по аналогичной с нами теме, считают, что умение управлять эмоциями является необходимым условием для успешной интеграции в социум [38].

Конфликтность. Изучение конфликтности личности в настоящее время актуально и получило новые возможности исследования в связи со сложно разрешимыми вопросами проблемы толерантности. Сегодня сложилась ситуация, когда конфликтная проблематика актуализирована и в реалиях общественной жизни, и в сознании общества. Осознается необходимость создания механизмов и институтов регулирования конфликтов, осознания контроля над конфликтным процессом.

Обращение к литературе показало, что понятия конфликта и конфликтности практически не разделяются. Это объясняется тем, что конфликтность наиболее ярко проявляется именно в ситуации конфликта. Но все же эти понятия необходимо четко разграничивать. Конфликт - столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в сознании отдельно взятого индивида, в межличностных отношениях индивидов или группы людей, связанных с острыми эмоциональными переживаниями. В нем бывают вынуждены участвовать и неконфликтные люди. Что же касается конфликтности личности, то она сопровождает человека всегда. Такой человек способен сделать из любой ситуации конфликтную.

Анализ научных источников показал, что конфликтность в основном рассматривается как состояние готовности личности к конфликтам, ее степень вовлеченности в развитие конфликта (Петровская Л.А.); как количество и интенсивность конфликтных диадных взаимодействий (Рыльская Е.А.); как неосознаваемая или частично осознаваемая установка личности на конфликт (Лабунская В.А.).

Конфликтность, по его мнению, Е.П. Ильина, не определенное эмоциональное свойство человека, а совокупность эмоциональных свойств,

включающая в себя вспыльчивость, обидчивость и мстительность. Необходимо подчеркнуть, что до настоящего времени конфликтность в такой форме не исследовалась и этому свидетельствует обращение к психолого-педагогической литературе, которое позволяет увидеть, что каждый элемент, включенный в определение конфликтности, изучался не в совокупности. Автор отмечает, что вспыльчивость обычно носит кратковременный характер, а обидчивость одно из самых разрушительных чувств. Е.Н. Корнеева считает, что обидчивость усиливает отрицательные переживания, внешние события перестают существовать, становятся малозначимыми, а отчетные реакции на них поражают окружающих враждебным, конфликтным отношением. И вследствие не прощенной обиды развивается мстительность, причиной которой является обидчивость личности [33].

Принципиальным с точки зрения исследования конфликтности является изучение участников конфликтного противоборства и, в частности, конфликтных личностей. Понятие конфликтной личности было введено в работах А.А. Бодалева, А.Н. Сухова. По их данным, конфликтной называется личность, которая является инициатором негативных и деструктивных конфликтов. Большинство исследователей конфликтный тип личности связывают с возрастным кризисом. А.Н. Алексеева Л.И. Божович выделяют в процессе психического развития человека стабильные периоды и периоды кризисов и отмечают, что именно критические периоды сопровождаются проявлением негативных черт в поведении и деятельности.

По мнению Л.И. Божович конфликтность - это явление, свойственное возрастному кризису, обостряется в случае депривации новых потребностей ребенка в сфере общения и деятельности [12].

Изучение подходов к структуре конфликтности, выделению ее компонентов показало, что на данный момент также нет определенного, четкого взгляда.

Изучение работ позволяет предположить, что исследование конфликтности осуществляется благодаря следующим подходам-

мотивационному, когнитивному, деятельностному и организационному. Одним из первоначальных исследователей мотивационного подхода является М. Дойч, изучавший модели кооперативного и конкурентного поведения. Кооперативное поведение он характеризовал как направленное на содействие и заинтересованность в успешном решении проблемы для участвующих сторон. Во взаимоотношениях при таком подходе преобладает дружелюбие, положительные установки, готовность к пониманию. При конкурентном поведении, напротив, устанавливается атмосфера недоверия, подозрительности, отчуждения, а то и враждебности. Формируются негативные установки в отношениях [26].

Когнитивный подход сосредоточился на исследовании конфликта в аспекте влияния когнитивного, субъективного мира личности на ее поведение. Взаимодействия субъектов в социальной ситуации может быть понято, интегрировано с позиции их субъективного отражения, то есть благодаря анализу их восприятия, осознания, рефлексии, оценки и так далее. Анализ конфликтности с позиции когнитивного содержания позволяют изучить эмоциональную сторону взаимоотношений в конфликте, выявить субъективное восприятие происходящего.

Деятельностный подход к анализу конфликтности позволяет дать анализ уровню эффективности деятельности индивидов. Исследователи, изучающие активность субъектов, отмечают, что, если в группе доминируют деловые противоречия, конфликт завершается без разрыва межличностных отношений и не переходит в сферу личностных столкновений. Объективные условия оказывают влияние на межличностные отношения. Они опосредуют развитие когнитивных процессов в которых происходит взаимодействие индивидов.

Организационный подход достаточно широко применяется исследователями при анализе конфликтов- прежде всего при анализе конфликтов в сфере управленческих отношений (между руководителями и подчиненными, служащим и клиентом и так далее). Организационный

подход является плодотворным при изучении производственных конфликтов, конфликтов, возникающих в коллективах [9].

Таким образом, проанализировав различные подходы к определению структуры конфликтности, мы пришли к заключению о том, что к структурным компонентам конфликтности будут относиться:

- гностический (когнитивный или информационный) компонент, который включает в себя все психические процессы, связанные с познанием окружения и самого себя (например, ощущения, восприятие, представление, память, мышление, воображение), и наиболее ярко проявляется в феномене понимания и взаимопонимания партнеров по общению. При конфликтности данный компонент включает уровень восприятия провокационных действий оппонента, субъективность, неумение анализировать и прогнозировать ситуацию:

- аффективный (эмоциональный, эмотивный) компонент проявляется в разнообразных эмоциональных состояниях и реакциях, которые могут быть зафиксированы в виде положительных и отрицательных эмоций эмоциональной чувствительности, конфликтности и так далее. Данный структурный компонент конфликтности определяет состояние личности в ситуации межличностного взаимодействия, неумение управлять своим эмоциональным состоянием в предконфликтных и конфликтных ситуациях;

- поведенческий (практический) компонент - это результаты деятельности и поступки, мимика, жестикация, пантомимика, речь. Определенное сочетание экспрессивных элементов в структуре поведения партнеров придает внешний рисунок конфликтным взаимоотношениям.

Рефлексия. В современном мире все большее значение приобретают рефлексивные возможности человека, его способность осознавать и адекватно оценивать себя и внешний мир, чтобы эффективно действовать в постоянно меняющейся среде.

Рефлексия, с точки зрения Канта, связана с исследованием оснований познавательной способности человека. Кант выделил два типа рефлексии:

логическую (сравнение представлений об окружающем мире) и трансцендентальную (сравнимые представления касаются познавательных способностей, рассудка или чувственности) [30].

Одним из первых к психологическому изучению рефлексии обратился А. Бузман. Он определял ее как «всякое перенесение переживания с внешнего мира на самого себя».

По мнению Г. Лейбница, под рефлексией понимается интеллектуальный процесс, где наибольшая значимость отводится всеобщему знанию и всеобщим истинам [39].

Большой вклад в разработку психологического понимания рефлексии внесли А.В. Карпов, Д.А. Леонтьев, В.А. Лефевр, А.В. Россохин, И.Н. Семенов, С.Ю. Степанов, Е.Б. Старовойтенко, В. Д. Шадриков и др.

А.В. Карпов отмечает широкий смысл психологической трактовки рефлексии, описывая ее как синтетическую психическую реальность, могущую представлять собой и психический процесс, и психическое свойство, и психическое состояние одновременно, но не сводиться ни к одному из них.

Важным является определение, представленное И.Н. Семеновым, подчеркивающим целе-и смыслообразующий аспект экзистенциальной рефлексии: «рефлексия есть не что иное, как смысловое обращение к свершившемуся и содеянному в контексте предстоящего для понимания человеком ситуации и себя в ней, для смыслового извлечения из этого уроков в целях перестройки поведения и деятельности, а также для проектирования своего будущего» [60]. Здесь отмечена функция рефлексии, имеющая отношение к формированию смыслов бытия и целеполаганию как регуляторов поведения и деятельности, что во многом связано со способностью к саморазвитию и с высшими рефлексивными способностями, отражающими ценностно-смысловой аспект Я.

Рефлексия выполняет еще ряд важных функций:

- Познавательная функция состоит в самопознании и самоанализе, без нее человек не может создать в своем сознании образ «Я» или «Я-концепцию». Эта система представлений о себе самом – важная часть нашей личности.

- Функция развития проявляется в создании целей и установок, направленных на преобразование личности, накопление знаний, развитие умений и способностей. Эта функция рефлексии обеспечивает личностный рост человека в любом возрасте.

- Регулятивная функция. Оценка своих потребностей, мотивов и последствий поступков создает условия для регулирования поведения. Негативные эмоции, которые человек испытывает, понимая, что он поступил неправильно, заставляют его избегать в будущем таких поступков. И в то же время удовлетворение от своей деятельности и успехов создает очень позитивную эмоциональную обстановку.

- Смыслотворческая функция. Человеческое поведение, в отличие от импульсивного поведения животных, осмыслено. То есть совершая поступок, человек может ответить на вопрос: почему он так поступил, хотя, бывает, понять свои истинные мотивы удается не сразу. Эта осмысленность невозможна без рефлексивной деятельности.

- Функция проектирования и моделирования. Анализ прошлого опыта и своих способностей позволяет проектировать деятельность. Создание модели успешного будущего, как необходимое условие для саморазвития, предполагает активное использование рефлексии.

Следует отметить также, что рефлексия играет очень важную роль в обучении, поэтому она значима в учебном процессе. Основная функция, которую она выполняет в образовании – контроль содержания собственных знаний и регулирование процесса их усвоения.

Психологические исследования рефлексии выявляют множество определений рефлексии и разнообразие предметов ее содержания. В этой связи выделяются определенные типы рефлексии: 1) кооперативный (знания

о ролевой структуре и позициональной организации коллективного взаимодействия; 2) коммуникативный (понимание внутреннего мира другого человека и причин его поступков); 3) личностный (образы Я и поступки, связанные с собственной индивидуальностью); 4) интеллектуальный (представления об объекте и способы действия с ним) [62].

Выделяются такие виды рефлексии, как внешняя и внутренняя. *Внешняя рефлексия* имеет отношение к внешнему миру, охватывает действия, деятельность, поступки, позволяет ответить на вопросы: что, как и когда делает субъект жизнедеятельности. Внешняя и внутренняя рефлексия могут быть связаны. *Внутренняя рефлексия* означает направленность на внутренний мир, она разделяется на душевную и духовную рефлексия. Духовная рефлексия в свою очередь разделяется на светскую и религиозную духовность [70].

Рефлексивное действие состоит в волевом решении остановить бесконечный поток автоматических мыслей и начать осознавать себя в моменте здесь и сейчас. В результате индивид научается мыслить рационально, не руководствуясь фантазиями и догадками, а также:

- контролировать и анализировать мысленный поток;
- оценивать собственное мышление;
- освобождает себя от ненужных, разрушающих мыслеформ;
- приобретает возможность делать осознанный выбор;
- открывает свои скрытые способности и ресурсы.

Решение субъектом творческой задачи в проблемно-конфликтной ситуации возможно лишь при помощи рефлексии, переосмысления личностных стереотипов, а в конечном итоге -преобразования своей личности (А.Г. Асмолов). Возможность встать в рефлексивную позицию к самому себе позволяет переосмыслить свое отношение к себе и к окружающей тебя действительности [7].

Выделяют несколько подходов, в рамках которых происходит изучение рефлексии. *Системно-типологический* подход способствует

проведению как теоретических, так и эмпирических исследований рефлексивных проявлений личности. В его русле выделяются и изучаются различные виды рефлексий: интеллектуальная, интуитивная, эмоциональная, личностная, диалогическая, коммуникативная, кооперативная, социальная, культуральная, экзистенциальная, духовная [59]. Этот подход позволяет включить в научное рассмотрение духовную рефлексия и высшие рефлексивные способности, относимые к категории духовных.

Метакогнитивный подход так же, как и предыдущий, создает возможность теоретического и эмпирического изучения рефлексии, которая описывается в терминах метакогниций, метапознания.

Дифференциальный подход создает условия для эмпирического изучения рефлексии, рефлексивных состояний (позитивных, негативных), рефлексивных способностей. Он базируется на идее необходимости дифференциации понятия «рефлексивность» и различения ее типов, связанных с объективной направленностью (Д.А. Леонтьев, А.В. Карпов, В.В. Пономарева) и качественными особенностями рефлексивного отношения. Дифференциальный подход позволяет разграничить позитивные и негативные эффекты рефлексии, например: выявить положительную системную рефлексия, связанную со способностью посмотреть на себя со стороны и непродуктивные навязчивые размышления («самокопание») и фантазирование как негативные проявления рефлексии. В основу этого подхода положена дифференциальная модель рефлексии, предложенная Д. А. Леонтьевым.

Эта модель отражает четыре типа рефлексии: 1) арефлексия, 2) интроспекция (при которой фокусом внимания становится собственное внутреннее переживание, состояние), 3) системная рефлексия (основана на самодистанцировании и взгляде на себя со стороны и позволяющая видеть одновременно полюс субъекта и полюс объекта), 4) квазирефлексия (направлена на объект, не имеющий отношения к актуальной жизненной ситуации, уход в посторонние размышления) [41]. Дифференциальный

подход создает условия для выявления разных типов рефлексии и уровней развития рефлексивных способностей, например, квазирефлексия будет свидетельствовать об их низкой степени развития, а системная рефлексия о высокой, открывающей путь к проявлению высших рефлексивных способностей [40].

Эмпатия. Эмпатия является одним из регуляторов взаимоотношений между людьми; проявляется в стремлении оказывать помощь и поддержку другим людям; ведёт к развитию гуманистических ценностей личности; сопровождает личностный рост и становится одним из ведущих её признаков.

В Большом психологическом словаре указывается, что различают эмпатию эмоциональную, когнитивную и предикативную. Эмоциональная эмпатия основана на проекции и подражании моторным и аффективным реакциям другого, когнитивная - задействует интеллект, процессы сравнения, аналогии и т.д., а предикативная эмпатия проявляется, как способность предсказывать аффективные реакции другого в конкретных ситуациях. Выделяются особые формы эмпатии:

1. сопереживание, т.е. переживание тех же эмоциональных состояний, что испытывает другой человек через отождествление с ним;
2. сочувствие - переживание собственных эмоциональных состояний в связи с чувствами другого человека.

В основном понятие «эмпатия» рассматривается в рамках психотерапевтической работы, хотя имеет и другие области значения. В 1905 году Зигмунд Фрейд одним из первых дал определение эмпатии: «Мы учитываем психическое состояние пациента, ставим себя в это состояние и стараемся понять его, сравнивая его «Я» со своим собственным».

Основоположник гуманистического направления, К. Роджерс писал: «Быть в состоянии эмпатии означает воспринимать внутренний мир другого точно, с сохранением эмоциональных и смысловых оттенков. Как будто становишься этим другим, но без потери ощущения «как будто». В своих

дальнейших исследованиях автор стал опираться на понятие переживания, введенное Е. Гендлином, и пришел к выводу, что эмпатия - это особый вид взаимоотношений, необходимое условие личностного роста, а не состояние. К. Роджерс выделяет несколько граней эмпатического способа межличностного общения: вхождение в личный мир другого и пребывание в нем, «как дома», постоянную чувствительность к меняющимся переживаниям другого, сообщение своих впечатлений о внутреннем мире другого, обращение к другому для проверки своих впечатлений и внимательное прислушивание к получаемым ответам.

Эмпатия в представлении К. Роджерса означает временную жизнь другой жизнью, деликатное пребывание в ней без оценивания и осуждения, улавливание того, что другой сам едва осознает [71].

В отечественной психологии неоднозначно трактуется содержание понятия эмпатии. В работах многих исследователей эмпатия рассматривается под терминами социальная сензитивность, доброжелательность, чуткость, эмоциональная идентификация, сопереживание, сочувствие.

А.А. Бодалев рассматривает эмпатию наряду с такими социально-психологическими механизмами как децентрация, рефлексия и идентификация. Децентрация и рефлексия влияют на ход и результаты познания человеком окружающих и себя самого, а также специфику его взаимодействия с другими людьми.

Эмпатия - это способность отражать нравственный уровень личности. Выделяют уровни проявления эмпатического отношения. **Первый (низший) уровень** представлен индифферентностью, игнорированием, нетерпимостью, раздражением, враждебностью, возникающими при восприятии переживаний объекта эмпатии. **Второй уровень** - пассивно-отрицательное отношение к чувствам другого. К **третьему уровню** относится сочувствие или пассивно-положительное отношение к другому. Для описания **четвертого уровня** эмпатийного отношения Л.П. Выговская использует понятие «ситуативно-положительное отношение к другому», содержащее внутреннее содействие

этому человеку в собственных переживаниях. **Пятый (высший) уровень** эмпатийного отношения означает устойчивое положительное отношение к другому, реальную помощь ему в проблемных ситуациях. Высший уровень эмпатийного отношения характеризует высоконравственного человека.

Эмпатия уменьшает эффект искажения восприятия другого, рождаемый атрибутивными процессами, и сопровождает формирование более точного первого впечатления, способствует морально-нравственному росту личности, сбалансированности межличностных отношений, приобретению ею коммуникативной компетентности, а также эффективному взаимопониманию.

По мнению В.В. Бойко эмпатия является особым отражением партнеров по взаимодействию, в основе которого эмоциональная отзывчивость и интуиция, но также значительную роль играет и рациональное восприятие [13]. Эмпатия позволяет не столько понять, сколько уловить суть мотивов и смысл поступков другого человека, источники его интересов или апатий, причины лжи или искренности, цели.

Рациональное начало проявляется во внимании, в точности восприятия состояний и особенностей другого человека. Психические познавательные процессы направлены на другого собеседника таким образом, что происходит интенсивная аналитическая переработка информации, которая идет по разным сенсорным каналам.

Эмоциональная составляющая отражает понимание другого на основе эмоционального опыта, посредством эмоциональных ассоциаций и переносов. Интуитивное начало при эмпатическом познании другого проявляется в подсознательной обработке информации. Вывод осуществляются на основе бессознательных сопоставлений с прошлым опытом.

Таким образом, Бойко В.В. рассматривает эмпатию как форму рационально-эмоционально-интуитивного отражения другого человека, которая позволяет преодолеть его психологическую защиту и постичь

причины и следствия проявлений в целях прогнозирования и адекватного воздействия на его поведение. Эмпатические способности зависят от эмоционального потенциала личности, от эмоциональной реактивности и активности. Необходимо заметить, что эмпатические способности снижаются при малейших нарушениях в интеллектуальной сфере.

Составляющими эмпатии являются:

1) когнитивный компонент в виде понимания состояний другого без изменения своего состояния;

2) эмоциональный (аффективный) компонент в виде сопереживания и сочувствия;

3) поведенческий (действенный) компонент в виде активной поддержки другого и оказания помощи.

Психолог И. М. Юсупов говорит о трех **функциях**: отражении, регуляции и коммуникации. *Коммуникативная функция* имплицитно включена в функцию отражения и регулирования. Последние две выступают в действительности как основные. Без включенности в них коммуникативная функция применительно к структуре эмпатии теряет всякий смысл. *Отражательно-оценочная функция* связана с отношением личности к миру вокруг нее, к предметам и явлениям действительности и может быть положительной, отрицательной и нейтральной. *Регулятивная функция* обусловлена социальной средой, где личность учится регулировать свое поведение на основе правил и норм общественной жизни. В основе регулятивной функции - «нравственное совершенствование индивида под влиянием общества». *Коммуникативная функция* реализуется в условиях общения с другими людьми и обеспечивает их совместную деятельность, их взаимосвязи и взаимоотношения [35].

Отечественные психологи также выделяют *терапевтическую функцию* эмпатии, но в большей степени функции эмпатии исследователями связываются:

- с профессиональной деятельностью, где эмпатия выступает как один из основных факторов успешности деятельности педагога, психолога;

- с развитием личности ребенка, его отношений с окружающими, развитием социальной децентрации;

- с детско-родительскими отношениями, где эмпатия выполняет функцию оптимизации этих отношений и способствует накоплению гуманистического опыта у детей, проявляющегося позднее в отношениях с другими людьми. В рамках нашего исследования особое внимание отводится личностно-образующей функции эмпатии в онтогенезе.

К описанию видов эмпатии исследователи обращались не часто, в основном же о видах эмпатии упоминается в ходе изложения других проблем, связанных с эмпатией, в частности при определении феномена эмпатии, наполнении его психологическим смыслом. Часть авторов вообще не обращалась к вопросу о видах эмпатии, включая их в структуру эмпатии в виде ее компонентов, не существующих изолированно. Так или иначе, в исследованиях были выделены следующие виды эмпатии:

- когнитивная эмпатия - способность понимать эмоциональное состояние другого;

- предиктивная эмпатия - способность предсказывать аффективные реакции, предвидеть замысел другого в определенной ситуации благодаря перенесению в мысли, чувства, действия другого;

- рефлексивная эмпатия - способность понять истинные состояния человека при искажении его поведения защитными механизмами;

- эмоциональная эмпатия - аффективная связь с другими, способность проникать - вчувствоваться - разделять переживания другого;

- оценочная эмпатия - способность одного человека оценивать действия, высказывания и личностные качества другого, имеющие отношение к моральной сфере личности;

- поведенческая (действенная) эмпатия - характеризующаяся помощью другому на основе эмоционального соучастия.

Первые три вида эмпатии принадлежат к одной группе и могут рассматриваться в совокупности.

Исследователь В. А. Лабунская и другие определяют эмпатические способности как эмоционально-психологическое свойство личности, которое формируется в процессе взаимодействия людей. По их представлению, эмпатия состоит из ряда способностей:

1) способности эмоционально реагировать и откликаться на переживания другого;

2) способности распознавать эмоциональное состояние другого и как бы переносить себя в его мысли, чувства и действия;

3) способности делать адекватный эмпирический ответ как вербального, так и невербального типа на переживания другого [37].

Саморегуляция поведения. С практической точки зрения важно уяснить, что саморегуляция во многом зависит от желания человека управлять собственными эмоциями, чувствами, переживаниями, и как следствие - поведением.

Согласно В.И. Моросановой, представляющей отечественное направление исследований осознанной саморегуляции произвольной активности человека, под саморегуляцией понимаются «интегративные психические явления, процессы и состояния», обеспечивающие «самоорганизацию различных видов психической активности» человека, «целостность индивидуальности и становление бытия человека».

Саморегуляция – способ целесообразного функционирования живых систем различных уровней организации и сложности. Психическая саморегуляция является одним из уровней регуляции активности этих систем, выражающим специфику реализующих ее психических средств отражения и моделирования действительности, в том числе и рефлексии субъекта. Саморегуляция имеет следующие этапы:

- выработка субъектом цели его произвольной активности;
- выделение значимых условий деятельности;

- разработка программы собственно исполнительских действий;
- выбор системы критериев успешной деятельности;
- получение информации о реально достигнутых результатах;
- оценка соответствия реальных результатов критериям успеха;
- принятие решения о необходимости и характере коррекционной деятельности [23].

Большой вклад в разработку теории саморегуляции внесли физиологи И. М. Сеченов, И. П. Павлов, Н. В. Введенский, А. А. Ухтомский, П. К. Анохин и др. Заслуга этих исследователей состоит в том, что, рассматривая принципы рефлекторной деятельности мозга, они вскрыли физиологический смысл волевого расслабления мышц, показали роль самовнушения на фоне состояния релаксации. Значительный вклад в понимание природы саморегуляции внесли также Л. С. Выготский, доказавший опосредованный характер психической деятельности и происхождение внутренних психических процессов из внешних (идея интериоризации), и А. Р. Лурия, выделивший речь как один из наиболее существенных средств регуляции человеческого поведения [15].

С точки зрения М. С. Кагана, для регуляции компонентов деятельности необходима последовательность следующих пяти блоков:

- мотивационного, включающего в себя потребности, идеалы, мотивы, установки, интересы, влечения;
- ориентационного, включающего в себя механизмы целеполагания, планирования и прогнозирования деятельности;
- операционного, включающего в себя способности, умения, навыки, привычки;
- энергетического, складывающегося из таких составляющих, как внимание, воля, эмоциональный фон, от которых во многом зависят энергетические ресурсы каждой конкретной операции;
- оценочного блока, включающего в себя доступные психике механизмы эмоциональной и мыслительной оценки результатов действия,

позволяющего чувствовать удовлетворенность или неудовлетворенность от результатов деятельности.

В поведенческой регуляции значительная роль принадлежит самооценке. От нее во многом зависит интенсивность протекания основных психических процессов. Низкие самооценки свидетельствуют о негативном психическом состоянии. Лица с низкой самооценкой тревожны, неустойчивы, теряют интерес к жизни, не видят жизненных перспектив, склонны к суицидам. И наоборот, высокая самооценка личности свидетельствует о психическом здоровье.

Общая способность к саморегуляции, по мнению Конопкина О.А., проявляется в успешном овладении новыми (более сложными) видами и формами деятельности, выражаясь внешне в успешном решении нестандартных задач и преодолении нетипичных ситуаций на всех ступенях овладения различными видами деятельности, в упорстве и настойчивости в достижении поставленной цели. Внутренне саморегуляция характеризуется, прежде всего, осознанностью, пониманием оснований осуществляемой деятельности в целом, ее цели, условий, способов действий, оценки результатов и др.

Стилевыми особенностями саморегуляции являются типичные для человека и наиболее существенные индивидуальные особенности самоорганизации и управления внешней и внутренней целенаправленной активностью, устойчиво проявляющиеся в различных ее видах.

В. И. Моросанова предложила новое понятие для изучения индивидуально-типических особенностей системы саморегуляции, устойчиво проявляющихся у человека в разнообразных видах произвольной активности, – понятие *индивидуального стиля саморегуляции* [51]. Индивидуальный стиль саморегуляции характеризуется индивидуально-типическим комплексом ее стилевых особенностей. К индивидуально-типическим, или стилевым, особенностям саморегуляции относятся:

– индивидуальные особенности регуляторных процессов, реализующих основные звенья системы саморегуляции (планирование, моделирование, программирование и оценка результатов), основные линии индивидуальных различий заключаются в неравномерной развитости этих процессов или в специфических особенностях индивидуального «профиля» регуляции;

– стилевые особенности, которые характеризуют функционирование всех звеньев системы саморегуляции и одновременно являются регуляторно-личностными свойствами (самостоятельность, надежность, гибкость, инициативность).

Регуляторно-личностные свойства в силу их системного характера могут быть как предпосылками формирования того или иного стиля регуляции, так и новообразованиями в процессе его формирования. Было доказано, что успешность различных видов практической деятельности обеспечивается сформированностью целостной системы саморегуляции, а любой структурно-функциональный дефект (недостаточная реализация какого-либо функционального компонента саморегуляции, незрелость межфункциональных связей) процесса регуляции существенно ограничивает эффективность выполнения самых разных видов деятельности. Процесс саморегуляции способствует выработке гармоничного поведения, на его основе развивается способность управлять собой сообразно реализации поставленной цели, направлять свое поведение в соответствии с требованиями жизни и профессиональными или учебными задачами [52].

Индивидуальные особенности саморегуляции разделяются на следующие категории:

1. Индивидуальные особенности планирования целей. Они описывают индивидуальные различия в выдвижении, принятии, удержании целей. Целеполагание является для саморегуляции системообразующим компонентом. Различия в планировании целей связаны с разной активностью

выдвижения целей, адекватностью этого процесса внешним и внутренним субъектным условиям, иерархичностью целей.

2. Особенности моделирования, т. е. анализа внешних и внутренних условий деятельности и выделения комплекса условий, значимых для достижения цели. Модель значимых условий выполняет в психической регуляции деятельности функцию источника информации об условиях, учет которых необходим для определения программы реализации деятельности. Содержание модели является оперативным, т. е. зависит от цели и условий деятельности, но степень избирательности и прагматичности модели, степень ее информационной полноты, развитость и структура осуществляемых гностических действий индивидуально различны.

3. Особенности программирования предстоящих исполнительских действий, необходимых для достижения поставленной цели. В функции программирования входит антиципация компонентного состава предстоящих действий, способов, которыми они будут осуществляться, и собственно последовательности осуществления планируемых действий. Устойчивые индивидуальные особенности программирования во многом будут определяться мерой детализации исполнительских действий, степенью соотнесенности программы с объективными и субъективными предпосылками и условиями успешного осуществления деятельности. Индивидуально своеобразны могут быть и способы достижения цели.

4. Особенности контроля, оценивания и коррекции своей активности. Эти регуляторные процессы пронизывают весь процесс саморегуляции, так как на каждой стадии достижения цели происходит контроль актуального состояния системы и результатов действий путем их сличения с прогнозируемыми параметрами, оценка рассогласования и принятие решения о коррекции исполнительских (управляющих) действий или о переходе к следующей стадии реализации деятельности.

Индивидуальные различия в осуществлении контрольно-коррекционных функций касаются как степени, так и характера контроля по

отношению к различным деятельностным подсистемам. Так, индивидуальные различия проявляются в склонности к максимальной частоте (непрерывности) контрольных оценок по ходу деятельности; в степени рассогласований, вызывающих коррекцию действий; в склонности к превентивным коррекциям действий при результатах, отклоняющихся от идеала, но уже соответствующих заданным критериям (нормам), и т. п. Индивидуальные различия могут проявляться и в тенденции к завышению или занижению строгости субъективных критериев оценки реальных результатов или способов действий по сравнению с нормативно заданными. Были описаны индивидуальные различия в реализации регуляторных психических функций.

Важно отметить, что наряду с особенностями, характерными лишь для какой-то одной частной регуляторной функции, существуют и такие особенности, которые характеризуют функционирование каждого звена регуляции и тем самым процесса регуляции в целом, являясь, по сути, свойствами личности. Стиль деятельности связан с особенностями ее конкретного вида, ее способами и приемами, а единицы индивидуального стиля носят более обобщенный характер. О наличии стилевых особенностей произвольной активности можно говорить лишь в случае, когда характерные для данного человека особенности регуляции имеют тенденцию устойчиво проявляться в различных жизненных ситуациях, разнообразных видах деятельности и поведения.

К таким стилевым особенностям саморегуляции поведения относятся:

- адекватность (условий деятельности субъективно принимаемой модели условий, программы, способов контроля, критериев успешности и других блоков регуляции);
- осознанность (представлений об условиях и о программе действий, о контролируемых параметрах, о критериях успешности и т. д. в соответствии с их соотносительной значимостью для достижения цели);

– гибкость (процесса регуляции, возможность внесения коррекций в функционирование различных регуляторных блоков, когда этого требуют условия деятельности);

– надежность и устойчивость (функционирования регуляторных блоков и их структуры в условиях психической напряженности) [47].

Таким образом, автор рассматривает в первую очередь операциональный аспект процессов саморегуляции, абстрагируясь от ее содержательного аспекта. Стиливые особенности регуляции в силу того, что они абстрагированы от содержательных аспектов деятельности, вводят эту деятельность в более широкий личностный и более обобщенный деятельностный контекст именно через принадлежность структуре стиля саморегуляции.

Глава II. Материалы и методы исследования роли эмоциональной компетентности в выборе стратегий поведения в конфликтной ситуации

2.1. Организация эмпирического исследования

Исследование проводилось на базе Северо-Кавказского федерального университета. В исследовании приняли участие 174 человека. Это студенты следующих направлений подготовки: «Правовое обеспечение национальной безопасности»: 1 курс – 50 человек (16 девушек (32%); 34 юноши (68%)); «География»: 1, 2 курсы – 23 человека (7 юношей (30%) и 16 девушек (70%)) и 4 курс – 17 человек (11 юношей (65%) и 6 девушек (35%)); «Журналистика»: 2 курс – 48 человек (5 юношей (10%) и 43 девушки (90%)); «Конфликтология»: 2 курс – 14 человек (3 юноши (21%) и 11 девушек (79%)), 3 курс – 9 человек (1 юноша (11%) и 8 девушек (89%)) и 4 курс – 13 человек (4 юноши (31%) и 9 девушек (69%)). В целом 65 (37%) мальчиков и 109 (63%) девочек, возраст выборочной совокупности – от 17 до 23 лет. Исследование проводилось в ноябре 2019 года. Оно было направлено на измерение эмоционального интеллекта (Опросник эмоционального интеллекта «Эмин» (Люсин Д.В.), определение способов регулирования конфликта (Опросник Томаса К. и Килманна Р. «Определение способов регулирования конфликтов»), определение степени конфликтности личности (Тест Ряховского В.Ф. «Самооценка конфликтности»), диагностику типа рефлексии (опросник «Дифференциальный тип рефлексии» (Леонтьев Д.А., Лаптева Е.М., Осин Е.Н., Салихова А.Ж.)), определение уровня эмпатии (Методика Бойко В. В. «Диагностика уровня эмпатии») и выявление стиля саморегуляции поведения (Опросник «Стиль саморегуляции поведения – ССП-98» Моросановой В.И.). (см. Приложение 1)

2.2. Методы и методики исследования

2.2.1. Опросник эмоционального интеллекта «Эмин» (Люсин Д.В.)

Опросник «Эмин» опирается на авторскую модель эмоционального интеллекта Д. В. Люсина, который определяется им как способность к пониманию своих и чужих эмоций и управлению ими. Первая версия опросника была опубликована в 2004 году Люсиным Д. В., Марютиной О. О. и Степановой А. С. Окончательная версия опросника была опубликована в 2006 году.

Эмоциональный интеллект трактуется Люсиным Д. В. как когнитивная способность. Автор настаивает на том, что в структуру данного феномена не следует включать личностные черты, которые могут способствовать лучшему или худшему пониманию эмоций, но вместе с тем сами не являются компонентами эмоционального интеллекта. В структуре эмоционального интеллекта выделяется два «измерения»: способность (к пониманию или управлению) и направленность (на свои или чужие эмоции). На собственные эмоции направлен внутриличностный эмоциональный интеллект (ВЭИ), а на чужие – межличностный (МЭИ) [42].

Опросник состоит из 46 утверждений, по отношению к которым испытуемому предлагается выразить степень своего согласия по 4-балльной шкале, и затрагивает все четыре вида эмоционального интеллекта (см. Приложение 2).

Утверждения опросника объединяются в 5 субшкал:

- **Субшкала МП** (понимание чужих эмоций) – способность понимать эмоциональное состояние человека на основе внешних проявлений эмоций и/или интуитивно; чуткость к внутренним состояниям других людей.
- **Субшкала МУ** (управление чужими эмоциями) – способность вызывать у других людей те или иные эмоции, снижать интенсивность нежелательных эмоций. Возможно, склонность к манипулированию людьми.

- **Субшкала ВП** (понимание своих эмоций) – способность к осознанию своих эмоций: их распознавание и идентификация, понимание причин их возникновения, способность к вербальному описанию.

- **Субшкала ВУ** (управление своими эмоциями) – способность и потребность управлять своими эмоциями, вызывать и поддерживать желательные эмоции и держать под контролем нежелательные.

- **Субшкала ВЭ** (контроль экспрессии) – способность контролировать внешние проявления своих эмоций.

Эти субшкалы объединяются в 4 шкалы более общего порядка:

- **Шкала МЭИ** (межличностный ЭИ)

- **Шкала ВЭИ** (внутриличностный ЭИ)

- **Шкала ПЭ** (понимание эмоций)

- **Шкала УЭ** (управление эмоциями)

2.2.2. Опросник Томаса К. и Килманна Р. «Определение способов регулирования конфликтов»

Томас К. исходил из того, что люди должны разрешать конфликты любой ценой, правильно и грамотно управлять ими, а не избегать их. Он совместно с Килманном Р. разработал двухмерную модель регулирования конфликтов. С одной стороны, рассматривалось поведение личности, которое основано на внимании к желаниям других людей, с другой – поведение, которое, наоборот, направлено на игнорирование интересов и целей окружающих людей и отстаивание собственных интересов.

Данная методика направлена на выявление типичных способов реагирования человека на конфликтные ситуации, определение степени адаптации каждого индивида к совместной деятельности группы, либо же коллектива.

Методика состоит из 30 пар утверждений, в которых требуется выбрать наиболее приемлемый для испытуемого вариант ответа,

соответствующий его обычному поведению в той или иной ситуации (Приложение 3). С ее помощью мы можем определить к чему наиболее склонен человек в конфликте, а именно:

- 1) соперничеству;
- 2) приспособлению;
- 3) компромиссу;
- 4) избеганию;
- 5) сотрудничеству.

Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях. Доминирующим считается тип (типы), набравший максимальное количество баллов [54].

2.2.3. Тест Ряховского В.Ф. «Самооценка конфликтности»

Данный тест был создан Ряховским В.Ф. для определения уровня конфликтности человека, в котором необходимо оценить по 7-бальной шкале, насколько в вас представлено каждое из перечисленных свойств. Семь баллов означает, что в вашем поведении всегда проявляется свойство, описанное в левой части таблицы, 1 балл – для вас характерно поведение, описанное в правой части [28].

В итоге подсчитывается суммарное количество баллов (Приложение 4):

- менее 15 баллов. Для вас свойственно избегать конфликтных ситуаций. Вы предпочитаете отказаться от своих интересов, лишь бы избежать какой-либо напряжённости в отношениях. Так можно потерять уважение окружающих;
- 15 – 30 баллов. Конфликтность не выражена. Вы тактичны, не любите конфликтов. Если же вам приходится вступать в спор, вы всегда

учитываете, как это может отразиться на ваших взаимоотношениях с окружающими;

- 31 – 50 баллов. Конфликтность выражена слабо. Вы умеете сглаживать конфликты и избегать критических ситуаций, но при необходимости готовы решительно отстаивать свои интересы;

- 51 – 60 баллов. Выраженная конфликтность. Вы настойчиво отстаиваете своё мнение, даже если это может отрицательно повлиять на ваши взаимоотношения с окружающими. За что вас не всегда любят, но зато уважают;

- выше 60 баллов. Высокая степень конфликтности. Зачастую вы сами ищите повод для споров. Не обижайтесь, если вас будут считать любителем поскандалить. Лучше задумайтесь о своём поведении.

2.2.4. Опросник «Дифференциальный тип рефлексии» (Леонтьев Д.А., Лаптева Е.М., Осин Е.Н., Салихова А.Ж.)

Данный опросник – авторская психодиагностическая методика, разработанная с целью диагностики типа рефлексии как устойчивой личностной черты. Разработан Леонтьевым Д.А., Лаптевой Е.М., Осиным Е.Н. и Салиховой А.Ж в 2009 году [36].

Опросник состоит из 30 утверждений, оцениваемых по 4-балльной шкале. Пункты группируются в три шкалы, не имеющие общих пунктов (см. Приложение 5):

1. Системная рефлексия - связана с самодистанцированием и взглядом на себя со стороны, позволяющая охватить одновременно полюс субъекта и полюс объекта.

2. Интроспекция - самокопание, связана с сосредоточенностью на собственном состоянии, собственных переживаниях.

3. Квазирефлексия - направлена на объект, не имеющий отношения к актуальной жизненной ситуации и связанная с отрывом от актуальной ситуации бытия в мире.

Результаты интерпретируются следующим образом:

- системная рефлексия – низкий уровень до 34 баллов; средний до 43; высокий от 44 баллов;
- интроспекция – низкий уровень до 34 баллов; средний до 30; высокий от 31 балла;
- квазирефлексия – низкий уровень до 22 баллов; средний до 32; высокий от 33 баллов.

2.2.5. Методика Бойко В. В. «Диагностика уровня эмпатии»

В данной методике в структуре эмпатии различаются 6 тенденций (шкал):

- *рациональный канал* эмпатии характеризует направленность внимания, восприятия и мышления эмпатирующего на сущность любого другого человека – на его состояние, проблемы, поведение;
- *эмоциональный канал* эмпатии фиксирует способность эмпатирующего входить в одну эмоциональную «волну» с окружающими – сопереживать, соучаствовать;
- *интуитивный канал* эмпатии свидетельствует о способности человека видеть поведение партнеров, действовать в условиях нехватки объективной информации о них, опираясь на опыт, хранящийся в подсознании. На уровне интуиции формируются различные сведения о партнерах;
- *установки, способствующие или препятствующие* эмпатии, соответственно, облегчают или затрудняют действие всех эмпатических каналов. Эффективность эмпатии снижается, если человек старается избегать

личных контактов, считает неуместным проявлять любопытство к другой личности, убедил себя спокойно относиться к переживаниям и проблемам окружающих;

- *проникающая способность* в эмпатии расценивается как важное коммуникативное свойство человека, позволяющее создавать атмосферу открытости, доверительности, задушевности;

- *идентификация* – еще одно неперенное условие успешной эмпатии. Это умение понять другого на основе сопереживаний, постановки себя на место партнера. В основе идентификации легкость, подвижность и гибкость эмоций, способность к подражанию.

Методика состоит из 36 утверждений. Если вы согласны с данными утверждениями, ставьте рядом с их номерами знак «+», если не согласны – знак «-». Анализируются показатели отдельных шкал и общая суммарная оценка уровня эмпатии. Оценки на каждой шкале могут варьироваться от 0 до 6 баллов и указывают на значимость конкретного параметра (канала) в структуре эмпатии:

Рациональный канал эмпатии: +1, +7, -13, +19, +25, -31.

Эмоциональный канал эмпатии: - 2, +8, -14, +20, -26, +32.

Интуитивный канал эмпатии: -3, +9, +15, +21, +27, -33.

Установки, способствующие эмпатии: +4, -10, -16, -22, -28, -34.

Проникающая способность в эмпатии: +5, -11, -17, -23, -29, -35.

Идентификация в эмпатии: +6, +12, +18, - 24, +30, - 36. (см. Приложение 6):

Шкальные оценки выполняют вспомогательную роль в интерпретации основного показателя – уровня эмпатии. Суммарный показатель теоретически может изменяться в пределах от 0 до 36 баллов. Если в сумме по всем шкалам 30 баллов и выше – у человека очень высокий уровень эмпатии; 29-22 – средний; 21-15 – заниженный; менее 14 баллов – очень низкий [55].

2.2.6. Опросник «Стиль саморегуляции поведения – ССП-98»

Моросановой В.И.

Опросник «Стиль саморегуляции поведения» (ССПМ) был создан в 1988 году в Психологическом институте РАО в лаборатории психологии саморегуляции (заведующая - В.И.Моросанова) и пригодна как для научных исследований, так и в качестве инструмента практической диагностики различных аспектов индивидуальной саморегуляции. Утверждения опросника построены на типичных жизненных ситуациях и не имеют непосредственной связи со спецификой какой-либо профессиональной или учебной деятельности.

Опросник ССП-98 состоит из 46 утверждений, входящих в состав шести шкал, выделяемых в соответствии с основными регуляторными процессами (планирования, моделирования, программирования, оценки результатов) и регуляторно-личностными свойствами (гибкости и самостоятельности) В состав каждой шкалы входят по девять утверждений (см. Приложение 7). Структура опросника такова, что ряд утверждений входят в состав сразу двух шкал в связи с тем, что их можно отнести к характеристике как регуляторного процесса, так и свойства регуляции.

Предлагается ряд высказываний об особенностях поведения. Последовательно прочитав каждое высказывание, выбирается один из четырех возможных ответов: «Верно», «Пожалуй, верно», «Пожалуй, неверно», «Неверно» [48].

2.3. Методы статистической обработки данных

Методы первичной обработки:

- первичный частотный анализ;
- табулирование;
- диаграмма;

Методы вторичной обработки:

Коэффициент корреляции Пирсона (r -Пирсона) применяется для исследования взаимосвязи двух переменных, измеренных в метрических шкалах на одной и той же выборке. Он позволяет определить, насколько пропорциональна изменчивость двух переменных [67].

Данный коэффициент разработали Карл Пирсон, Фрэнсис Эджуорт и Рафаэль Уэлдон в 90-х годах XIX века. Коэффициент корреляции изменяется в пределах от минус единицы до плюс единицы.

Математическая модель эксперимента включает частотный анализ уровней представленной выборочной совокупности эмоционального интеллекта, способов регулирования конфликта, конфликтности, рефлексии, эмпатии и стиля саморегуляции поведения и корреляционный анализ данных параметров для определения взаимосвязей (см. Приложение 8).

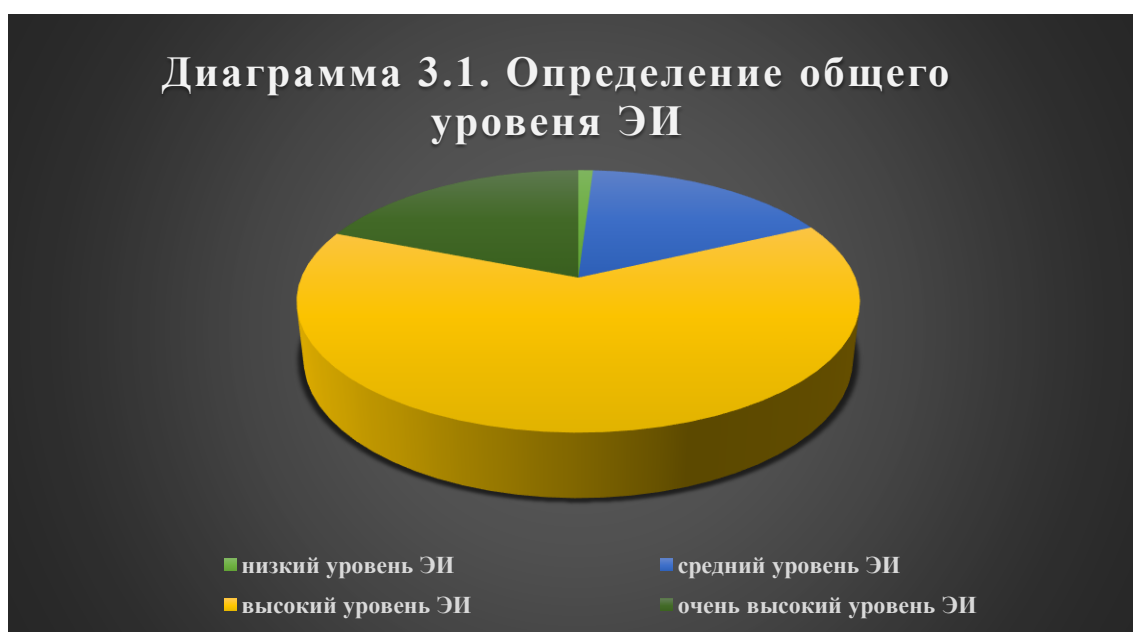
Иерархичный факторный анализ, позволяющий *сократить* число переменных и *определить структуру* взаимосвязей между переменными, т.е. классификация переменных. Данный метод развивался группой американских математиков и социологов под руководством Т. Саати [78].

Непараметрический анализ (Н-критерий) Краскела-Уоллеса, предназначенный для оценки различий одновременно между несколькими выборками по уровню какого-либо признака, рассматривается как непараметрический аналог метода дисперсионного однофакторного анализа для несвязных выборок. Его использование позволяет установить факт различий по уровню эмоциональной компетентности в группах с различными стратегиями поведения в конфликте [49].

Глава III. Анализ и интерпретация результатов исследования

Опросник эмоционального интеллекта «Эмин» (Люсин Д.В.)

Анализ результатов методики изучения эмоционального интеллекта показал следующее (диаграмма 3.1.)



Примечание: ЭИ – эмоциональный интеллект.

В ходе обработки и интерпретации результатов было обнаружено, что в данной группе респондентов не выявлен очень низкий уровень эмоционального интеллекта, свидетельствующий о том, что индивиды способны воспринимать и оценивать, как собственные эмоции, так и эмоции других людей.

Низкий (1%) и средний (17%) уровни эмоционального интеллекта говорят о том, что индивид не всегда способен правильно интерпретировать эмоциональное состояние человека и оказать нужную поддержку.

Высокий уровень эмоционального интеллекта (63%) показывает, что человек готов к восприятию и пониманию внутреннего эмоционального состояния, а также эмоций партнера.

Очень высокий уровень эмоционального интеллекта (19%) отражает способность индивида к сопереживанию и эмоциональной поддержке в трудной ситуации. У таких людей хорошо развиты эмпатические способности.

Диаграмма 3.2. Компоненты ЭИ



Примечание: ЭИ – эмоциональный интеллект; МЭИ – межличностный эмоциональный интеллект; ВЭИ – внутриличностный эмоциональный интеллект; ПЭ – понимание своих и чужих эмоций; УЭ – управление своими и чужими эмоциями.

Межличностный эмоциональный интеллект (26%) отражается в понимании эмоциональных состояний оппонента, а также возможности вызвать различные эмоции, управлять ими и снижать уровень проявления негативных эмоций. Понимание эмоциональных состояний осуществляется на основе внешних проявлений эмоций, таких как мимика, звучание голоса и жестикуляция. Такие люди склонны к манипулированию другими людьми.

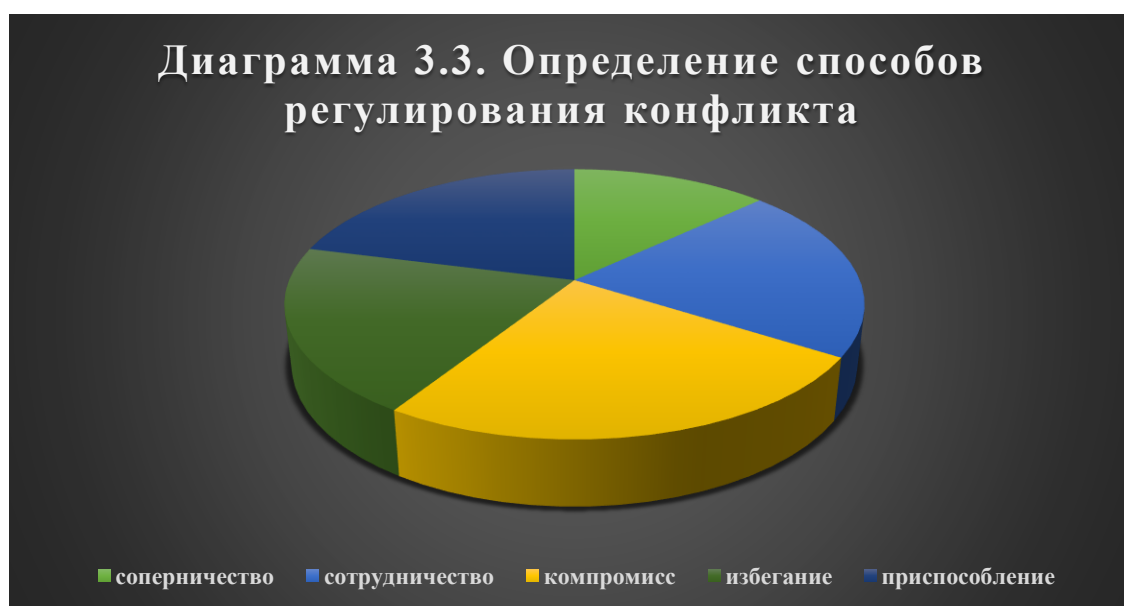
Внутриличностный эмоциональный интеллект (25%) характеризуется способностью к осознанию, потребностью управления своими эмоциями: контролировать и минимизировать проявление негативных эмоциональных состояний и поддерживать. Также способностью контролировать внешние проявления эмоций.

Понимание своих и чужих эмоций (24%) означает, что человек может распознать эмоцию, то есть установить факт наличия эмоционального состояния у себя или другого человека, идентифицировать и понять причины, которые вызвали данную эмоцию.

Управление своими или чужими эмоциями (25%) показывает, что индивид способен контролировать интенсивность и внешнее выражение эмоций, а также целенаправленно вызывать ту или иную эмоцию.

Анализ результатов опросника Томаса К. и Килманна Р. «Определение способов регулирования конфликтов»

Анализ результатов исследования способов регулирования конфликтов (диаграмма 3.3.) показал, какие стратегии наиболее применимы респондентами в случае конфликтной ситуации.



Наиболее часто используемой является стратегия компромисса (25 %), которая предполагает частичное удовлетворение интересов обеих сторон. Она направлена на принятие промежуточного решения, которое позволяет противоборствующим сторонам сгладить возникшее напряжение и разрешить разногласия. Компромисс позволяет минимизировать риски усугубления ситуации, сохранить благоприятные отношения с оппонентами, но зачастую полученный результат является промежуточным этапом в разрешении конфликта в целом.

Стратегия сотрудничества (21%) заключается в совместном поиске решений, в результате которых все получают желаемый результат. Стратегия

характеризуется максимальной направленностью на собственные интересы, и на интересы оппонента. Она применяется тогда, когда люди считают, что конфликт нормальное явление социальной жизни, а также когда предмет конфликта равноценно важен для участников конфликтного взаимодействия; когда стороны имеют приблизительно одинаковый ранг, статус; когда имеются необходимые ресурсы для использования этой стратегии.

Стратегия приспособления (21%) характерна для личностей, которые стремятся уйти от конфликтной ситуации. Они жертвуют своими интересами в пользу интересов оппонента. Такое поведение может быть связано с индивидуально-психологическими особенностями – темпераментом, характером, неспособностью вступать в конфронтацию. А также приспособление может использоваться, когда оппонент занижает для себя предмет конфликта или ситуация приобрела тупиковый характер, поэтому идет на уступки для сохранения межличностных отношений.

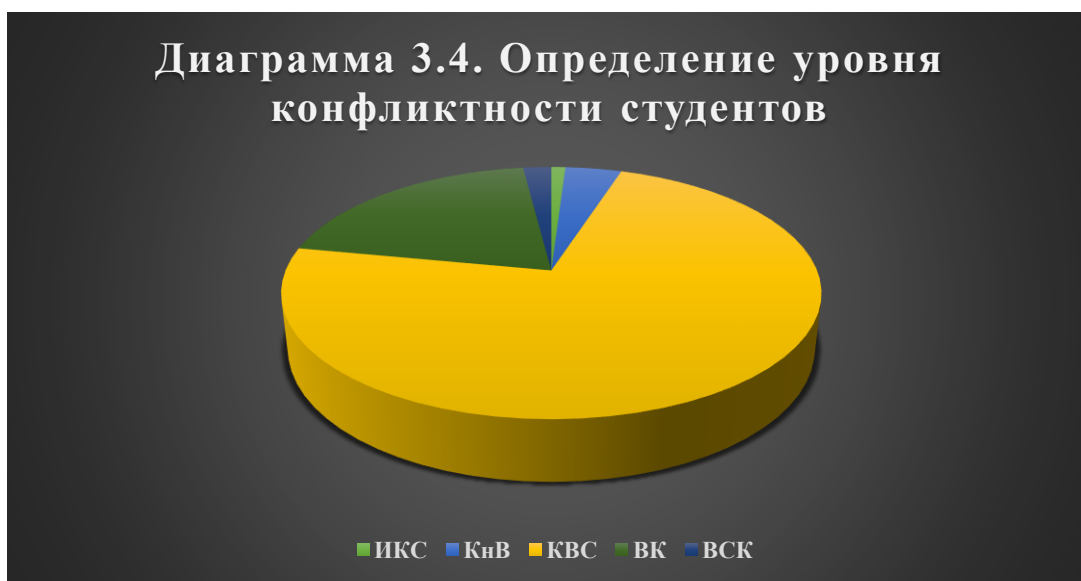
Стратегия избегания (20%) характеризуется уклонением от конфликтной ситуации. Тактика сводится к уменьшению значимости событий, которые вызвали конфликт. Проявляется в способности вовремя выйти из конфликтной ситуации, так как личность не признает противоречия как реально существующие.

Наименее применяемый способ разрешения конфликтов – сопротивление (14%). Оно предполагает желание навязать свою точку зрения, получить необходимую цель без учета мнения оппонента. При этом могут использоваться разнообразные методы воздействия на своего оппонента – шантаж, угрозы, запугивание, силовое давление и т.д.

Исходя из вышесказанного, можно сказать, что в качестве разрешения конфликта студенты используют те стратегии, которые непосредственно направлены на достижение целей обеих сторон, а также на сохранение межличностных отношений.

**Анализ результатов методики Ряховского В.Ф. «Самооценка
конфликтности»**

Анализ результатов исследования уровня конфликтности студентов показал следующее (диаграмма 3.4.):



Примечание: ИКС – избегание конфликтных ситуаций; КнВ – конфликтность не выражена; КВС – конфликтность выражена слабо; ВК – выраженная конфликтность; ВСК – высокая степень конфликтности.

Выраженный уровень конфликтности (20%) говорит о том, что респонденты в случае конфликтной ситуации непременно отстаивают свое мнение, не смотря на возможность испортить взаимоотношения с оппонентом. Для них наиболее важным является удовлетворение своих потребностей.

Высокая степень конфликтности (2%) заключается в стремлении индивида найти повод для создания конфликтной ситуации. Ему необходимо быть в центре внимания, создавая напряженность между оппонентами и разрушая межличностные отношения. Данное деструктивное поведение может быть связано с психологическими особенностями индивида.

Избегание конфликтных ситуаций (1%) характерно для индивидов, которых заботит благоприятное взаимодействие с окружающими людьми, нежели реализация собственных идей. Они готовы отказаться от своих интересов, чтобы избежать бесполезной напряженности. Такое поведение не всегда является конструктивным, поскольку в некоторых случаях предмет

конфликта может быть важен для индивида, а отсутствие уверенности в своих силах для его достижения может привести к нарушению психологического состояния и здоровья личности.

Конфликтность не выражена (4%). Данный уровень демонстрирует тактичность респондентов, которые готовы вступать в конфликт только в том случае, если действительно затронуты их интересы. Однако, в первую очередь, они думают о том, каким образом сложившиеся ситуация может отразиться на участниках конфликтного взаимодействия, поэтому принимают решения, полностью, или частично удовлетворяющие обе стороны.

Конфликтность выражена слабо (73%). Уровень отражает умение индивидов сглаживать конфликты и избегать тех конфликтных ситуаций, в которых их участие не является необходимым, но в том случае, если задеты их интересы, они готовы отстаивать свое мнение до получения желаемого результата.

Таким образом, можно сказать, что исходя из результатов мы видим проявление всех уровней конфликтности, однако большая часть студентов стремится к получению необходимого результата путем удовлетворения интересов обеих сторон и сохранению благоприятных отношений с оппонентами.

Анализ результатов опросника «Дифференциальный тип рефлексии» (Леонтьев Д.А., Лаптева Е.М., Осин Е.Н., Салихова А.Ж.)

Анализ результатов опросника определения дифференциального типа рефлексии показал следующие результаты (диаграмма 3.5.):

Диаграмма 3.5. Определение дифференциального типа рефлексии



Системная рефлексия (44%) характеризуется тем, что она позволяет видеть ситуацию взаимодействия во всех аспектах ее проявления, а именно полюс объекта и полюс субъекта, а также альтернативные возможности. Именно такой взгляд позволяет обнаружить новое качество себя, что является основой для самопознания и саморазвития.

Интроспекция (26%) отражает изучение индивидом внутреннего состояния, которое способствует тому, что происходит полное или частичное понимание собственных эмоций и переживаний. Фокус внимания сосредоточен на самокопании.

Квазирефлексия (30%) – вид рефлексии, отражающий сосредоточенность индивида на объекте, который не имеет отношения к реальной действительности. Это уход в размышления о прошлом, будущем или настоящем.

Таким образом, можно сказать, что респонденты объективно оценивают свои действия, способны к установлению причинно-следственных связей, изучению собственных чувств и эмоций, что характеризует их как полноценно развитых личностей.

Анализ методики Бойко В. В. «Диагностика уровня эмпатии»

Анализ результатов определения общего уровня эмпатии респондентов показал наличие следующих результатов (диаграмма 3.6.):



Высокий уровень эмпатии (2%) сопровождается тем, что индивид демонстрирует affiliative поведение, способствующее поддержанию и укреплению дружеских отношений. Такие люди более ориентированы на соблюдение моральных норм и правил; проявление альтруизма в различных поступках; глубокое переживание проблем других людей; проявление заботы по отношению к окружающим и выражение собственных чувств. Оценивают позитивные социальные черты как важные. Развитая эмпатия всегда проявляется в том, что личность становится более открытой и общительной.

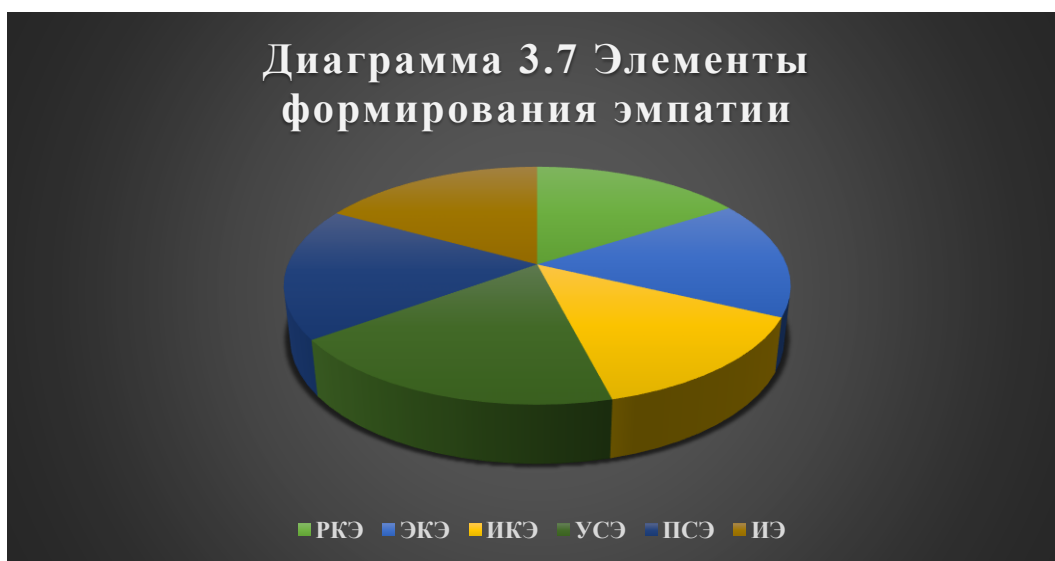
Люди со средним уровнем эмпатии (34%) в межличностных отношениях описывают окружающих людей, исходя из действий, а не собственных эмоций и первого впечатления. Хорошо устанавливают контакты с другими людьми, готовы проявить сочувствие и сопереживание к человеку, но не стремятся полностью погрузиться в суть проблемы. В свою очередь контролируют собственные эмоциональные проявления, не способны прогнозировать развитие отношений с оппонентом.

Для людей с заниженным уровнем эмпатии (53%) свойственна трудность в установлении межличностных отношений. Они некомфортно

чувствуют себя в компании людей, не понимают эмоциональных проявлений и поступков, часто не находят взаимопонимания с окружающими. Однако, они стараются поддерживать своих друзей, которые нуждаются в том, чтобы их выслушали.

Очень низкий уровень эмпатии (11%) характеризуется совершенно неразвитым чувством сопереживания. Такой человек эгоистичен, готов удовлетворять сугубо свои потребности. Он не способен оказывать настоящую поддержку, быть внимательным и полезным слушателем.

Эмпатия – это форма рационально-эмоционального отражения другого человека, которая позволяет преодолеть его психологическую защиту и постичь причины и следствия самопроявлений. В структуре эмпатии выделяют различные элементы, способствующие полноценному формированию эмпатических способностей (диаграмма 3.7.):



Примечание: РКЭ – рациональный канал эмпатии; ЭКЭ – эмоциональный компонент эмпатии; ИКЭ – интуитивный канал эмпатии; УСЭ – установки, способствующие эмпатии; ПСЭ – проникающая способность в эмпатии; ИЭ – идентификация в эмпатии.

Рациональный канал эмпатии (16%) характеризует направленность внимания, восприятия и мышления эмпатирующего на сущность другого человека, а именно на его состояние, проблемы и поведение. Данный канал

не предполагает устойчивой мотивации к восприятию другого человека: желание возникает неожиданно, что становится базой для возникновения эмоционального и интуитивного отражения.

Эмоциональный компонент эмпатии (16%) связан со способностью эмпатирующего находиться на одном эмоциональном уровне, что способствует сопереживанию и соучастию в возникшей проблеме. Появление эмоциональной отзывчивости является главным фактором проявления устойчивой связи между взаимодействующими людьми, которая создает условия для полноценного межличностного общения.

Интуитивный канал эмпатии (14%) свидетельствует о способности человека предвидеть поведение партнеров, действовать в условиях нехватки объективной информации о них, опираясь лишь на опыт, который хранится в подсознании. Именно на уровне интуиции формируются различные представления о людях исходя из их действий, общения с окружающими, внешнего вида и других факторами.

Установки, способствующие или препятствующие эмпатии (19%), соответственно, затрудняют или облегчают действия эмпатических каналов. Эффективность эмпатии снижается, когда человек избегает межличностного общения, старается не проявлять собственных чувств, не интересуется состоянием своего партнера и не проявляет особого сопереживания. Такие установки личности могут препятствовать взаимодействию всех каналов эмпатии, что приведет к ограничению диапазона эмоциональной отзывчивости.

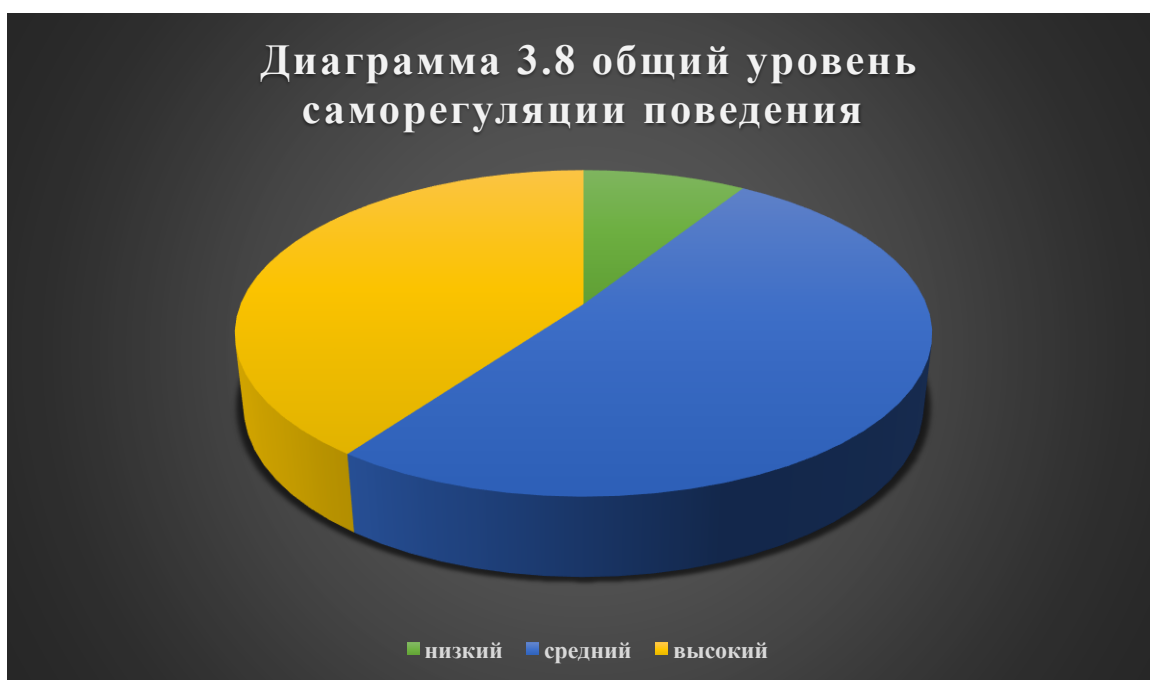
Проникающая способность в эмпатии (18%) представляет собой важное коммуникативное свойство, которое создает атмосферу открытости, доверительности, что способствует полному пониманию чувств партнера. В случае напряженной и некомфортной ситуации никакого благоприятного общения не получится, следовательно, это повлияет на процесс эмпатического постижения партнера.

Идентификация в эмпатии (17%) заключается в способности понимания другого на основе постановки себя на его место. Важную роль в этом процессе играет гибкость и легкость эмоций. Именно этот процесс помогает прочувствовать весь спектр эмоций, который испытывает партнер. И исходя из этого индивид может подобрать нужные методы для устранения эмоциональных переживаний.

Таким образом, можно сказать, что почти в равной степени выявлено влияние структурных элементов необходимых для формирования эмпатических способностей. Однако, у большей половины респондентов выявлен заниженный уровень развития эмпатии, свидетельствующий о невозможности в полной мере проявить сочувствие и сопереживание к своему партнеру. Возможно, это зависит от индивидуально-психологических характеристик, таких как характер, темперамент, уровень интеллекта.

Анализ результатов опросника «Стиль саморегуляции поведения – ССП-98» Моросановой В.И.

Анализ результатов определения общего уровня саморегуляции поведения показал следующий результат (диаграмма 3.8.):



Высокий уровень саморегуляции (40%) характеризуется осознанностью и взаимосвязанностью в общей структуре индивидуальной регуляции действий. Такие люди гибко реагируют на изменение условий, осознанно выдвигают и достигают поставленные цели. Способны сформировать такой стиль саморегуляции, который будет компенсировать воздействие со стороны внешних факторов, препятствующих достижению поставленных задач. Быстро осваивают новые виды деятельности.

Средний уровень саморегуляции (51%) характеризуется самостоятельностью и способностью к планированию собственных действий. Зависимость от окружающих людей проявляется в том случае, если индивид не уверен в своих силах или оказался в некомфортной для него обстановке. В случае освоения новых видов деятельности показывает вполне приемлемые результаты.

Низкий уровень саморегуляции (9%) характерен для людей, у которых в недостаточной степени развито планирование и программирование собственных действий, они зависимы от мнения окружающих людей и ситуаций. Успешность овладения новыми видами деятельности будет зависеть от соответствия стилевых особенностей регуляции и требований осваиваемого вида деятельности.

Саморегуляция поведения включает в себя следующие компоненты (диаграмма 3.9.):



Планирование (17%) отражает уровень сформированности у человека осознанного поведения, целеполагания и достижения целей. Моделирование (16%) позволяет диагностировать индивидуальную развитость представлений о системе внешних и внутренних значимых условий, степень их осознанности. Программирование (18%) отражает индивидуальную развитость осознанного программирования человеком своих действий. Оценивание результатов (16%) характеризует личностную развитость и адекватность оценки восприятия себя и результатов своего поведения и собственной деятельности. Гибкость (19%) диагностирует способность индивида к перестройке системы саморегуляции в связи с изменениями внешних и внутренних условий, а именно изменение поведения и действий в непредвиденной ситуации. Самостоятельность (14%) характеризует развитость регуляторной автономности человека, то есть способности планировать деятельность, организовывать работу для достижения цели, контроль в ходе ее достижения и анализ полученного результата.

Таким образом, можно сказать, что респонденты проявляют достаточно развитый уровень саморегуляции поведения, который отражает их самостоятельность, гибкость, как в общении, так и в выполнении необходимых заданий. Для них характерна взаимосвязанность регуляторных звеньев в общей структуре индивидуальной саморегуляции, осознанность при постановке и достижении цели.

Корреляционный анализ критерия (r-Пирсона)

Результаты корреляционного анализа с использованием критерия (r-Пирсона) демонстрируют наличие зависимости между параметрами методик: эмоционального интеллекта; стратегий поведения в конфликте; определение степени конфликтности личности; диагностики типа рефлексии; определения уровня эмпатии и выявление стиля саморегуляции поведения.

Таблица 4.

**Результаты изучение корреляционных связей между параметрами
методик**

Статистические показатели	Коэффициент корреляции	Статистические показатели	Коэффициент корреляции
МЭИ – конфликтность	0,301**	ВЭИ – конфликтность	0,156*
МЭИ – системная рефлексия	0,181*	ВЭИ – интроспекция	-0,646**
МЭИ – интроспекция	-0,466**	ВЭИ – квазирефлексия	-0,470**
МЭИ – квазирефлексия	-0,217**	ВЭИ – рациональный канал эмпатии	-0,182*
МЭИ – проникающая способность в эмпатии	0,256**	ВЭИ – эмоциональный канал эмпатии	-0,397**
МЭИ – идентификация в эмпатии	0,351**	ВЭИ – проникающая способность в эмпатии	0,210**
МЭИ – общий канал эмпатии	0,262**	ВЭИ – общий канал эмпатии	-0,182*
МЭИ – моделирование	0,430**	ВЭИ – моделирование	0,522**
МЭИ – программирование	0,197**	ВЭИ – программирование	0,157*
МЭИ – оценивание результатов	0,213**	ВЭИ – оценивание результатов	0,219**
МЭИ – гибкость	0,363**	ВЭИ – гибкость	0,314**
МЭИ – самостоятельность	0,160*	ВЭИ – общий уровень саморегуляции	0,398**
МЭИ – общий уровень саморегуляции	0,398**	УЭ – конфликтность	0,259**
ПЭ – конфликтность	0,213**	УЭ – интроспекция	-0,646**
ПЭ – системная рефлексия	0,160*	УЭ – квазирефлексия	-0,424**
ПЭ – интроспекция	-0,523**	УЭ – эмоциональный канал эмпатии	-0,383**
ПЭ – квазирефлексия	-0,353**	УЭ – проникающая способность в эмпатии	0,183*
ПЭ – эмоциональный канал эмпатии	-0,194*	УЭ – моделирование	0,504**
ПЭ – проникающая способность в эмпатии	0,246**	УЭ – программирование	0,204**
ПЭ – Идентификация в эмпатии	0,267**	УЭ – оценивание результатов	0,204**
ПЭ – моделирование	0,499**	УЭ – гибкость	0,391**
ПЭ – программирование	0,168*	УЭ – общий уровень саморегуляции	0,417**
ПЭ – оценивание результатов	0,243**	ОУЭИ – конфликтность	0,260**
ПЭ – гибкость	0,309**	ОУЭИ – интроспекция	-0,655**
ПЭ – общий уровень саморегуляции	0,414**	ОУЭИ – квазирефлексия	-0,425**
ОУЭИ – моделирование	0,561**	ОУЭИ – эмоциональный канал эмпатии	-0,298**

ОУЭИ – программирование	0,200**	ОУЭИ – проникающая способность в эмпатии	0,250**
ОУЭИ – оценивание результатов	0,250**	ОУЭИ – идентификация в эмпатии	0,189*
ОУЭИ – гибкость	0,393**	ОУЭИ – общий уровень саморегуляции	0,460**
конфликтность - Приспособление	-0,336**	Конфликтность – интроспекция	-0,202**
конфликтность - Соперничество	0,433**	Конфликтность – эмоциональный канал эмпатии	-0,231**
Конфликтность – планирование	0,165*	Конфликтность – гибкость	0,237**
Конфликтность – программирование	0,161*	Конфликтность – самостоятельность	0,404**
Конфликтность – общий уровень саморегуляции	0,286**	Интроспекция – рациональный канал эмпатии	0,157*
Системная рефлексия – МЭИ	0,181*	интроспекция – эмоциональный канал эмпатии	0,395**
Системная рефлексия – рациональный канал эмпатии	0,290**	Интроспекция – общий канал эмпатии	0,221**
Системная рефлексия – идентификация в эмпатии	0,318**	интроспекция – модерирование	-0,513**
Системная рефлексия – общий канал эмпатии	0,291**	интроспекция – программирование	-0,177*
Системная рефлексия – планирование	0,197**	Интроспекция – оценивание результатов	-0,168*
Системная рефлексия – программирование	0,168*	Интроспекция – гибкость	-0,302**
Системная рефлексия – гибкость	0,322**	Интроспекция – общий уровень саморегуляции	-0,369**
Системная рефлексия – общий уровень саморегуляции	0,221**	Квазирефлексия – рациональный канал эмпатии	0,305**
Квазирефлексия – эмоциональный канал эмпатии	0,280**	Квазирефлексия – моделирование	-0,372**
Квазирефлексия – общий канал эмпатии	0,266**	Квазирефлексия – оценивание результатов	-0,150*
Квазирефлексия – общий уровень саморегуляции	-0,163*	Интуитивный канал эмпатии – программирование	-0,165*
Эмоциональный компонент эмпатии – самостоятельность	-0,230**	Интуитивный канал эмпатии – оценивание результатов	-0,184*
Установки способствующие эмпатии – компромисс	0,165*	Интуитивный канал эмпатии – гибкость	0,160*

Установки способствующие эмпатии – гибкость	0,158*	Проникающая способность в эмпатии – моделирование	0,156*
Установки способствующие эмпатии – самостоятельность	-0,268**	Проникающая способность в эмпатии – оценивание результатов	0,183*
Идентификация в эмпатии – избегание	-0,171*	Идентификация в эмпатии – гибкость	0,190*
Общий канал эмпатии – избегание	-0,183*	Идентификация в эмпатии – общий уровень саморегуляции	0,173*
Оценивание результатов – компромисс	0,297**	Общий канал эмпатии – гибкость	0,192*
Самостоятельность – компромисс	-0,166*	Планирование – сотрудничество	-0,183*
Самостоятельность – приспособление	-0,342**	Самостоятельность – соперничество	0,438**
		Самостоятельность – сотрудничество	-0,156*

Примечание: МЭИ – межличностный эмоциональный интеллект; ВЭИ – внутриличностный эмоциональный интеллект; ПЭ – понимание эмоций; УЭ – управление эмоциями; ОУЭИ – общий уровень эмоционального интеллекта.

Следует обратить внимание, что программа IBM SPSS Statistics 23 при проведении корреляционного анализа позволяет определить уровень статистической значимости. Таким образом, интерпретировать полученные коэффициенты следует, отталкиваясь от обозначений: * - значимость на уровне 0,05 (вероятность правильного ответа составляет 95%); ** - значимость на уровне 0,01 (вероятность правильного ответа 99%).

Была определена обратная корреляционная связь между *межличностным эмоциональным интеллектом* и интроспекцией ($r_{xy}=-0,466$, $p < 0,01$), и квазирефлексией ($r_{xy}=-0,217$, $p < 0,01$), и прямая связь с конфликтностью ($r_{xy}=0,301$, $p < 0,01$), системной рефлексией ($r_{xy}=0,181$, $p < 0,05$), проникающей способностью в эмпатии ($r_{xy}=0,256$, $p < 0,01$), идентификацией в эмпатии ($r_{xy}=0,351$, $p < 0,01$), общим каналом эмпатии ($r_{xy}=0,262$, $p < 0,01$), моделированием ($r_{xy}=0,430$, $p < 0,01$), программированием ($r_{xy}=0,197$, $p < 0,01$), оцениваем результатов ($r_{xy}=0,213$, $p < 0,01$), гибкостью ($r_{xy}=0,363$, $p < 0,01$), самостоятельностью ($r_{xy}=0,160$, $p < 0,05$) и общим

уровнем саморегуляции ($r_{xy}=0,398$, $p < 0,01$).

Обратная связь была обнаружена между *внутриличностным эмоциональным интеллектом* и интроспекцией ($r_{xy}=-0,646$, $p < 0,01$), квазирефлексией ($r_{xy}=-0,470$, $p < 0,01$), рациональным каналом эмпатии ($r_{xy}=-0,182$, $p < 0,05$), эмоциональным каналом эмпатии ($r_{xy}=-0,397$, $p < 0,01$) и общим каналом эмпатии ($r_{xy}=-0,182$, $p < 0,05$), а прямая корреляционная связь с конфликтностью ($r_{xy}=0,156$, $p < 0,05$), проникающей способностью в эмпатии ($r_{xy}=0,210$, $p < 0,01$), моделированием ($r_{xy}=0,522$, $p < 0,01$), программированием ($r_{xy}=0,157$, $p < 0,05$), оцениванием результатов ($r_{xy}=0,219$, $p < 0,01$), гибкостью ($r_{xy}=0,314$, $p < 0,01$) и общим уровнем саморегуляции ($r_{xy}=0,398$, $p < 0,01$).

Была определена обратная связь между *пониманием эмоций* и интроспекцией ($r_{xy}=-0,523$, $p < 0,01$), квазирефлексией ($r_{xy}=-0,353$, $p < 0,01$) и эмоциональным каналом эмпатии ($r_{xy}=-0,194$, $p < 0,05$), и прямая связь с конфликтностью ($r_{xy}=0,213$, $p < 0,01$), системной рефлексией ($r_{xy}=0,160$, $p < 0,05$), проникающей способностью в эмпатии ($r_{xy}=0,246$, $p < 0,01$), идентификацией в эмпатии ($r_{xy}=0,267$, $p < 0,01$), моделированием ($r_{xy}=0,499$, $p < 0,01$), программированием ($r_{xy}=0,168$, $p < 0,05$), оцениванием результатов ($r_{xy}=0,243$, $p < 0,01$), гибкостью ($r_{xy}=0,309$, $p < 0,01$) и общим уровнем саморегуляции ($r_{xy}=0,414$, $p < 0,01$).

Между *управлением эмоциями* и интроспекцией ($r_{xy}=-0,646$, $p < 0,01$), квазирефлексией ($r_{xy}=-0,424$, $p < 0,01$) и эмоциональным каналом в эмпатии ($r_{xy}=-0,383$, $p < 0,01$) существует обратная корреляционная связь, а прямая связь между управлением эмоциями и конфликтностью ($r_{xy}=0,259$, $p < 0,01$), проникающей способностью в эмпатии ($r_{xy}=0,183$, $p < 0,05$), моделированием ($r_{xy}=0,504$, $p < 0,01$), программированием ($r_{xy}=0,204$, $p < 0,01$), оцениванием результатов ($r_{xy}=0,204$, $p < 0,01$), гибкостью ($r_{xy}=0,391$, $p < 0,01$) и общим уровнем саморегуляции ($r_{xy}=0,417$, $p < 0,01$).

Общий уровень эмоционального интеллекта отрицательно взаимосвязан с интроспекцией ($r_{xy}=-0,655$, $p < 0,01$), квазирефлексией ($r_{xy}=-$

0,425, $p < 0,01$) и эмоциональным каналом эмпатии ($r_{xy} = -0,298$, $p < 0,01$), а положительно связан с конфликтностью ($r_{xy} = 0,260$, $p < 0,01$), проникающей способностью в эмпатии ($r_{xy} = 0,250$, $p < 0,01$), идентификацией в эмпатии ($r_{xy} = 0,189$, $p < 0,05$), моделированием ($r_{xy} = 0,561$, $p < 0,01$), программированием ($r_{xy} = 0,200$, $p < 0,01$), оцениванием результатов ($r_{xy} = 0,250$, $p < 0,01$), гибкостью ($r_{xy} = 0,393$, $p < 0,01$) и общим уровнем саморегуляции ($r_{xy} = 0,460$, $p < 0,01$).

Была определена отрицательная взаимосвязь между *конфликтностью* и приспособлением ($r_{xy} = -0,336$, $p < 0,01$), интроспекцией ($r_{xy} = -0,202$, $p < 0,01$) и эмоциональным каналом эмпатии ($r_{xy} = -0,231$, $p < 0,01$), положительная связь с соперничеством ($r_{xy} = 0,433$, $p < 0,01$), планированием ($r_{xy} = 0,165$, $p < 0,05$), программированием ($r_{xy} = 0,161$, $p < 0,05$), гибкостью ($r_{xy} = 0,237$, $p < 0,01$), самостоятельностью ($r_{xy} = 0,404$, $p < 0,01$) и общим уровнем саморегуляции ($r_{xy} = 0,286$, $p < 0,01$). Это значит, что в случае конфликтной ситуации проявляется автономность и самостоятельность респондентов, которые используют стратегию соперничества и не выбирают приспособление как поведенческую стратегию в конфликте.

Между системной рефлексией и межличностным эмоциональным интеллектом ($r_{xy} = 0,181$, $p < 0,05$), рациональным каналом эмпатии ($r_{xy} = 0,290$, $p < 0,01$), идентификацией в эмпатии ($r_{xy} = 0,318$, $p < 0,01$), общим каналом эмпатии ($r_{xy} = 0,291$, $p < 0,01$), планированием ($r_{xy} = 0,197$, $p < 0,01$), программированием ($r_{xy} = 0,168$, $p < 0,05$), гибкостью ($r_{xy} = 0,322$, $p < 0,01$) и общим уровнем саморегуляции поведения ($r_{xy} = 0,221$, $p < 0,01$) была определена прямая корреляционная связь, свидетельствующая о том, что в случае самодистанцирования и взгляде на себя со стороны происходит увеличение способности идентифицировать себя со своим оппонентом, а также изменять систему саморегуляции в зависимости от внешних и внутренних причин.

Была обнаружена отрицательная корреляционная связь между интроспекцией и моделированием ($r_{xy} = -0,513$, $p < 0,01$), программированием ($r_{xy} = -0,177$, $p < 0,05$), оцениванием результатов ($r_{xy} = -0,168$, $p < 0,05$),

гибкостью ($r_{xy}=-0,302$, $p < 0,01$) и общим уровнем саморегуляции ($r_{xy}=-0,369$, $p < 0,01$), а также положительная связь с рациональным каналом эмпатии ($r_{xy}=0,157$, $p < 0,05$), эмоциональным каналом эмпатии ($r_{xy}=0,395$, $p < 0,01$) и общим каналом эмпатии ($r_{xy}=0,221$, $p < 0,01$). Индивид, при изучении собственных внутренних переживаний и состояний, не способен выделять значимые условия, необходимые для достижения цели, но при этом он готов к полному пониманию эмоционального состояния эмпатируемого.

Квазирефлексия положительно взаимосвязана с эмоциональным каналом эмпатии ($r_{xy}=0,280$, $p < 0,01$), рациональным каналом эмпатии ($r_{xy}=0,305$, $p < 0,01$) и общим каналом эмпатии ($r_{xy}=0,266$, $p < 0,01$), а отрицательно связана с моделированием ($r_{xy}=-0,372$, $p < 0,01$), оцениванием результатов ($r_{xy}=-0,150$, $p < 0,05$) и общим уровнем саморегуляции ($r_{xy}=-0,163$, $p < 0,05$). Это значит, что индивиды, постоянно находящиеся в размышлениях, чаще проявляют внимание к проблемам другого человека. В случае достижения собственных целей не способны построить четкий план и выделить важные условия для ее реализации.

Между эмоциональным каналом эмпатии и самостоятельностью ($r_{xy}=-0,230$, $p < 0,01$) обнаружена обратная корреляционная связь, показывающая, что в случае проявления сопереживания и соучастия к проблемам партнера теряется автономность и организованность активности индивида.

Интуитивный канал эмпатии положительно взаимосвязан с гибкостью ($r_{xy}=0,160$, $p < 0,05$), и отрицательно связан с оцениванием результатов ($r_{xy}=-0,184$, $p < 0,05$) и программированием ($r_{xy}=-0,165$, $p < 0,05$). Чем больше человек руководствуется интуицией при оценивании поведения оппонента, тем меньше он способен объективно оценивать собственные действия.

Установки, способствующие эмпатии положительно взаимосвязаны с компромиссом ($r_{xy}=0,165$, $p < 0,05$) и гибкостью ($r_{xy}=0,158$, $p < 0,05$), и отрицательно связаны с самостоятельностью ($r_{xy}=-0,268$, $p < 0,01$). При установлении межличностного контакта и создании доверительных отношений с партнером, индивид теряет способность к собственному

планированию действий, а в конфликтной ситуации будет наблюдаться тенденция к удовлетворению интересов обеих сторон.

Проникающая способность в эмпатии положительно взаимосвязана с моделированием ($r_{xy}=0,156$, $p < 0,05$) и оценкой результатов ($r_{xy}=0,183$, $p < 0,05$). Чем больше партнеры честно и открыто взаимодействуют друг с другом, тем выше уровень объективного оценивания собственного поведения.

Между идентификацией в эмпатии и общим уровнем саморегуляции ($r_{xy}=0,173$, $p < 0,05$) и гибкостью ($r_{xy}=0,190$, $p < 0,05$) наблюдается прямая связь, обратная корреляционная связь проявляется с избеганием ($r_{xy}=-0,171$, $p < 0,05$). В случае полного понимания чувств партнера, избегание, как стратегия для регулирования конфликта, не применяется.

Общий канал эмпатии положительно взаимосвязан с гибкостью ($r_{xy}=0,192$, $p < 0,05$) и отрицательно связан с избеганием ($r_{xy}=-0,183$, $p < 0,05$).

Оценивание результатов положительно взаимосвязано с компромиссом ($r_{xy}=0,297$, $p < 0,01$), это значит, что люди с развитой и адекватной самооценкой в случае конфликта стараются удовлетворить интересы сразу обеих сторон.

Планирование отрицательно связано с сотрудничеством ($r_{xy}=-0,182$, $p < 0,05$). Люди с более организованной системой планирования действий не используют сотрудничество, как поведенческую стратегию в конфликте.

Между самостоятельностью и соперничеством ($r_{xy}=0,438$, $p < 0,01$) была обнаружена прямая корреляционная связь, обратная связь с компромиссом ($r_{xy}=-0,166$, $p < 0,05$), приспособлением ($r_{xy}=-0,342$, $p < 0,01$) и сотрудничеством ($r_{xy}=-0,156$, $p < 0,05$). Чем выше уровень автономности и самостоятельности индивида, тем выше стремление к соперничеству и борьбе в конфликтной ситуации.

Применение иерархического факторного анализа к параметрам эмоциональной компетентности, в качестве которых выступают показатели эмоционального интеллекта, эмпатии, рефлексии и саморегуляции,

позволило определить четырехфакторную модель эмоциональной компетентности.

Таблица 5. Результаты факторного анализа психологических параметров эмоциональных компетенций с указанием факторных нагрузок параметров

Параметры эмоциональной компетентности	Факторы			
	1	2	3	4
Межличностный эмоциональный интеллект	,760			
Внутриличностный эмоциональный интеллект	,859			
Понимание эмоций	,859			
Управление эмоциями	,886			
Общий уровень эмоционального интеллекта	,957			
Системная рефлексия			,527	
Интроспекция	-,752			
Квазирефлексия	-,567		,480	
Рациональный канал эмпатии			,629	
Эмоциональный канал эмпатии	-,406			,534
Интуитивный канал эмпатии:			,570	
Установки, способствующие эмпатии				,613
Проникающая способность в эмпатии				,534
Идентификация в эмпатии			,566	
Общий канал эмпатии			,725	,651
Планирование		,710		
Моделирование	,552	,551		
Программирование		,733		
Оценивание результатов		,578		
Гибкость		,480		
Самостоятельность				-,668
Общий уровень саморегуляции		,901		

Примечание: Метод выделения факторов: метод главных компонент. Метод вращения: варимакс с нормализацией Кайзера. Вращение сошлось за 5 итераций.

Четырехфакторная модель эмоциональной компетентности включает в свою структуру 4 фактора:

1. Интраперсонально ориентированная арerefлексивная эмоциональная компетенция (ЭК-1);
2. Интерперсонально ориентированная эмоциональная компетенция (ЭК-2);
3. Интраперсонально ориентированная рефлексивная эмоциональная компетенция (ЭК-3);
4. Интраперсонально ориентированная манипулятивная эмоциональная компетенция (ЭК-4).

Описание индикаторов эмоциональных компетенций.

1. Интраперсонально ориентированная арефлексивная эмоциональная компетенция

- Индикаторы эмоционального интеллекта: сформированные параметры *общего эмоционального интеллекта* ($r=0,957$), которые включают в себя развитый *межличностный эмоциональный интеллект* ($r=0,760$) (способности к пониманию эмоций других людей и управлению ими) и *внутриличностный эмоциональный интеллект* ($r=0,859$) (способности к пониманию собственных эмоций ($r=0,859$) и управлению ими ($r=0,886$)).

- Индикаторы рефлексии: низкая способность к *интроспекции* (самокопанию) ($r=-0,752$), связанная с отсутствием сосредоточенности на собственном состоянии, собственных переживаниях; отсутствие *квазирефлексивных тенденций* ($r=-0,567$), направленных на объекты, не имеющие отношения к актуальной жизненной ситуации.

- Индикаторы эмпатии: низкая способность эмоционально резонировать с окружающими (сопереживать, соучаствовать) и видеть поведение партнеров, действовать в условиях дефицита исходной информации (*вклад эмоционального канала эмпатии* ($r=-0,406$)).

- Индикаторы саморегуляции: сформированные способности к моделированию ($r=0,552$) (соответствие программ действий планам деятельности, получаемых результатов - принятым целям).

2. Интерперсонально ориентированная эмоциональная компетенция

- Индикаторы эмоционального интеллекта: не представлены.
- Индикаторы рефлексии: не представлены.
- Индикаторы эмпатии: не представлены.
- Индикаторы саморегуляции: высокий *общий уровень саморегуляции* ($r=0,901$), который включает в себя высокие показатели по шкалам *моделирование* ($r=0,551$), *программирование* ($r=0,733$), *оценивание результатов* ($r=0,578$), проявляющееся в *гибкости* ($r=0,480$) и адекватном

реагировании на изменения условий, *планирование* ($r=0,710$) будущей деятельности, выдвижение и достижение собственных целей осознанно.

3. *Интраперсонально ориентированная рефлексивная эмоциональная компетенция*

- Индикаторы эмоционального интеллекта: не представлены.
- Индикаторы рефлексии: сформированная способность к самодистанцированию (взгляд на себя со стороны) (вклад *системной рефлексии* ($r=0,527$)), наличие *квазирефлексивных тенденций* ($r=0,480$), определяющих направленность сознания на объекты, не имеющие отношения к реальной жизненной ситуации.
- Индикаторы эмпатии: хорошо развитые способности к *общей эмпатии* ($r=0,725$), проявляющиеся в направленности внимания, восприятия и мышления на состояние и поведение партнера по коммуникации (вклад *рационального канала эмпатии* ($r=0,629$)), способности содействовать в условиях дефицита исходной информации о другом человеке, опираясь на опыт, хранящийся в подсознании (*интуитивный канал эмпатии* ($r=0,570$)), а также умение понять другого на основе сопереживаний, постановки себя на место партнера (*идентификация в эмпатии* ($r=0,566$)).

- Индикаторы саморегуляции: не представлены.

4. *Интраперсонально ориентированная манипулятивная эмоциональная компетенция*

- Индикаторы эмоционального интеллекта: не представлены.
- Индикаторы рефлексии: не представлены.
- Индикаторы эмпатии: высокоразвитые параметры *общей эмпатии* ($r=0,651$), включающие в себя способность входить в эмоциональный резонанс с окружающими – сопереживать и соучаствовать им (вклад *эмоционального канала эмпатии* ($r=0,534$)), умение создавать атмосферу открытости, доверительности, задушевности (*проникающая способность в эмпатии* ($r=0,534$)), наличие личностных установок,

способствующих проявлению эмпатии, и облегчающих действие всех эмпатических каналов (вклад установки на эмпатию ($r=0,613$)).

- Индикаторы саморегуляции: низкая способность к самостоятельному построению реалистичных, детализированных, иерархичных и стабильных планов своей деятельности и поведения, зависимость от мнений и оценок окружающих (*самостоятельность* ($r=-0,668$)).

Обращает на себя внимание тот факт, что в структуру всех вышеперечисленных факторов (эмоциональных компетенций, рассматриваемых в качестве компонентов эмоциональной компетентности) включены показатели эмпатии, которая выступает как один из механизмов формирования и реализации эмоциональной компетентности, и основана на децентрации собственного Я, осознанном сопереживании текущему эмоциональному состоянию другого человека без потери ощущения происхождения этого переживания (эмпатирующий **осознаёт**, что чувства, которые он испытывает, являются отражением чувств партнёра по общению, т.е. может различать свои собственные чувства и эмпатические чувства).

Для сравнения различий по уровню эмоциональной компетентности в группах с различными стратегиями поведения в конфликте, мы использовали непараметрический критерий Краскала-Уоллиса (рис.4).

Итоги по проверке гипотезы

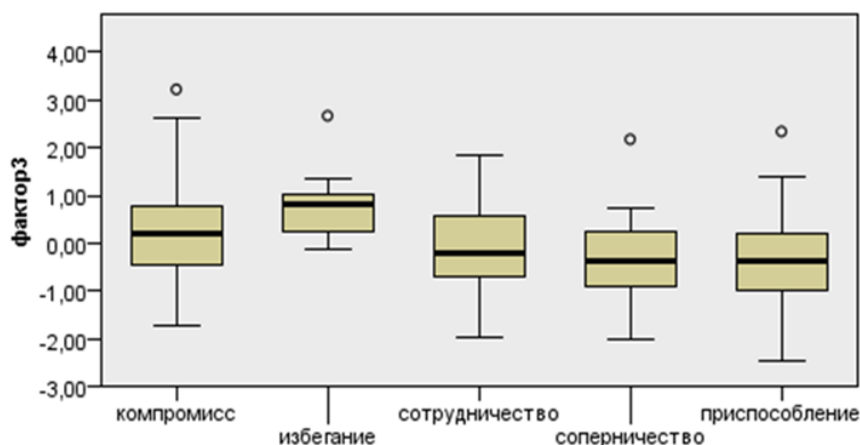
	Нулевая гипотеза	Критерий	Знач.	Решение
1	Распределение фактор1 является одинаковым для категорий показатели.	Критерий Краскала-Уоллиса для независимых выборок	,228	Нулевая гипотеза принимается.
2	Распределение фактор2 является одинаковым для категорий показатели.	Критерий Краскала-Уоллиса для независимых выборок	,928	Нулевая гипотеза принимается.
3	Распределение фактор3 является одинаковым для категорий показатели.	Критерий Краскала-Уоллиса для независимых выборок	,000	Нулевая гипотеза отклоняется.
4	Распределение фактор4 является одинаковым для категорий показатели.	Критерий Краскала-Уоллиса для независимых выборок	,473	Нулевая гипотеза принимается.

Выводятся асимптотические значимости. Уровень значимости равен ,05.

Рисунок 4.

В результате проведения сравнения групп по 4 факторам, мы видим, что по 1, 2 и 4 фактору нулевая гипотеза принимается, а по 3 фактору нулевая гипотеза отклоняется, так как асимптотическая значимость меньше 0,05. Это является свидетельством того, что группы, разделенные по стратегиям поведения различаются по 3 фактору (Рис.5).

Критерий Краскала-Уоллиса для независимых выборок



показатели

Всего	174
Статистика критерия	25,278
Степени свободы	4
Асимптотическая знч. (2-сторонний критерий)	,000

1. Статистика критерия скорректирована на наличие связей.

Рисунок 5.

Исходя из полученных значений по 3 фактору, мы можем отметить, что испытуемые, у которых отмечается рефлексивная эмоциональная компетенция различаются по выбору стратегий поведения в конфликтной ситуации. Чаще всего такие испытуемые предпочитают выбирать такую стратегию поведения, как «избегание», т.е. они стараются не вступать в конфликтные ситуации, а просто отстраняются от них. Затем идет стратегия поведения «компромисс». Такие испытуемые ориентированы на поиск взаимоприемлемого решения проблемы путем взаимных уступок. Следующая стратегия поведения в конфликтной ситуации – это «сотрудничество». Сотрудничество предполагает, что участник конфликтной ситуации старается по максимуму добиться своих целей, но одновременно он также старается, чтобы интересы его оппонента тоже были удовлетворены по максимуму. Это не означает, что стороны должны делать уступки друг другу, они стараются найти в полной мере взаимовыгодные варианты для себя и оппонента. И на одинаковом уровне находится выбор стратегий поведения «соперничество» и «приспособление». Испытуемые, которые в конфликтной ситуации стремятся к «соперничеству», ориентируются исключительно на свои собственные интересы, полностью игнорируя интересы партнеров и их позиции. Испытуемые, предпочитающие такую стратегию поведения, как

«приспособление», приносят в жертву свои собственные интересы ради других.

Выводы

Таким образом, проведенное нами исследование позволило сделать следующие выводы:

1. В настоящее время существует множество определений понятия «эмоциональная компетентность». Одним из них является определение эмоциональной компетентности как группы развивающихся способностей к саморегуляции и регуляции интерперсональных отношений путем понимания своих эмоций и эмоций окружающих. При этом эмоциональная компетентность включает в себя четыре компонента: саморегуляция, регуляция взаимоотношений, рефлексия и эмпатия, которые, попарно комбинируясь, образуют шесть функциональных блоков эмоциональной компетентности. Модель эмоциональной компетентности состоит из осознания своих эмоций, осознания эмоций других, управления собственными эмоциями, управления эмоциями других людей. Эмоциональная компетентность тесно взаимосвязана с эмоциональным интеллектом и основана на нём, а он в свою очередь определяет формирование конкретных компетенций в эмоциональной регуляции поведения и деятельности.

2. Конфликт – это взаимодействие между людьми, которое характеризуется возникновением и столкновением противоречий в их отношениях. Как и любое другое явление, конфликт имеет свою структуру, свои функции, особенности. Конфликт неразрывно связан с конфликтным поведением, которое является своеобразным механизмом для развития конфликтной ситуации, характеризующейся проявлением индивидуально-психологических особенностей, эмоционального настроения и воспитания.

3. В ежедневном потоке жизнедеятельности, человек попадает в различные конфликтные ситуации, в которых результат конфликтного взаимодействия во многом зависит от применяемой индивидом стратегии разрешения конфликта. Широкое распространение в конфликтологии получила двухмерная модель стратегий поведения личности в конфликтном

взаимодействии, которая включает в себя такие стратегии поведения, как приспособление, соперничество, компромисс, избегание и сотрудничество.

4. Индивидуально-психологические особенности личности определяют уникальность каждого человека, они проявляются в деятельности и поведении. Непосредственно на выбор индивидом стратегии разрешения конфликтной ситуации оказывают влияние такие психологические особенности, как эмоциональный интеллект, конфликтность, рефлексия, эмпатия и саморегуляция поведения.

5. Проведение эмпирического исследования осуществлялось с помощью подобранного комплекса валидных диагностических методик: для измерения эмоционального интеллекта мы использовали Опросник эмоционального интеллекта «Эмин» (Люсин Д.В.); для определения способов регулирования конфликта был применен Опросник Томаса К. и Килманна Р. «Определение способов регулирования конфликтов»; определение степени конфликтности личности мы проводили с помощью Теста Ряховского В.Ф. «Самооценка конфликтности»; диагностика типа рефлексии осуществлялась по средствам опросника «Дифференциальный тип рефлексии» (Леонтьев Д.А., Лаптева Е.М., Осин Е.Н., Салихова А.Ж.); Методика Бойко В. В. «Диагностика уровня эмпатии» использовалась для определения уровня эмпатии; выявление стиля саморегуляции поведения было осуществлено с помощью опросника «Стиль саморегуляции поведения – ССП-98» (Моросановой В.И.).

6. В ходе эмпирического исследования, у группы испытуемых не был выявлен очень низкий уровень эмоционального интеллекта, свидетельствующий о том, что индивиды способны воспринимать и оценивать, как собственные эмоции, так и эмоции других людей.

Анализ результатов исследования способов регулирования конфликтов показал, что наиболее часто используемой является стратегия компромисса, которая предполагает частичное удовлетворение интересов обеих сторон. Так же можно отметить, что в качестве разрешения конфликта

студенты используют те стратегии, которые непосредственно направлены на достижение целей обеих сторон и на сохранение межличностных отношений.

Проведя анализ результатов исследования уровня конфликтности студентов, мы можем сказать, что у группы испытуемых присутствует проявление всех уровней конфликтности, однако большая часть студентов стремится к получению необходимого результата путем удовлетворения интересов обеих сторон и сохранению благоприятных отношений с оппонентами.

Анализ результатов опросника определения дифференциального типа рефлексии показал, что респонденты объективно оценивают свои действия, способны к установлению причинно-следственных связей, изучению собственных чувств и эмоций, что характеризует их как полноценно развитых личностей.

Результаты определения общего уровня эмпатии респондентов позволяют нам говорить о том, что почти в равной степени выявлено влияние структурных элементов необходимых для формирования эмпатических способностей. Однако у большей половины испытуемых выявлен заниженный уровень развития эмпатии, свидетельствующий о невозможности в полной мере проявить сочувствие и сопереживание к своему партнеру. Возможно, это зависит от индивидуально-психологических характеристик, таких как характер, темперамент, уровень интеллекта.

Анализируя результаты определения общего уровня саморегуляции поведения необходимо отметить, что респонденты проявляют достаточно развитый уровень саморегуляции поведения, который отражает их самостоятельность, гибкость, как в общении, так и в выполнении необходимых заданий. Для них характерна взаимосвязанность регуляторных звеньев в общей структуре индивидуальной саморегуляции, осознанность при постановке и достижении цели.

7. На основании полученных результатов нами был проведен статистический анализ данных. Корреляционный анализ с помощью

критерия Пирсона позволил установить наличие зависимости между параметрами методик: эмоционального интеллекта; стратегий поведения в конфликте; определение степени конфликтности личности; диагностики типа рефлексии; определения уровня эмпатии и выявление стиля саморегуляции поведения.

Иерархический факторный анализ параметров эмоциональной компетентности, в качестве которых выступают показатели эмоционального интеллекта, эмпатии, рефлексии и саморегуляции, позволил нам определить четырехфакторную модель эмоциональной компетентности. И сделать вывод, что структура факторов (эмоциональных компетенций, рассматриваемых в качестве компонентов эмоциональной компетентности) включает в себя показатели эмпатии, которая выступает как один из механизмов формирования и реализации эмоциональной компетентности, и основана на децентрации собственного Я, осознанном сопереживании текущему эмоциональному состоянию другого человека без потери ощущения происхождения этого переживания (эмпатирующий осознаёт, что чувства, которые он испытывает, являются отражением чувств партнёра по общению, т.е. может различать свои собственные чувства и эмпатические чувства).

Проведя сравнительный анализ различий по уровню эмоциональной компетентности в группах с различными стратегиями поведения в конфликте, с помощью непараметрического критерия Краскала-Уоллиса, мы увидели, что имеются различия между студентами, сгруппированными по признаку «преобладающая стратегия поведения в конфликте», по уровню развития эмоциональных компетенций по 3 фактору (рефлексивная эмоциональная компетенция).

Таким образом, проведенное нами исследование подтверждает гипотезу о том, что эмоциональная компетентность личности влияет на выбор стратегий поведения в конфликте, и выбор стратегий поведения в

конflikте может быть обусловлен преобладающими каналами эмпатии, уровнем конфликтности и параметрами саморегуляции поведения.

Заключение

Таким образом, в данной работе, направленной на исследование роли эмоциональной компетентности в выборе стратегий поведения в конфликтной ситуации, рассмотрено определение, структура, механизмы формирования эмоциональной компетентности; дано определение понятию конфликт и конфликтное поведение, определены признаки и источники конфликта, а так же выделены фазы и этапы конфликтного взаимодействия. Отмечается существование трёх основных моделей поведения личности в конфликтной ситуации: конструктивная, деструктивная и конформистская. Каждая из этих моделей обусловлена предметом конфликта, образом конфликтной ситуации, ценностью межличностных отношений и индивидуально-психологическими особенностями субъектов конфликтного взаимодействия.

Изучив стратегии поведения в конфликтных ситуациях необходимо отметить, что существуют различные классификации, на основании которых выделяются стратегии поведения в конфликте. Мы в своей работе за основу взяли одну из наиболее распространенных классификаций К. Томаса и Р. Килменна, которые выделяют пять основных стратегий поведения при конфликте: 1) приспособление - изменение своей позиции, перестройка поведения, сглаживание противоречий в ущерб своим интересам; 2) соперничество - открытая борьба за свои интересы, упорное отстаивание своей позиции; 3) компромисс - урегулирование разногласий путем взаимных уступок: пусть длительное и состоящее из нескольких этапов, но идущее на пользу делу; 4) избегание - стремление выйти из конфликтной ситуации, не решая ее; 5) сотрудничество - совместная выработка решения, удовлетворяющего интересы всех сторон.

Рассматривая психологические особенности, влияющие на выбор стратегии поведения в конфликтной ситуации, мы выделили эмоциональный интеллект, конфликтность, рефлексивность, эмпатию и саморегуляцию

поведения, которые являются компонентами эмоциональной компетентности.

Проведение эмпирического исследования показало нам, что большинство респондентов имеют высокий уровень эмоционального интеллекта, т.е. они готовы к восприятию и пониманию внутреннего эмоционального состояния, а также эмоций партнера, у них хорошо развит межличностный эмоциональный интеллект. Вместе с этим можно говорить о том, что у данной группы испытуемых хорошо развита системная рефлексия, которая позволяет им видеть ситуацию взаимодействия во всех аспектах ее проявления, а именно полюс объекта и полюс субъекта, а также альтернативные возможности. Такой взгляд позволяет обнаружить новое качество себя, что является неплохой основой для самопознания и саморазвития. Но при этом отмечается, что у большого числа респондентов заниженный уровень эмпатии, не смотря на хорошо развитый межличностный эмоциональный интеллект, встречаются трудности в установлении межличностных взаимоотношений, невозможности в полной мере проявить сочувствие и сопереживание к своему партнеру. Достаточно развитый уровень саморегуляции, наблюдающийся у большого процента испытуемых, говорит об их самостоятельности и способности к планированию собственных действий, гибкости как в общении, так и в выполнении необходимых заданий. Так же характерной чертой респондентов является способность к взаимосвязанности регуляторных звеньев в общей структуре индивидуальной саморегуляции, осознанность при постановке и достижении цели. В связи с этим, мы можем сказать, что данная группа респондентов в качестве разрешения конфликта использует те стратегии, которые непосредственно направлены на достижение целей обеих сторон, а также на сохранение межличностных взаимоотношений.

Проведение статистического анализа полученных данных с использованием корреляционного анализа (r-критерий Пирсона), иерархического факторного анализа, непараметрического анализа (H-критерий)

различий Краскала–Уоллеса подтверждает нам тот факт, что эмоциональная компетентность личности влияет на выбор стратегий поведения в конфликте, а они, в свою очередь, обусловлены преобладающими каналами эмпатии, уровнем конфликтности и параметрами саморегуляции поведения.

В связи с этим, мы можем говорить о том, что проведенный качественный и количественный анализ результатов исследования позволяет считать выдвинутую в начале исследования гипотезу достоверной.

Таким образом, подводя итог нашего исследования, можно сделать вывод, что выбор стратегии разрешения конфликта – это процесс принятия решения, состоящий из ряда последовательных этапов, в каждом из которых те или иные компоненты эмоциональной компетентности имеют свою специфику и функцию.

Список литературы:

1. Александрова Н.П. К вопросу о сущности понятия «эмоциональный интеллект» / Н.П. Александрова // Вестник РУДН. Серия: Психология и педагогика. -2009. - № 1. - с. 71 - 75.
2. Андреев В.И. Основы педагогической конфликтологии. - М., 1995.
3. Андреева И.Н. Эмоциональный интеллект как феномен современной психологии: монография / И.Н. Андреева. - Новополюцк: ПГУ, 2011. - 388 с.
4. Андреева И.Н. Эмоциональный интеллект: исследования феномена // Вопросы психологии. 2006. № 3. С. 78-86.
5. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. Учебник. СПб.: Питер. 2019. 528 с.
6. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Словарь конфликтолога, 2009 г
7. Асмолов А.Г. Психология личности: Учебник. М.: Изд-во МГУ, 1990. 367 с.
8. Багаев, В. В. Стратегии поведения в конфликте [Текст] / В. В. Багаев // Сибирский торгово-экономический журнал. - 2015. - № 2 (20). - С. 91-92
9. Бекмаганбетова Г. Г. Конфликтность как психологическая проблема // Вестник КГУ им. Н.А. Некрасова: Педагогика. Психология. Социальная работа. Ювенология. Социокинетика . 2007. №4. С.141-144.
10. Белашева И.В. Эмоциональная компетентность как критерий и ресурс психологического здоровья личности // Акмеология. – М.: Издательство: Научно-исследовательский институт школьных технологий, 2016. – № 3 (59). – С. 143-152.
11. Боженко В.А. Определение понятия «конфликт» // Вестн. РУДН. Сер. Юрид. науки. - 2000 - N 2 - С.143-147.
12. Божович Л.И. Личность и ее формирование в детском возрасте. М., 1968.

- 13.Бойко, В.В. Энергия эмоций в общении [Текст]. В.В. Бойко. - М.: Просвещение, 2006. - 75 с.
- 14.Бреслав Г.М. Психология эмоций - М.: «Академия», 2012. - 544 с.
- 15.Бубнова И. С., Терещенко А. Г. Саморегуляция поведения и ее роль в процессуальной адаптации аддиктивной личности // Вестник Омского университета. Серия: Психология. 2016. № 1. С. 4–9.
- 16.Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учеб. пособие для СПО / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017 — 144 с. — (Серия : Профессиональное образование).
- 17.Ворожейкин И.Е. Конфликтология.- М.: Инфра-М, 2004. – 240с.
- 18.Голуман Д., Бояцмс Р., Макки Э. Эмоциональное лидерство. Искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2007. – 304 с.
- 19.Гоулман Д. Эмоциональный интеллект / Д. Гоулман; пер. с англ. А.П. Исаевой. - М.: АСТ МОСКВА; Владимир: ВКТ, 2009. - 478 с
- 20.Гришина Н.В. Психология конфликта. 2-е издание. – СПб.: Питер 2008. – с. 544.
- 21.Гришина. Н.В. Психология конфликта : учебное пособие / Н.В. Гришина. а. - 3-е изд. — Санкт-Петербург : Питер, 2015. — 576 с.
- 22.Громова О. Н. Конфликтология. Курс лекций. – М.: ЭКМОС, 2000. – С. 151.
- 23.Грофф С. За пределами мозга. - М. : Трансперсональный ин-т, 1993. - 385 с.
- 24.Давыдова Ю.В. Эмоциональный интеллект: сущностные признаки, структура и особенности проявления в подростковом возрасте: автореферат дисс. ... канд. психол. наук / Ю.В. Давыдова. - М., 2011. - 22 с.
- 25.Дмитриев А., Кудрявцев В., Кудрявцев С. Введение в общую теорию конфликтов. — М., 1993. — 211

26. Дойч М, Шикман С. Конфликт: социально-психологическая перспектива /! Социальный конфликт: современные исследования Реферативный сборник. - М ИСАН, 1991.
27. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. СПб.: Питер, 2009. — 384 с.
28. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. - 2-е изд., перераб. и доп. - СПб.: «Питер», 2001. – 400 с.
29. Истратова О.Н. Психодиагностика: коллекция лучших тестов / О.Н. Истратова, Т.В. Эскакусто. – Изд. 8-е. – Ростов н/Д: Феникс, 2011. – 375с.
30. Кант И. Сочинения. В 6 т. Т. 3. - М.: Мысль, 1965. - 799 с.
31. Киселева Т.С. Эмоциональный интеллект как жизненный ресурс и его развитие у взрослых: автореферат дисс. ... канд. психол. наук / Т.С. Киселева. - М., 2015. - 26 с.
32. Клименкова Т.А., Щедрина И.В. Структура эмоциональной компетенции менеджера // Экономика и предпринимательство, 2014.
33. Корнеева Е.Н. Если в семье конфликт -Ярославль Академия развития; Академия Холдинг, 2001.
34. Крайнова Ю.Н. Саногенная рефлексия в структуре эмоциональной компетенции будущих педагогов / Диссертация ... к. психолог. наук, 2010. - 166 с.
35. Кузьмина В. П. Теоретический аспект исследования эмпатии как актуальная проблема современной психологии // Вестник Вятск. гос. гум. ун-та. 2007. № 17. С. 107-112
36. Куповых Ж.Г., Лабынцева И.С., Лызь Н.А., Эскакусто Т.В. Практикум по психологии управления личностными ресурсами: учебно-методическое пособие. – Таганрог: Издательство Южного федерального университета, 2017. – 178 с.
37. Лабунская, В. А. Экспрессия человека: общение и межличностное познание [Текст] / В. А. Лабунская. Ростов н/Д: Феникс, 1999. С. 171.

- 38.Ларина А.Т. Эмоциональный интеллект /А.Т. Ларина // Азимут научных исследований: педагогика и психология. 2016.№ 3.С. 275- 278
- 39.Лейбниц Г.В. Новые опыты о человеческом разумении автора системы предусмотренной гармонии // Соч.: в. 4 т. М., 1997. Т. 2.
- 40.Леонтьев Д.А., Аверина А.Ж. Феномен рефлексии в контексте проблемы саморегуляции [Электронный ресурс] // Психологические исследования: электрон. науч. журн. - 2011. - № 2 (16)
- 41.Леонтьев Д. А. Рефлексия «Хорошая» и «Дурная»: от объяснительной модели к дифференциальной диагностике / Д. А. Леонтьев, Е. Н. Осин / Психология. Журнал Высшей школы экономики. – 2014. – № 4. – т. 11. – с. 110-135.
- 42.Люсин Д. В. Новая методика для измерения эмоционального интеллекта: опросник ЭМИн // Психологическая диагностика. — 2006. — № 4. — С. 3-22.
- 43.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. С. 29 - 36.
- 44.Мавлянова О.В. Эмоциональная компетентность и целенаправленность поведения детей младшего школьного возраста с разными формами проявления агрессии / Диссертация ... кандидата психологических наук: 19.00.13. - Москва, 2016. - 269 с.
- 45.Манойлова М.А. Акмеологическое развитие эмоционального интеллекта учителей и учащихся. – Псков: ПГПИ, 2004. – 140 с.
- 46.Мещерякова И.Н. Развитие эмоционального интеллекта у студентов-психологов в процессе обучения в вузе: автореферат дисс. ... канд. психол. наук / И.Н. Мещерякова. - Курск, 2011. - 27 с.
- 47.Моросанова В.И. Развитие теории осознанной саморегуляции: дифференциальный подход // Вопросы психологии. 2011. No. 3. С. 132–144.

48. Моросанова, В.И., Коноз, Е.М. Стилевая саморегуляция поведения человека // Вопросы психологии. 2000. №2. С. 118-127.
49. Наследов А.Д. Математические методы психологического исследования. Анализ и интерпретация данных. Учебное пособие. – СПб.: Речь, 2004. – 392 с.
50. Овсянникова Е.А. Серебрякова А.А. Конфликтология. Издательство «Флинта», 2015 г. – 307 с.
51. Ошо. Лекарство для души: Сборник практик. СПб.: Питер, 2005.
52. Панкратова, Т. М. Саморегуляция в социальном поведении: учеб. пособие / Т. М. Панкратова; Яросл. гос. ун-т им. П. Г. Демидова. – Ярославль : ЯрГУ, 2011. – 112 с.
53. Петровская Л.А. О понятийной схеме социально-психологического анализа конфликта//Георет. методолог, проблемы соц. психологии. - М.: Изд-во МГУ, 1977. - С. 126-143.
54. Пугачев В.П. Тесты, деловые игры, тренинги в управлении персоналом: учеб. для студентов вузов.-М. : Аспект Пресс, 2003. - 285 с.
55. Райгородский Д.Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Учебное пособие. Ред. и сост. Райгородский Д.Я. – Самара, 2001. С.486-490
56. Рыжов Д.М. Эмоциональный интеллект в системе психологических знаний // Мир науки, культуры, образования. – 2014. – №4 (47). – С. 87-89.
57. Селевко Г.К. Компетентности и их классификация // Народное образование, 2004. – № 4. – С. 138-144.
58. Семенов В.А. «Эсперанто» для конфликтологов (На пути к созданию единой теории конфликта) / В.А. Семенов // Известия РГПУ им. А.И. Герцена, 2003. – №5. – С. 37–49.
59. Семенов И.Н. Проблемы рефлексивной психологии решения творческих задач. - М.: НИИ ОПП АПН СССР, 1990. - 215 с.

- 60.Семенов И.Н. Рефлексивность самонаблюдения и персонология интроспекции: к онтологии и методологии рефлексивной психологии индивидуальности // Вестник Московского университета. Серия 14: Психология. - 2015. - № 3. - С. 22-39.
- 61.Смирнова Н.Н., Савенышева С.С. Теоретические аспекты исследования эмоциональной компетентности детей дошкольного возраста // Интернет-журнал «Мир науки» 2017, Том 5, №2
- 62.Степанов С.Ю., Семенов И.Н. Психология рефлексии: проблемы и исследования // Вопросы психологии. - 1985. - № 3. - С. 31-40.
- 63.Степанова А.П. Взаимосвязь эмоциональной компетентности и психологического здоровья // Психопедагогика в правоохранительных органах. –2011. – №2 (45).
- 64.Трушников Д.Ю. Конфликтология: учебник. – Тюмень: ТюмГНГУ, 2013. – 448 с.
- 65.Фомина Н.И. Эмоциональный интеллект как предмет психологического исследования // Психология и педагогика: методика и проблемы практического применения. – 2011. – №23. – С. 53–57.
- 66.Хакимова Е.К., Валеева Р.А. Эмоциональная компетентность в структуре профессиональной компетентности педагога-психолога // Современные проблемы науки и образования. – 2014. – № 1.
- 67.*Харченко М.А. Корреляционный анализ.* Учебное пособие для вузов. — Воронеж: ВГУ, 2008. — 31 с.
- 68.Холодная М.А. Психология интеллекта. – Томск-Москва, 1997. – 370 с.
- 69.Хохлов А. С. Конфликтология. История. Теория. Практика: учебное пособие / А. С. Хохлов. – Самара: СФ ГБОУ ВПО МГПУ, 2014 – 312 с.
- 70.Шадриков В.Д. Мысль, мышление и сознание // Мир психологии. - 2014. - № 1. - С. 17-32.
- 71.Шнайдер, М.И. Эмпатия как форма отражения другого человека/ Шнайдер М.И. // Гуманизация образования. – 2016. – №2. – с.60.

72. Юсупова Г.В. Состав и измерение эмоциональной компетентности / Диссертация ... к. психол. наук, 2006. - 166 с.
73. Boulding K. Conflict and Defence. N. Y. 1988. XIV. P.133.
74. Ciarrochi J.V. Emotional intelligence moderates the relationship between stress and mental health / J.V. Ciarrochi, F.P. Dean, S. Anderson // Personality and Individual Differences. - 2002. V. 32. - P. 197 - 209.
75. Coser L. Conflict: Social Aspects. - International Encyclopedia of Social Sciences. Vol.3. 1968. P. 76.
76. Krisberg L. Sociology of Social Conflict. New Jersey: Prentice-Hall. 1973. XIV. P. 17.
77. Parkinson B., Fisher A.H., Manstead A.S.R. Emotion in social relations. Cultural, social and interpersonal processes. N.Y.: Psychology Press, 2005.
78. Saaty T.L. An Eigenvalue Allocation Model for Prioritization and Planning. Energy Management and Policy Center, University of Pennsylvania, 1972. Pp. 28-31.
79. Salovey P., Mayer J.D. Some final thoughts about personality and intelligence // Stenberg J., Ruzlis P. (eds). Personality and intelligence. Cambridge: Cambr. Univ. Press, 2002 г
80. Thomas K.W. Developing a Forced-Choice Measure of Conflict-Handling Behavior: The "Mode" Instrument / K.W. Thomas, R.H. Killmann // Educational and Psychological Measurement, 1977. – Vol. 3. – Issue 2. – P. 309–325

Приложение 1. Сводная таблица.

№	Опросник эмоционального интеллекта «Эмин» (Люсин Д.В.)					Опросник Томаса К. и Килманна Р. «Определение способов регулирования конфликтов»				
	МЭИ	ВЭИ	ПЭ	УЭ	ОУЭИ	Сп	Ст	Ком	Изб	Прис
1	56	56	56	62	230	4	7	9	7	3
2	40	48	44	43	175	0	5	12	5	8
3	40	47	47	41	175	2	6	11	7	4
4	49	57	50	53	209	6	7	10	5	2
5	42	39	38	43	162	6	5	10	3	6
6	41	36	42	37	156	2	9	10	7	2
7	43	31	35	40	149	5	6	7	8	3
8	48	36	42	36	162	5	4	9	7	5
9	44	44	45	41	174	1	7	8	8	6
10	47	47	48	45	187	1	7	9	7	6
11	55	37	49	34	175	1	11	8	7	3
12	57	55	48	54	214	9	5	6	5	4
13	44	56	38	43	171	4	8	7	5	6
14	46	48	45	47	186	0	7	8	7	8
15	42	36	44	33	155	2	10	6	5	8
16	44	43	43	45	175	1	5	6	9	9
17	27	12	25	13	77	3	6	5	11	5
18	44	40	43	48	175	5	8	8	6	2
19	51	47	58	41	197	10	7	8	4	2
20	40	38	36	40	154	7	4	6	6	7
21	47	47	48	45	187	5	6	12	2	5
22	36	39	39	35	149	5	5	3	9	7
23	42	35	40	37	154	11	3	6	6	2
24	51	37	42	45	175	6	6	11	4	2
25	36	28	35	25	124	2	5	9	5	6
26	36	36	32	40	114	4	9	5	8	7
27	41	40	39	45	165	2	9	7	7	7
28	39	46	46	39	170	7	6	10	5	1
29	36	36	31	38	141	8	3	5	8	5
30	48	40	47	38	173	3	6	11	3	7
31	41	46	37	45	169	0	7	12	7	5
32	39	34	36	37	146	4	5	9	7	5
33	40	33	35	37	145	6	6	4	8	5
34	42	46	46	44	178	6	7	9	6	2
35	40	30	35	36	141	5	6	7	6	6
36	40	33	38	37	148	8	6	4	5	7
37	66	69	66	66	267	10	6	4	5	5
38	48	45	45	51	189	0	9	7	7	7
39	35	25	30	26	116	0	7	7	4	12
40	45	50	36	51	182	2	7	10	8	3
41	48	36	41	44	169	0	5	9	6	10

42	24	28	32	23	107	5	8	4	9	4
43	35	41	38	40	154	10	6	7	4	3
44	35	46	41	34	156	0	8	11	5	6
45	36	35	36	34	141	7	7	7	7	2
46	43	46	39	36	164	2	5	11	7	5
47	37	49	41	49	176	8	5	8	5	3
48	45	34	44	36	159	4	7	8	8	3
49	38	26	26	40	130	5	4	7	6	8
50	42	38	42	37	159	6	8	8	2	6
51	34	49	47	47	177	6	6	6	4	8
52	61	27	48	37	173	3	7	5	4	8
53	41	57	50	51	199	2	9	5	5	7
54	46	55	55	57	213	0	9	9	6	4
55	61	48	53	53	215	8	7	7	3	5
56	39	54	45	45	183	1	4	8	7	10
57	45	48	46	42	181	1	7	9	8	5
58	49	50	47	54	200	0	9	5	5	11
59	52	40	44	45	181	2	8	8	1	11
60	47	52	49	50	198	1	8	9	7	6
61	43	36	36	47	162	1	8	7	11	3
62	55	41	38	52	186	9	4	4	5	8
63	49	49	51	45	194	4	5	10	8	3
64	48	41	46	43	178	1	5	9	5	10
65	48	50	50	43	191	0	7	9	6	9
66	38	37	40	33	148	9	6	8	6	1
67	33	35	26	39	133	12	3	6	5	4
68	47	41	45	43	176	7	7	7	6	3
69	46	39	52	39	176	1	9	10	7	3
70	41	24	33	36	134	1	6	9	5	9
71	37	43	37	39	156	2	4	10	8	6
72	43	44	45	37	169	7	8	7	3	5
73	50	40	43	45	178	7	9	5	6	3
74	45	32	37	37	151	3	6	8	7	7
75	41	39	42	36	158	12	3	6	6	3
76	58	45	51	50	204	7	4	7	4	8
77	49	39	39	46	173	0	7	7	8	8
78	48	40	46	46	180	10	5	5	9	1
79	38	18	29	26	111	2	7	7	6	8
80	44	28	43	26	141	2	7	8	5	8
81	43	51	46	47	187	4	7	10	4	5
82	65	61	65	61	252	2	8	9	9	2
83	31	41	32	33	137	2	6	6	7	9
84	39	28	32	19	118	9	8	6	4	3
85	38	40	37	41	156	4	8	4	3	11
86	29	44	37	36	146	6	5	9	6	4
87	55	48	49	55	207	5	8	5	6	6

88	39	40	37	42	158	0	6	7	8	9
89	45	32	37	39	153	1	5	9	5	9
90	34	39	32	34	139	3	5	10	9	3
91	25	46	26	37	134	3	8	6	4	7
92	44	48	42	50	184	2	7	7	2	12
93	40	41	36	44	161	3	7	7	4	8
94	60	59	64	54	237	6	7	8	7	2
95	53	47	50	51	201	7	7	5	8	3
96	33	42	36	34	145	4	9	4	6	7
97	30	31	37	37	135	1	6	7	9	7
98	49	54	49	53	205	8	5	6	7	4
99	50	63	51	57	221	4	3	11	6	6
100	49	47	46	47	189	4	5	8	7	6
101	39	44	42	43	168	3	4	8	8	7
102	45	50	49	49	193	1	7	8	2	12
103	42	35	34	40	151	1	8	6	8	7
104	47	24	39	30	140	1	4	8	7	10
105	30	28	25	36	119	11	5	6	6	2
106	36	37	34	37	144	3	8	9	6	4
107	35	44	38	42	159	0	6	8	7	9
108	55	54	55	54	218	12	4	6	6	2
109	28	37	29	40	134	4	7	7	3	9
110	44	48	42	46	180	2	4	7	10	7
111	32	38	33	38	141	11	3	6	7	3
112	45	35	42	36	158	0	6	10	6	8
113	29	43	40	32	144	1	7	5	11	6
114	56	50	55	49	210	2	6	9	4	9
115	36	38	37	37	148	6	8	8	4	4
116	17	35	20	35	107	0	7	7	6	9
117	58	48	56	49	211	4	5	9	4	8
118	42	35	35	38	150	1	8	6	9	5
119	46	43	47	38	174	0	7	9	6	8
120	40	58	49	50	197	1	7	8	5	9
121	45	40	43	41	169	3	6	10	9	2
122	50	44	46	46	186	1	6	8	7	8
123	37	53	43	48	181	5	6	6	5	8
124	44	32	40	35	151	4	9	5	6	6
125	51	48	45	52	196	0	5	11	8	6
126	36	43	36	42	157	5	6	5	4	10
127	57	52	57	51	217	7	4	4	9	6
128	47	36	39	43	165	7	8	5	4	6
129	43	51	48	45	187	9	6	2	9	4
130	43	60	49	50	202	0	7	9	5	9
131	43	38	42	39	162	2	8	8	6	6
132	42	44	44	41	171	3	6	8	7	6
133	50	45	50	45	190	0	6	11	5	8

134	44	38	37	43	162	3	5	8	7	7
135	29	39	31	38	137	0	8	9	6	7
136	45	40	40	43	168	3	6	5	6	10
137	44	33	35	45	157	0	9	8	6	7
138	43	51	47	47	188	4	7	8	6	5
139	68	60	58	53	239	5	3	9	6	7
140	49	48	41	47	185	6	4	6	6	7
141	42	34	38	39	153	10	4	9	4	2
142	66	63	63	66	258	3	6	9	8	5
143	19	17	19	18	73	4	6	8	7	5
144	44	38	37	42	161	3	7	6	6	8
145	40	38	36	40	154	0	6	8	5	11
146	40	46	41	43	170	0	5	10	5	10
147	38	17	34	21	110	2	9	9	5	5
148	56	31	33	51	171	7	6	6	4	7
149	48	53	51	46	198	4	6	10	5	5
150	42	35	39	37	153	0	7	7	7	9
151	43	39	36	46	164	8	3	9	6	2
152	63	50	55	53	221	7	6	6	4	7
153	45	52	47	49	193	7	6	8	8	1
154	46	45	51	41	183	2	8	8	5	7
155	43	56	41	56	196	0	6	8	5	11
156	28	44	30	41	143	4	3	7	8	9
157	40	41	40	42	163	2	5	10	4	8
158	40	52	44	48	184	9	7	5	7	2
159	58	55	57	57	227	2	6	8	3	11
160	38	45	34	49	166	12	5	8	3	2
161	28	37	37	29	131	0	7	8	10	5
162	45	45	48	43	181	6	5	7	5	7
163	49	39	43	47	178	4	7	8	7	4
164	46	46	48	47	187	2	6	10	7	5
165	64	56	52	59	231	6	3	6	5	10
166	42	47	45	44	178	0	5	9	6	10
167	55	59	60	56	230	7	7	4	7	5
168	47	63	49	55	214	6	7	6	4	6
169	40	37	34	44	155	2	6	8	6	8
170	35	40	39	37	151	8	3	11	1	8
171	43	49	45	44	181	7	7	5	5	6
172	50	36	42	42	170	0	7	6	7	10
173	45	19	34	28	126	9	4	6	5	6
174	50	37	44	45	176	1	5	7	7	10

Примечание: МЭИ – межличностный эмоциональный интеллект; ВЭИ – внутриличностный эмоциональный интеллект; ПЭ – понимание эмоций; УЭ – управление эмоциями; ОУЭИ – общий уровень эмоционального интеллекта.

Продолжение сводной таблицы.

№	Тест Ряховского В.Ф. «Самооценка конфликтности »)	опросник «Дифференциальны й тип рефлексии» (Леонтьев Д.А., Лаптева Е.М., Осин Е.Н., Салихова А.Ж.)			Методика Бойко В. В. «Диагностика уровня эмпатии»							
		СР	Инт	Кваз	РКЭ	ЭК Э	ИК Э	УС Э	ПСв Э	ИвЭ	ОК Э	
1	47	45	15	29	2	0	1	4	4	3	14	
2	38	39	20	16	3	1	1	4	3	2	14	
3	44	40	23	17	3	3	1	4	5	1	17	
4	41	44	12	19	4	2	2	4	3	4	19	
5	57	39	23	31	2	5	1	4	2	1	15	
6	47	35	27	29	2	3	2	2	3	5	17	
7	40	45	25	20	4	4	2	3	1	1	15	
8	45	36	26	32	2	1	2	3	2	3	13	
9	58	36	14	20	2	4	1	2	5	1	15	
10	40	43	26	27	3	5	2	4	2	2	18	
11	42	48	24	27	4	3	4	3	3	3	20	
12	57	44	20	24	4	3	4	3	5	5	24	
13	42	44	19	24	3	5	2	3	5	4	22	
14	32	37	19	16	1	3	2	4	2	2	14	
15	29	34	26	26	2	4	5	3	4	4	22	
16	37	38	20	25	4	0	5	1	1	3	14	
17	32	45	36	32	4	4	3	4	2	3	20	
18	50	36	20	23	4	0	4	5	4	3	19	
19	52	39	24	27	5	3	3	3	3	6	23	
20	40	30	21	24	3	1	3	3	4	2	16	
21	45	37	27	16	2	4	2	5	4	6	23	
22	36	40	27	31	5	4	2	4	4	1	20	
23	48	48	31	33	5	5	5	4	3	5	27	
24	54	42	21	17	4	2	3	5	4	5	23	
25	40	33	31	32	1	4	2	2	2	1	12	
26	43	43	33	35	3	2	2	5	3	5	18	
27	35	33	18	24	4	1	0	1	3	3	12	
28	44	39	17	23	4	3	5	6	3	3	24	
29	42	30	23	25	4	2	3	2	3	2	16	
30	35	37	25	26	2	5	2	6	4	3	22	
31	41	36	18	21	3	3	0	3	3	2	14	
32	49	34	23	23	1	5	3	5	4	6	24	
33	40	44	27	31	3	3	2	3	3	4	18	
34	51	40	24	28	4	2	5	1	3	2	17	
35	41	39	24	30	3	6	2	3	1	3	18	
36	53	37	27	27	4	2	2	4	2	3	17	

37	46	41	14	9	1	2	4	2	3	4	16
38	41	41	19	22	2	0	1	2	3	5	13
39	25	33	33	36	3	5	5	6	5	4	28
40	38	48	21	24	5	5	2	4	3	2	21
41	19	32	20	18	1	2	3	4	4	2	16
42	33	43	31	27	1	4	0	5	3	4	17
43	36	44	26	22	4	2	1	5	2	2	16
44	49	43	21	31	3	1	1	4	2	4	15
45	39	30	29	25	1	6	3	3	4	3	20
46	39	25	20	20	3	3	6	6	2	3	23
47	43	37	16	22	3	2	4	2	3	2	16
48	33	36	25	25	4	5	6	5	4	4	28
49	41	39	25	33	3	5	1	5	3	3	20
50	44	43	31	31	3	5	0	5	4	5	22
51	37	38	29	19	2	4	4	4	2	4	20
52	42	43	28	31	5	6	6	3	4	6	30
53	35	42	22	28	4	3	3	3	5	5	23
54	44	32	10	18	2	3	3	2	2	1	13
55	57	39	21	34	6	4	6	5	4	6	31
56	38	43	27	25	2	3	1	3	3	2	14
57	33	41	18	14	3	2	2	4	5	5	21
58	30	39	22	31	3	2	6	3	4	3	21
59	41	39	23	24	6	3	2	3	1	4	19
60	44	26	27	24	3	3	1	3	4	3	17
61	42	38	35	35	4	2	2	6	5	4	23
62	45	34	24	20	3	5	1	5	3	4	21
63	38	41	30	28	3	4	4	5	5	2	23
64	40	45	25	33	3	5	3	5	3	5	24
65	40	37	28	27	4	5	0	5	4	4	22
66	40	31	33	30	4	3	1	6	4	2	20
67	40	41	20	31	3	2	1	5	2	2	15
68	57	35	20	27	3	3	6	1	1	3	17
69	42	46	25	31	3	4	4	5	4	4	24
70	39	41	25	31	5	6	3	5	2	4	25
71	42	35	21	18	3	5	6	5	3	3	25
72	37	29	25	26	4	3	5	3	3	3	21
73	42	35	24	23	4	2	3	4	2	2	17
74	48	38	27	22	4	4	4	4	3	3	22
75	55	26	31	35	3	3	6	3	4	4	23
76	38	47	20	25	6	4	5	3	4	5	27
77	41	47	18	30	3	3	4	5	3	4	22
78	53	42	13	22	3	3	6	5	5	3	25
79	33	35	33	29	3	6	4	3	3	3	22
80	37	46	24	34	4	5	4	4	5	5	27
81	39	37	18	26	5	3	0	5	3	4	20
82	55	44	10	14	3	1	0	3	5	6	18

83	32	47	28	33	4	6	2	4	1	3	20
84	49	44	34	35	5	6	5	4	5	3	28
85	51	37	21	23	3	1	2	5	4	2	17
86	44	32	25	22	3	3	1	2	4	3	16
87	46	46	21	24	2	2	3	1	3	3	14
88	40	33	26	24	1	5	0	4	3	2	15
89	34	41	26	19	1	4	4	3	3	4	19
90	41	32	23	27	2	2	3	5	3	2	17
91	55	38	24	28	2	1	3	5	2	2	15
92	39	45	33	27	3	3	5	4	3	5	23
93	49	37	24	28	2	3	3	0	3	4	15
94	48	37	11	19	1	2	6	2	4	4	19
95	47	34	19	22	2	2	4	3	3	3	17
96	44	34	22	24	5	1	2	4	2	1	15
97	58	48	36	33	4	3	4	1	1	4	17
98	54	42	23	28	3	3	0	1	3	3	13
99	34	47	14	20	2	2	2	4	3	2	15
100	37	39	25	26	3	5	2	3	4	0	17
101	42	38	18	22	2	4	3	2	5	4	20
102	38	33	26	9	1	2	1	5	4	5	18
103	36	41	17	25	2	2	3	4	3	4	18
104	47	43	27	35	5	6	3	3	3	5	25
105	53	29	24	17	2	1	0	3	1	2	9
106	48	36	30	27	1	3	2	2	3	4	15
107	29	34	20	29	1	3	1	1	2	1	9
108	48	35	15	17	3	3	2	0	4	3	15
109	24	34	29	29	2	3	1	2	3	1	12
110	36	34	12	27	4	0	1	2	2	3	12
111	53	41	26	29	3	1	2	2	2	3	13
112	26	46	16	30	4	5	0	3	3	4	19
113	26	36	31	30	4	3	3	3	2	3	18
114	37	44	19	14	3	4	1	5	2	4	19
115	41	31	28	19	1	2	4	2	1	2	12

11 6	38	34	30	30	2	3	3	4	2	2	16
11 7	29	37	30	33	1	2	3	6	3	4	19
11 8	49	40	27	32	2	5	0	4	3	1	15
11 9	41	36	29	23	3	3	0	4	5	6	21
12 0	42	48	20	24	4	4	3	4	5	1	21
12 1	40	46	21	29	4	4	1	3	5	5	22
12 2	40	35	25	32	4	1	6	2	4	3	20
12 3	28	43	22	25	2	3	4	4	4	4	21
12 4	52	39	31	32	3	4	2	3	2	5	19
12 5	49	35	18	30	2	5	2	5	4	4	22
12 6	37	33	26	25	2	4	2	2	5	3	18
12 7	66	34	23	28	2	2	2	5	1	4	16
12 8	48	41	26	29	2	2	4	5	4	3	20
12 9	53	29	15	15	1	2	2	0	3	1	9
13 0	34	40	16	22	0	4	1	4	5	3	17
13 1	32	37	19	13	2	4	4	4	2	2	18
13 2	40	29	21	27	3	2	4	5	1	2	17
13 3	36	30	21	12	3	3	0	3	4	2	15
13 4	42	35	23	26	4	4	4	4	4	4	24
13 5	36	31	24	20	3	3	4	4	4	2	20
13 6	49	36	17	22	4	3	2	4	3	1	17
13 7	38	37	19	33	3	3	4	5	4	3	22
13 8	36	46	14	15	3	3	3	3	4	4	20
13 9	42	43	12	27	4	2	5	5	4	5	25
14 0	53	44	18	25	3	0	4	3	4	3	17
14	54	40	23	27	4	1	3	2	4	1	14

1											
14 2	61	43	9	18	2	1	2	4	3	2	14
14 3	32	33	35	23	2	4	0	3	3	1	13
14 4	36	44	14	15	3	3	3	3	4	4	20
14 5	27	33	29	22	3	4	3	4	6	2	22
14 6	47	40	25	31	5	0	2	2	3	3	14
14 7	43	48	35	30	5	6	1	6	4	3	25
14 8	49	38	32	33	4	5	2	3	5	4	23
14 9	60	43	11	29	2	1	2	5	1	4	15
15 0	47	36	26	22	2	3	5	3	3	3	19
15 1	47	35	18	21	4	3	0	3	2	1	13
15 2	48	24	10	13	3	2	2	3	6	2	18
15 3	43	40	25	23	2	4	5	2	3	4	20
15 4	53	35	18	22	4	1	0	2	5	1	13
15 5	40	36	16	21	2	1	1	4	5	1	14
15 6	41	36	27	24	4	3	2	3	2	2	16
15 7	49	30	22	27	2	4	3	2	3	3	17
15 8	47	37	19	16	2	0	1	1	4	2	10
15 9	46	44	22	25	5	3	2	3	4	5	23
16 0	59	31	14	26	2	1	3	1	2	1	10
16 1	15	34	24	26	1	5	0	2	2	0	10
16 2	41	39	16	25	3	6	3	5	3	5	24
16 3	35	38	29	27	5	3	2	4	1	1	16
16 4	46	38	18	19	2	2	5	5	4	5	23
16 5	58	35	11	15	2	4	2	6	5	5	24
16 6	41	36	18	23	3	2	6	4	4	3	22

16 7	46	39	20	21	3	3	2	2	4	1	15
16 8	42	45	14	21	2	1	1	5	4	4	17
16 9	45	27	27	21	4	2	3	3	4	2	18
17 0	37	40	26	24	4	2	6	1	4	3	20
17 1	48	39	17	17	2	1	4	4	4	4	19
17 2	45	36	24	28	4	3	3	5	3	3	21
17 3	53	43	33	35	4	5	6	5	2	5	27
17 4	44	32	20	28	1	4	1	3	1	4	14

Примечание: К-сть – конфликтность; СР – системная рефлексия; Инт – интроспекция; Квaz – квазирефлексия; РКЭ – рациональный канал эмпатии; ЭКЭ – эмоциональный канал эмпатии; ИКЭ – интуитивный канал эмпатии; УСЭ – установки, способствующие эмпатии; ПСвЭ – проникающая способность в эмпатии; ИвЭ – идентификация в эмпатии; ОКЭ – общий канал эмпатии.

Продолжение сводной таблицы.

Опросник «Стиль саморегуляции поведения – ССП-98» Моросановой В.И.)							
№	Планир	Модел	Прогр	ОР	Гиб	Самост	ОУС
1	6	6	7	6	9	7	35
2	4	4	6	7	5	6	28
3	9	6	7	9	6	7	38
4	5	9	8	6	7	5	36
5	7	7	9	9	9	8	40
6	8	7	8	8	3	5	32
7	7	6	7	3	9	6	31
8	6	6	5	6	8	7	31
9	7	7	8	5	9	6	35
10	7	4	4	5	6	6	30
11	3	4	7	5	7	3	24
12	5	6	8	6	8	9	34
13	7	8	8	5	9	6	37
14	9	8	8	6	9	4	38
15	6	4	4	3	7	6	26
16	6	7	5	5	7	9	31
17	4	2	5	7	5	7	27
18	5	8	8	4	8	7	35
19	7	4	7	6	8	9	34
20	6	4	7	4	4	7	28
21	8	9	8	8	9	7	42
22	6	5	3	1	4	3	22

23	4	8	7	3	7	5	30
24	8	7	4	7	7	6	34
25	7	7	9	6	6	5	34
26	7	2	7	5	4	4	26
27	8	4	8	9	5	8	36
28	9	5	5	7	8	7	35
29	7	4	4	5	6	3	26
30	6	4	7	7	5	2	28
31	5	7	6	6	2	2	27
32	6	6	8	6	9	2	32
33	6	5	7	6	8	6	32
34	4	5	5	6	5	5	25
35	4	5	8	6	6	3	28
36	6	3	3	4	6	6	21
37	4	7	3	4	7	8	28
38	7	3	8	8	6	6	32
39	3	3	3	6	6	3	19
40	8	6	6	7	9	3	33
41	4	7	4	4	4	2	21
42	6	4	7	3	4	5	26
43	5	4	1	6	8	2	20
44	8	7	7	5	9	4	33
45	2	4	3	8	4	6	23
46	4	5	4	5	6	6	27
47	6	6	8	5	8	5	31
48	9	4	7	6	4	6	32
49	4	6	6	7	8	5	31
50	5	2	6	4	7	6	25
51	8	8	9	8	8	6	40
52	7	5	6	7	8	4	33
53	7	8	7	7	7	6	37
54	3	5	4	6	7	5	25
55	6	6	6	6	9	8	34
56	6	7	6	5	7	4	30
57	7	9	5	7	7	5	34
58	1	4	4	2	8	7	20
59	1	4	6	6	7	5	23
60	5	7	8	8	5	2	31
61	3	4	2	4	6	3	19
62	9	7	9	7	8	6	39
63	5	4	6	7	8	9	31
64	8	6	6	7	5	3	32
65	4	4	9	5	7	4	28
66	7	3	5	5	5	5	24
67	5	4	5	5	9	8	29
68	5	4	6	4	8	7	29

69	6	5	7	6	7	6	32
70	3	4	7	6	6	2	25
71	7	6	7	4	8	4	30
72	5	7	6	7	8	5	32
73	2	8	7	6	8	6	30
74	6	6	7	6	9	8	35
75	4	6	5	3	7	6	25
76	4	7	4	5	9	8	30
77	7	4	8	7	9	3	31
78	4	7	6	4	9	7	30
79	5	4	7	3	5	4	25
80	4	4	6	8	6	5	27
81	6	9	8	6	9	2	35
82	5	9	8	7	9	7	37
83	8	5	6	7	6	4	32
84	8	2	4	6	2	6	25
85	8	8	9	7	7	6	39
86	6	2	3	5	4	7	23
87	7	4	7	3	8	7	29
88	6	6	5	7	5	2	29
89	6	6	6	6	5	5	28
90	6	1	4	4	4	5	21
91	5	6	6	5	7	4	26
92	6	6	8	8	9	1	32
93	4	6	6	5	7	4	27
94	3	8	4	6	6	5	26
95	7	6	7	6	8	6	33
96	4	6	4	5	5	4	24
97	6	2	6	3	6	8	26
98	7	8	9	5	7	6	36
99	7	8	5	8	8	5	35
100	7	5	6	6	3	3	26
101	9	7	8	7	8	6	38
102	5	7	6	7	6	2	29
103	8	8	7	5	8	3	34
104	7	3	5	2	6	7	25
105	5	4	5	6	3	7	26
106	5	2	4	5	6	5	22
107	4	8	8	4	7	5	31
108	7	8	7	6	8	7	37
109	6	3	6	6	6	6	29
110	9	8	7	5	5	6	37
111	9	3	8	4	7	9	34
112	5	7	7	6	5	4	29
113	3	4	4	5	5	7	22
114	8	8	6	8	8	4	35

115	3	4	4	4	2	7	20
116	5	2	6	1	3	7	19
117	7	6	8	6	8	4	35
118	8	5	8	5	8	5	31
119	7	4	7	6	6	2	27
120	9	9	7	7	8	2	34
121	5	6	7	8	8	6	35
122	6	6	7	6	6	5	32
123	4	4	4	3	9	3	22
124	6	5	8	5	7	3	29
125	7	7	3	8	7	3	30
126	6	4	2	4	4	2	19
127	8	7	6	6	8	6	37
128	7	3	7	3	7	7	29
129	7	5	7	5	5	6	30
130	5	7	7	6	7	1	30
131	5	7	7	4	9	4	28
132	4	4	3	3	4	5	21
133	3	7	6	7	1	3	26
134	6	5	8	7	8	5	34
135	4	5	7	3	8	1	25
136	5	6	6	6	9	5	32
137	3	7	6	7	9	2	31
138	2	6	8	3	6	2	23
139	8	8	9	6	9	5	37
140	9	8	7	8	9	6	39
141	4	5	7	7	7	7	32
142	4	8	7	7	8	9	36
143	3	3	5	6	5	4	23
144	1	4	7	4	5	5	19
145	1	4	7	5	5	1	19
146	7	6	7	6	8	6	33
147	8	7	7	5	5	7	32
148	5	6	8	6	8	7	34
149	8	7	6	6	8	6	37
150	4	2	5	2	4	2	17
151	9	4	6	2	6	6	28
152	5	7	6	7	7	7	33
153	9	9	7	7	7	8	39
154	5	6	6	5	8	5	29
155	6	6	7	8	7	6	35
156	6	2	5	4	6	6	24
157	6	4	9	6	7	9	35
158	4	6	7	4	6	8	30
159	8	7	6	4	4	7	31
160	3	4	5	4	4	9	25

161	7	7	6	7	4	4	29
162	7	8	7	7	5	3	33
163	7	7	6	5	8	5	32
164	8	9	8	7	9	5	40
165	6	8	8	5	9	5	36
166	7	7	7	7	9	0	32
167	8	9	9	8	9	9	44
168	7	8	8	8	8	5	40
169	4	5	5	8	5	5	27
170	6	5	3	5	6	5	25
171	8	8	8	7	8	5	38
172	6	4	5	3	5	7	25
173	6	3	5	3	6	7	27
174	5	5	5	6	3	7	26

Примечание: Планир – планирование; Модел – моделирование; Прогр – программирование; ОР – оценивание результатов; Гиб – гибкость; Самост – самостоятельность; ОУС – общий уровень саморегуляции.

Приложение 2. Опросник эмоционального интеллекта «Эмин» (Люсин Д.В.)

Опросник состоит из 46 утверждений, по отношению к которым испытуемому предлагается выразить степень своего согласия по 4-балльной шкале («совсем не согласен», «скорее не согласен», «скорее согласен», «полностью согласен»), и затрагивает все четыре вида эмоционального интеллекта.

1. Я замечаю, когда близкий человек переживает, даже если он (она) пытается это скрыть
2. Если человек на меня обижается, я не знаю, как восстановить с ним хорошие отношения
3. Мне легко догадаться о чувствах человека по выражению его лица
4. Я хорошо знаю, чем заняться, чтобы улучшить себе настроение
5. У меня обычно не получается повлиять на эмоциональное состояние своего собеседника
6. Когда я раздражаюсь, то не могу сдержаться, и говорю всё, что думаю
7. Я хорошо понимаю, почему мне нравятся или не нравятся те или иные люди
8. Я не сразу замечаю, когда начинаю злиться
9. Я умею улучшить настроение окружающих
10. Если я увлекаюсь разговором, то говорю слишком громко и активно жестикулирую
11. Я понимаю душевное состояние некоторых людей без слов
12. В экстремальной ситуации я не могу усилием воли взять себя в руки
13. Я легко понимаю мимику и жесты других людей
14. Когда я злюсь, я знаю, почему
15. Я знаю, как ободрить человека, находящегося в тяжелой ситуации
16. Окружающие считают меня слишком эмоциональным человеком
17. Я способен успокоить близких, когда они находятся в напряжённом состоянии
18. Мне бывает трудно описать, что я чувствую по отношению к другим
19. Если я смущаюсь при общении с незнакомыми людьми, то могу это скрыть
20. Глядя на человека, я легко могу понять его эмоциональное состояние
21. Я контролирую выражение чувств на своем лице

22. Бывает, что я не понимаю, почему испытываю то или иное чувство
23. В критических ситуациях я умею контролировать выражение своих эмоций
24. Если надо, я могу разозлить человека
25. Когда я испытываю положительные эмоции, я знаю, как поддержать это состояние
26. Как правило, я понимаю, какую эмоцию испытываю
27. Если собеседник пытается скрыть свои эмоции, я сразу чувствую это
28. Я знаю как успокоиться, если я разозлился
29. Можно определить, что чувствует человек, просто прислушиваясь к звучанию его голоса
30. Я не умею управлять эмоциями других людей
31. Мне трудно отличить чувство вины от чувства стыда
32. Я умею точно угадывать, что чувствуют мои знакомые
33. Мне трудно справляться с плохим настроением
34. Если внимательно следить за выражением лица человека, то можно понять, какие эмоции он скрывает
35. Я не нахожу слов, чтобы описать свои чувства друзьям
36. Мне удаётся поддержать людей, которые делятся со мной своими переживаниями
37. Я умею контролировать свои эмоции
38. Если мой собеседник начинает раздражаться, я подчас замечаю это слишком поздно
39. По интонациям моего голоса легко догадаться о том, что я чувствую
40. Если близкий человек плачет, я теряюсь
41. Мне бывает весело или грустно без всякой причины
42. Мне трудно предвидеть смену настроения у окружающих меня людей
43. Я не умею преодолевать страх
44. Бывает, что я хочу поддержать человека, а он этого не чувствует, не понимает
45. У меня бывают чувства, которые я не могу точно определить
46. Я не понимаю, почему некоторые люди на меня обижаются

Приложение 3. Опросник К.Томаса и Р.Килманна «Определение способов регулирования конфликтов».

Перед вами ряд утверждений, которые помогут определить некоторые особенности вашего поведения. Здесь не может быть ответов «правильных» или «ошибочных». Люди различны, и каждый может высказать свое мнение. Имеются два варианта, А и В, из которых вы должны выбрать один, в большей степени соответствующий вашим взглядам, вашему мнению о себе.

1	А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса. Б. Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я предпочитаю обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.
2	А. Я стараюсь найти компромиссное решение. Б. Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого и моих собственных.
3	А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего. Б. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

4	А. Я стараюсь найти компромиссное решение. Б. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
5	А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку другого. Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
6	А. Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя. Б. Я стараюсь добиться своего.
7	А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно. Б. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.
8	А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего. Б. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.
9	А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий. Б. Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
10	А. Я твердо стремлюсь достичь своего. Б. Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11	А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы. Б. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.
12	А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры. Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
13	А. Я предлагаю среднюю позицию. Б. Я настаиваю, чтобы было сделано, по-моему.
14	А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах. Б. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.
15	А. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения. Б. Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.
16	А. Я стараюсь не задеть чувств другого. Б. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17	А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего. Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18	А. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем. Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
19	А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все

	затронутые интересы и вопросы. Б. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно.
20	А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия. Б. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
21	А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого. Б. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
22	А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека. Б. Я отстаиваю свои желания.
23	А. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас. Б. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24	А. Если позиция другого кажется мне очень важной, я стараюсь идти навстречу его желаниям. Б. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.
25	А. Я пытаюсь доказать другому логику и преимущества моих взглядов. Б. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
26	А. Я предлагаю среднюю позицию. Б. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
27	А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры. Б. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
28	А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего. Б. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.
29	А. Я предлагаю среднюю позицию. Б. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.
30	А. Я стараюсь не задеть чувств другого. Б. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.

Приложение 4. Тест Ряховского В.Ф. «Самооценка конфликтности»

Инструкция. Оцените каждое утверждение левой и правой колонки. При этом отметьте кружочком, на сколько баллов в вас проявляется свойство, представленное в левой колонке. Оценка производится по 7-балльной шкале.

7 баллов означает, что оцениваемое свойство проявляется всегда. 1 балл указывает на то, что это свойство не проявляется вовсе.

1. Рветесь в бой	7 6 5 4 3 2 1	Уклоняетесь от спора
------------------	---------------	----------------------

2. Свои выводы сопровождается тоном, не терпящим возражений	7 6 5 4 3 2 1	Свои выводы сопровождается извиняющим тоном
3. Считаете, что добьетесь своего, если будете рьяно возражать	7 6 5 4 3 2 1	Считаете, что если будете возражать, то не добьетесь своего
4. Не обращаете внимания на то, что другие не принимают доводов	7 6 5 4 3 2 1	Сожалеете, если видите, что другие не принимают доводов
5. Спорные вопросы обсуждаете в присутствии оппонента	7 6 5 4 3 2 1	Рассуждаете о спорных проблемах в отсутствии оппонента
6. Не смущаетесь, если попадаете в напряженную обстановку	7 6 5 4 3 2 1	В напряженной обстановке чувствуете себя неловко
7. Считаете, что в споре надо проявлять свой характер	7 6 5 4 3 2 1	Считаете, что в споре не надо демонстрировать свои эмоции
8. Не уступаете в спорах	7 6 5 4 3 2 1	Уступаете в спорах
9. Считаете, что люди легко выходят из конфликта	7 6 5 4 3 2 1	Считаете, что люди с трудом выходят из конфликта
10. Если взрываетесь, то считаете, что без этого нельзя	7 6 5 4 3 2 1	10. Если взрываетесь, то вскоре ощущаете чувство вины

Приложение 5. Опросник «Дифференциальный тип рефлексии» (Леонтьев Д.А., Лаптева Е.М., Осин Е.Н., Салихова А.Ж.).

Опросник состоит из 30 утверждений, оцениваемых по 4-балльной шкале («нет», «скорее нет, чем да», «скорее да, чем нет», «да»).

1. Я обычно задумываюсь о причинах того, что со мной происходит
2. Иногда внимание к собственным переживаниям отвлекает меня от дел.
3. Я люблю мечтать о том, чего в моей жизни нет.
4. Анализируя собственные действия, я узнаю о себе что-то новое.
5. Я склонен долго переживать по поводу происходящего.
6. Я могу замечаться и забыть обо всем.
7. Изучение других людей помогает мне лучше понимать самого себя.
8. Когда у меня что-то идет не так, мне трудно от этого отвлечься.
9. Я люблю пофантазировать.
10. Часто полезно остановиться, чтобы лучше понять ситуацию в целом.
11. Мне бывает трудно перейти от размышлений к действию.
12. Мне интересно представлять себя в разных ситуациях.
13. В случае конфликта полезно попытаться увидеть ситуацию глазами оппонента.
14. Приступая к каком у-либо делу, я долго беспокоюсь о том, что получится в результате.

15. Я люблю представлять в своем воображении случайные встречи.
16. Самопознание помогает понимать других людей.
17. Когда я замечаю, что тревожусь о чем-то, я начинаю переживать еще сильнее.
18. Занимаясь чем-то, я нередко мысленно переношусь совсем в другое место.
19. Чтобы понять ситуацию, нужно уметь соотносить свои чувства с тем, что их вызывает.
20. Нередко я не могу отделаться от мыслей о моих текущих проблемах.
21. Мне нравится мысленно путешествовать по местам, где я еще не был.
22. Больше всего я узнаю о себе, когда я анализирую то, что я сделал или делаю.
23. Порой я настолько сильно переживаю свои ошибки, что не в состоянии ничего сделать, чтобы их исправить.
24. Я часто фантазирую о том, как моя жизнь могла бы сложиться иначе.
25. Расхождение взглядов других людей с моими служит для меня источником ценной информации.
26. Я постоянно думаю о своих неудачах.
27. Мне легко увлечься посторонними мыслями.
28. Я обращаю внимание на то, как я реагирую на людей и события.
29. Когда в моей жизни происходит что-то необычное, я вижу в этом повод задуматься.
30. Во многих ситуациях бывает полезно сначала разобраться в собственных желаниях и чувствах.

Приложение 6. Методика Бойко В. В. «Диагностика уровня эмпатии».

Инструкция. Методика состоит из 36 утверждений. Если вы согласны с данными утверждениями, ставьте рядом с их номерами знак «+», если не согласны — знак «-».

1. У меня есть привычка внимательно изучать лица и поведение людей, чтобы понять их характер, наклонности, способности.
2. Если окружающие проявляют признаки нервозности, я обычно остаюсь спокойным.
3. Я больше доверяю доводам своего рассудка, чем интуиции.
4. Я считаю вполне уместным для себя интересоваться домашними проблемами сослуживцев.
5. Я могу легко войти в доверие к человеку, если потребуется.
6. Обычно я с первой же встречи угадываю «родственную душу» в новом человеке.
7. Я из любопытства обычно завожу разговор о жизни, работе, политике со случайными попугачиками в поезде.
8. Я теряю душевное равновесие, если окружающие чем-то угнетены.
9. Моя интуиция - более надежное средство понимания окружающих, чем знания или опыт.
10. Проявлять любопытство к внутреннему миру другого человека — бестактно.
11. Часто своими словами я обижаю близких мне людей, не замечая этого.
12. Я легко могу представить себя каким-то животным, ощутить его повадки и состояния.
13. Я редко рассуждаю о причинах поступков людей, которые имеют ко мне непосредственное отношение.
14. Я редко принимаю близко к сердцу проблемы своих друзей.
15. Обычно за несколько дней я чувствую: что-то должно случиться с близким мне человеком, и ожидания оправдываются.
16. В общении с деловыми партнерами обычно стараюсь избегать разговоров о личном.
17. Иногда близкие упрекают меня в черствости, невнимании к ним.
18. Мне легко удается копировать интонацию, мимику людей, подражая людям.

19. Мой любопытный взгляд часто смущает новых партнеров.
20. Чужой смех обычно заражает меня.
21. Часто, действуя наугад, я тем не менее нахожу правильный подход к человеку.
22. Плакать от счастья глупо.
23. Я способен полностью слиться с любимым человеком, как бы растворившись в нем.
24. Мне редко встречались люди, которых я бы понимал с полуслова, без лишних слов.
25. Я невольно или из-за любопытства часто подслушиваю разговоры посторонних людей.
26. Я могу оставаться спокойным, даже если все вокруг меня волнуются.
27. Мне проще подсознательно почувствовать сущность человека, чем понять его, "разложив по полочкам".
28. Я спокойно отношусь к мелким неприятностям, которые случаются у кого-либо из членов семьи.
29. Мне было бы трудно задушевно, доверительно беседовать с настороженным, замкнутым человеком.
30. У меня творческая натура — поэтическая, художественная, артистичная.
31. Я без особого любопытства выслушиваю исповеди новых знакомых.
32. Я расстраиваюсь, когда вижу плачущего человека.
33. Мое мышление больше отличается конкретностью, строгостью, последовательностью, чем интуицией.
34. Когда друзья начинаю говорить о своих неприятностях, я предпочитаю перевести разговор на другую тему.
35. Если я вижу, что у кого-то из близких плохо на душе, то обычно воздерживаюсь от расспросов.
36. Мне трудно понять, почему пустяки могут так сильно огорчать людей.

Приложение 7. Опросник «Стиль саморегуляции поведения — ССП-98» Моросановой В.И.

Инструкция. Предлагаем Вам ряд высказываний об особенностях поведения. Последовательно прочитав каждое высказывание, выберите один из четырех возможных ответов: «Верно», «Пожалуй, верно», «Пожалуй, неверно», «Неверно» и поставьте крестик в соответствующей графе на листе ответов. Не пропускайте ни одного высказывания. Помните, что не может быть хороших или плохих ответов, так как это не испытание ваших способностей, а лишь выявление индивидуальных особенностей Вашего поведения.

1. Свои планы на будущее люблю разрабатывать в малейших деталях.
2. Люблю всякие приключения, могу идти на риск.
3. Стараюсь всегда приходить вовремя, но тем не менее часто опаздываю.
4. Придерживаюсь девиза «Выслушай совет, но сделай по-своему».
5. Часто полагаюсь на свои способности ориентироваться по ходу дела и не стремлюсь заранее представить последовательность своих действий.
6. Окружающие отмечают, что я недостаточно критичен к себе и своим действиям, но сам я это не всегда замечаю.
7. Накануне контрольных или экзаменов у меня обычно появляется чувство, что не хватило 1-2 дня для подготовки.
8. Чтобы чувствовать себя уверенно, необходимо, необходимо знать, что ждет тебя завтра.
9. Мне трудно себя заставить что-либо переделывать, даже если качество сделанного меня не устраивает.
10. Не всегда замечаю свои ошибки, чаще это делают окружающие меня люди.

- 11.Переход на новую систему работы не причиняет мне особых неудобств.
- 12.Мне трудно отказаться от принятого решения даже под влиянием близких мне людей.
- 13.Я не отношу себя к людям, жизненным принципом которых является «Семь раз отмерь, один раз отрежь».
- 14.Не выношу, когда меня опекают и за меня что-то решают.
- 15.Не люблю много раздумывать о своём будущем.
- 16.В новой одежде часто ощущаю себя неловко.
- 17.Всегда заранее планирую свои расходы, не люблю делать незапланированных покупок.
- 18.Избегаю риска, плохо справляюсь с неожиданными ситуациями.
- 19.Моё отношение к будущему часто меняется: то строю радужные планы, то будущее кажется мне мрачным.
- 20.Всегда стараюсь продумать способы достижения цели, прежде чем начну действовать.
- 21.Предпочитаю сохранить независимость даже от близких мне людей.
- 22.Мои планы на будущее обычно реалистичны, и я не люблю их менять.
- 23.В первые дни отпуска (каникул) при смене образа жизни всегда появляется чувство дискомфорта.
- 24.При большом объеме работы неминуемо ухудшение результатов.
- 25.Люблю перемены в жизни, смену обстановки и образа жизни.
- 26.Не всегда вовремя замечаю изменения обстоятельств и из-за этого терплю неудачи.
- 27.Бывает, что настаиваю на своём, даже когда не уверен в своей правоте.
- 28.Люблю придерживаться заранее намеченного на день плана.
- 29.Прежде чем выяснить отношения, стараюсь представить себе различные способы преодоления конфликта.
- 30.В случае неудачи всегда ищу, что же было сделано неправильно.
- 31.Не люблю посвящать кого-либо в свои планы, редко слеую чужим советам.
- 32.Считаю разумным принцип: сначала надо ввязаться в бой, а затем искать средства для победы.
- 33.Люблю помечтать о будущем, но это скорее фантазии, чем реальность.
- 34.Стараюсь всегда учитывать мнение товарищей о себе и своей работе.
- 35.Если я занят чем-то важным для себя, то могу работать в любой обстановке.
- 36.В ожидании важных событий стремлюсь заранее представить последовательность своих действий при том или ином развитии ситуации.
- 37.Прежде чем взяться за дело, мне необходимо собрать подробную информацию об условиях его выполнения и сопутствующих обстоятельствах.
- 38.Редко отступаю от начатого дела.
- 39.Часто допускаю небрежное отношение к своим обязательствам в случаи усталости и плохого самочувствия.
- 40.Если я считаю, что прав, то меня мало волнует мнение окружающих о моих действиях.
- 41.Про меня говорят, что я «разбрасываюсь», не умею отделить главного от второстепенного.
- 42.Не умею и не люблю за ранее планировать свой бюджет.
- 43.Если в работе не удалось добиться устраивающего меня качества, стремлюсь переделать, даже если окружающим это не важно.
- 44.После размышления конфликтной ситуации часто мысленно к ней возвращаюсь, перепроверяю предпринятые действия и результаты.
- 45.Непринужденно чувствую себя незнакомой компании, новые люди мне обычно интересны.

46. Обычно резко реагирую на возражения, стараюсь думать и делать все по-своему.

Приложение 8. Корреляционный анализ (критерий r-Пирсона)

РКЭ	Корреляция	1	,095	,162	,098	,031	,136	,449**	-,001	-,085	-,068	-,058	,090	,109	-,013
	Пирсона														
	Знач. (двухсторонняя)		,212	,033	,198	,685	,073	,000	,990	,263	,372	,448	,237	,151	,864
	N	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174
ЭКЭ	Корреляция	,095	1	,041	,226**	,066	,160	,534**	,020	-,130	,017	,018	-,094	-,230**	-,102
	Пирсона														
	Знач. (двухсторонняя)	,212		,595	,003	,384	,034	,000	,795	,087	,823	,810	,216	,002	,179
	N	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174
ИКЭ	Корреляция	,162	,041	1	,035	,060	,237**	,548**	-,121	-,059	-,165	-,184	,160	,080	-,105
	Пирсона														
	Знач. (двухсторонняя)	,033	,595		,644	,435	,002	,000	,111	,437	,029	,015	,035	,293	,169
	N	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174
УСЭ	Корреляция	,098	,226**	,035	1	,121	,232**	,534**	,086	,025	-,025	,097	,158	-,268**	,046
	Пирсона														
	Знач. (двухсторонняя)	,198	,003	,644		,113	,002	,000	,261	,739	,740	,201	,037	,000	,549
	N	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174
ПСвЭ	Корреляция	,031	,066	,060	,121	1	,199**	,421**	-,021	,156	,091	,183	,102	-,123	,107
	Пирсона														
	Знач. (двухсторонняя)	,685	,384	,435	,113		,008	,000	,782	,039	,230	,015	,179	,106	,160
	N	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174
ИвЭ	Корреляция	,136	,160	,237**	,232**	,199**	1	,625**	,092	,090	,135	,105	,190	-,014	,173
	Пирсона														
	Знач. (двухсторонняя)	,073	,034	,002	,002	,008		,000	,228	,238	,075	,167	,012	,856	,023
	N	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174
ОКЭ	Корреляция	,449**	,534**	,548**	,534**	,421**	,625**	1	,010	-,011	-,022	,030	,192	-,138	,017
	Пирсона														
	Знач. (двухсторонняя)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,897	,889	,771	,695	,011	,068	,828
	N	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174
планирование	Корреляция	-,001	,020	-,121	,086	-,021	,092	,010	1	,261**	,327**	,256**	,196**	,130	,642**
	Пирсона														
	Знач. (двухсторонняя)	,990	,795	,111	,261	,782	,228	,897		,000	,000	,001	,010	,087	,000
	N	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174
моделирование	Корреляция	-,085	-,130	-,059	,025	,156	,090	-,011	,261**	1	,411**	,395**	,438**	-,060	,698**
	Пирсона														
	Знач. (двухсторонняя)	,263	,087	,437	,739	,039	,238	,889	,000		,000	,000	,000	,432	,000
	N	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174
программирование	Корреляция	-,068	,017	-,165	-,025	,091	,135	-,022	,327**	,411**	1	,285**	,366**	,057	,675**
	Пирсона														
	Знач. (двухсторонняя)	,372	,823	,029	,740	,230	,075	,771	,000	,000		,000	,000	,456	,000
	N	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174
оценивание результатов	Корреляция	-,058	,018	-,184	,097	,183	,105	,030	,256**	,395**	,285**	1	,186	-,042	,579**
	Пирсона														
	Знач. (двухсторонняя)	,448	,810	,015	,201	,015	,167	,695	,001	,000	,000		,014	,584	,000
	N	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174
гибкость	Корреляция	,090	-,094	,160	,158	,102	,190	,192	,196**	,438**	,366**	,186	1	,100	,576**
	Пирсона														
	Знач. (двухсторонняя)	,237	,216	,035	,037	,179	,012	,011	,010	,000	,000	,014		,189	,000
	N	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174
самостоятельность	Корреляция	,109	-,230**	,080	-,268**	-,123	-,014	-,138	,130	-,060	,057	-,042	,100	1	,297**
	Пирсона														
	Знач. (двухсторонняя)	,151	,002	,293	,000	,106	,856	,068	,087	,432	,456	,584	,189		,000
	N	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174
ОУС	Корреляция	-,013	-,102	-,105	,046	,107	,173	,017	,642**	,698**	,675**	,579**	,576**	,297**	1
	Пирсона														
	Знач. (двухсторонняя)	,864	,179	,169	,549	,160	,023	,828	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174	174

Примечание: МЭИ – межличностный эмоциональный интеллект; ВЭИ – внутриличностный эмоциональный интеллект; ПЭ – понимание эмоций; УЭ – управление эмоциями; ОУЭИ – общий уровень эмоционального интеллекта; РКЭ – рациональный канал эмпатии; ЭКЭ – эмоциональный канал эмпатии; ИКЭ – интуитивный канал эмпатии; УСЭ – установки, способствующие эмпатии; ПСвЭ – проникающая способность в эмпатии; ИвЭ – идентификация в эмпатии; ОКЭ – общий канал эмпатии; ОУС – общий уровень саморегуляции.