

**ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ КАК ФАКТОР ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ В КОНФЛИКТЕ
В РОССИИ И НИДЕРЛАНДАХ***Е. С. Синельникова***EMOTIONAL INTELLIGENCE AS A FACTOR OF CONFLICT INTERACTION
IN RUSSIA AND THE NETHERLANDS***E. S. Sinelnikova*

Целью исследования было изучение этнокультурных особенностей проявления эмоционального интеллекта в конфликтной ситуации. В исследовании приняли участие российские (146 человек, из них 59, 6 % женщин, средний возраст 20,2 лет) и голландские респонденты (125 человек, из них 66,4 % женщин, средний возраст 21,6 лет). В исследовании было показано, что российские респонденты по сравнению с голландскими респондентами более высоко оценивают косвенные тактики взаимодействия в конфликте, в то время как голландские респонденты по сравнению с российскими респондентами более высоко оценивают прямые тактики взаимодействия в конфликте. У российских респондентов эмоциональный интеллект проявляется в высокой оценке тактик взаимодействия в конфликте, ориентированных на совместное с партнером решение проблемы: выражение чувств, предложение решения проблемы, уточнение позиции партнера. У голландских респондентов эмоциональный интеллект проявляется в высокой оценке тактики, ориентированной на уверенное и уважительное по отношению к партнеру выражение своих чувств и позиции в конфликте. Результаты исследования вносят вклад в развитие кросс-культурной психологии и могут применяться в консультативной и тренинговой работе с людьми, имеющими межкультурные контакты и с людьми, которым предстоит обучение или работа за рубежом.

The paper presents the results of a study of particular manifestations of emotional intelligence in the Russian and Dutch cultures. The main hypothesis of the study was that cultural identity influences the manifestation of emotional intelligence in conflicts. 146 Russian students (mean age: 20, 2 years old) and 125 Dutch students (mean age: 21,6 years old) participated in the study. It is shown that emotional intelligence in the Russian culture is manifested in high evaluation of tactics, which determine close interaction with the partner aimed to solve the conflict situation together. Emotional intelligence in the Dutch culture is manifested in high evaluation of assertive expression of their position in conflict. The Russian participants evaluated the indirect tactics of conflict interaction higher than the Dutch participants. The Dutch participants evaluated direct conflict interaction strategies higher than the Russian participants. Results of the study contribute to cross-cultural research. Also the results can be applied in consulting or training work with people who communicate with foreigners and want to improve their cross-cultural effectiveness.

Ключевые слова: эмоциональный интеллект, культура, взаимодействие в конфликте.

Keywords: emotional intelligence, culture, conflict interaction.

Отличительной чертой современной эпохи является качественное изменение межкультурных контактов. Всего несколько десятилетий назад контакты наших соотечественников с представителями западноевропейских культур ограничивались ритуальным взаимодействием. В наши дни мы нередко оказываемся вовлеченными в деловые и интимно-личностные отношения с представителями других культур через участие в программах студенческого обмена, совместной работы в международных компаниях и участие в волонтерских проектах. Более высокий уровень межличностного взаимодействия повышает требования к межкультурной компетентности представителей российской и западноевропейской культур. Недостаточная межкультурная компетентность может стать причиной негативной интерпретации поведения представителей другой культуры. Особенно значимой межкультурная компетентность становится в ситуации межличностного конфликта. Вместе с тем, работы, посвященные проблеме особенностей взаимодействия в конфликте представителей российской и западноевропейских культур немногочисленны [6].

Конфликты принадлежат к трудным и значимым ситуациям межличностного взаимодействия. От вы-

бора стратегий и тактик взаимодействия в конфликте, его конструктивного или деструктивного разрешения во многом зависят успешность деятельности и развитие межличностных отношений. Одной из существенных причин выбора деструктивных стратегий взаимодействия в конфликте являются интенсивные негативные эмоции, переживаемые участниками конфликта. Эмоциональное состояние участников конфликта нередко становится причиной принятия импульсивных решений, расширения области конфликта, негативной оценки личности партнеров по конфликту и др. негативных последствий [1]. В исследовании Гальперина и Гросса [11] было показано, что применение конструктивного метода регуляции эмоционального напряжения – когнитивной переоценки ситуации способствует выбору конструктивных стратегий урегулирования межэтнического конфликта.

Эмоциональный интеллект – умение понимать свои эмоции и эмоции партнера, и управлять ими может рассматриваться как значимый, но малоизученный фактор взаимодействия в конфликте. Д. Гоулман [3] рассматривает эмоциональный интеллект как важный фактор конструктивного взаимодействия в конфликте. В эмпирических исследованиях были получе-

ны данные, свидетельствующие, что эмоциональный интеллект является фактором успешности в межличностных отношениях [14], адаптации молодого специалиста в коллективе [7], адаптации студентов к инокультурной среде [13]. В диссертационном исследовании Л. Д. Камышниковой социальные ситуации рассматриваются как основная область проявления эмоционального интеллекта [5]. Конфликтная ситуация как трудная ситуация межличностного взаимодействия относится к ситуациям, в которых понимание своих эмоций и эмоций партнера и управление ими является особенно важным. В связи с тем, что эмоциональный интеллект в некоторых случаях рассматривается как мера соответствия между личностью и средой [8], мы можем предположить, что на проявление эмоционального интеллекта в конфликте оказывает влияние этнокультурная принадлежность респондентов.

Целью настоящего эмпирического исследования было изучение этнокультурных особенностей проявления эмоционального интеллекта российскими и голландскими респондентами. Россия и Нидерланды имеют длительную историю партнерских отношений. Нидерланды являются одним из ведущих партнеров России в Европейском Союзе, студенты России и Нидерландов участвуют в программах межкультурного обмена, однако между культурами России и Нидерландов существует значительная культурная дистанция, которая может стать причиной трудностей во взаимодействии представителей российской и голландской культуры [12].

В исследовании приняли участие 146 россиян (из них 59,6 % женщин, средний возраст 20,15 лет) и 125 голландцев (из них 66,4 % женщин, средний возраст 21,62 лет). Для изучения особенностей саморегуляции и взаимодействия в конфликте в российской и голландской культуре применялся метод кейсов «Конфликтные ситуации». Метод был разработан Е. С. Синельниковой и профессором университета Рэдбауд, Неймеген Д. Вигболдусом для изучения этнопсихологических особенностей представлений о саморегуляции и взаимодействии в конфликте в российской и голландской культуре. Респондентам предлагались кейсы: конфликты с равным и с вышестоя-

щим партнером, в личных и деловых отношениях. После ознакомления с кейсами, респондентов просили оценить, в какой степени предложенные методы саморегуляции помогут герою кейса улучшить свое эмоциональное состояние, а также целесообразность применения предложенных тактик взаимодействия в конфликте. При анализе данных были выделены также стратегии взаимодействия в конфликте – конструктивные тактики взаимодействия в конфликте, ориентированные на уважительное отношение к партнеру и разрешение конфликта в интересах всех его сторон составили стратегию «сотрудничество», а деструктивные тактики взаимодействия, направленные на причинение психологического ущерба партнеру объединялись в стратегию «агрессивное взаимодействие». Эмоциональный интеллект исследовался с помощью методики «Самооценочный тест эмоционального интеллекта» Шутте [14]. В исследовании применялись следующие методы анализа данных: дисперсионный анализ, критерий нормальности распределения Колмогорова-Смирнова, Т-критерий Стьюдента, критерий U-Манна-Уитни.

На первом этапе анализа результатов был проведен сравнительный анализ оценки российскими и голландскими респондентами методов саморегуляции, стратегий и тактик взаимодействия в конфликте. Проводилась проверка нормальности распределения переменных на объединенной выборке российских и голландских респондентов. При проверке нормальности распределения оценок методов саморегуляции нормальность распределения была подтверждена для метода саморегуляции «отвлечение». Для исследования этнокультурных различий в оценке методов саморегуляции применялись: критерий Т-Стьюдента для независимых выборок для переменных с нормальным распределением, критерий Манна Уитни для переменных, распределение которых не отвечает требованиям нормальности. В исследовании было выявлено, что российские респонденты более высоко оценивают метод отвлечение ($p < 0.001$), а голландские респонденты – методы поиск социальной поддержки ($p < 0.001$) и планирование мести ($p < 0.001$). Результаты исследования представлены на рисунке 1.

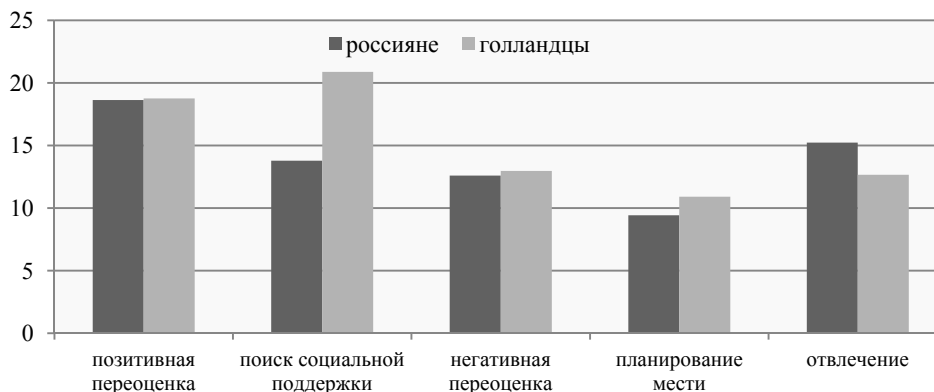


Рис. 1. Этнокультурные особенности оценки методов саморегуляции российскими и голландскими респондентами

Более высокая оценка российскими респондентами метода саморегуляции «отвлечение» согласуется с данными других исследований о высокой оценке метода «отвлечение» в российской культуре, и объясняется исследователями как проявление экстернальности, веры в чудесное решение проблем, свойственное российской культуре [10]. В то же время последние исследования показывают, что в экономической сфере молодые россияне проявляют самостоятельность и независимость [4]. Более высокая оценка метода «поиск социальной поддержки» голландскими респондентами по сравнению с российскими респондентами, связана с негативной установкой по отношению к конфликтам в российской культуре, которая опосредуется более низким по сравнению с голландской культурой уровнем толерантности к неопределенности. Более высокая оценка метода «планирование мести» голландскими респондентами по сравнению с российскими респондентами объясняется меньшей терпимостью голландских респондентов к нарушению норм межличностного взаимодействия.

При проверке нормальности распределение оценок стратегий и тактик взаимодействия в конфликте

нормальность распределения была подтверждена для тактик: «признание чувств партнера», «предложение решения проблемы», «уточнение позиции партнера», «обвинение» и стратегии «сотрудничество». Для исследования этнокультурных различий в оценке методов саморегуляции применялись: критерий Т-Стюдента для независимых выборок для переменных с нормальным распределением, критерий Манна Уитни для переменных, распределение которых не отвечает требованиям нормальности. В исследовании было выявлено, что российские респонденты по сравнению с голландскими респондентами более высоко оценивают тактики взаимодействия: уточнение позиции партнера ($p < 0.001$) и ирония ($p < 0.01$). Голландцы по сравнению с россиянами более высоко оценивают тактики взаимодействия: выражение своих чувств и позиции ($p < 0.05$), признание чувств партнера ($p < 0.001$), обвинение ($p < 0.01$). В исследовании не были выявлены статистически достоверные различия между россиянами и голландцами в оценке агрессивной стратегии взаимодействия и стратегии сотрудничества. Результаты исследования представлены на рисунке 2.

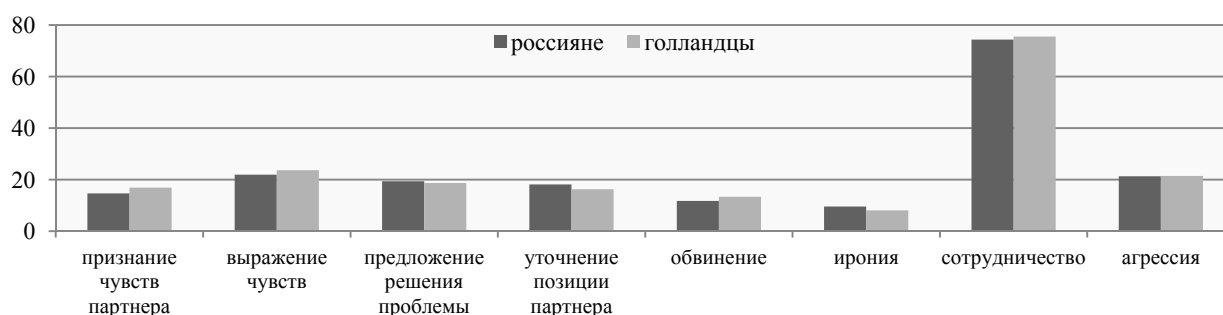


Рис. 2. Этнокультурные особенности оценки стратегий и тактик взаимодействия российскими и голландскими респондентами

Выявленные в исследовании этнокультурные различия в оценке тактик взаимодействия в конфликте объясняются более высокой контекстностью российской культуры по сравнению с голландской культурой [8]. Российские респонденты по сравнению с голландскими респондентами более высоко оценивают косвенные тактики взаимодействия. Голландские респонденты по сравнению с российскими респондентами более высоко оценивают прямые тактики взаимо-

действия. В исследовании М. Г. Леонтьева были получены результаты, свидетельствующие о сближении российских и английских респондентов в предпочтении стратегий взаимодействия в конфликте [6]. Результаты проведенного исследования, в целом, свидетельствуют о сближении российских и голландских респондентов в оценке методов саморегуляции, стратегий и тактик взаимодействия в конфликте.



Рис. 3. Роль эмоционального интеллекта в оценке тактики выражение чувств в у российских респондентов

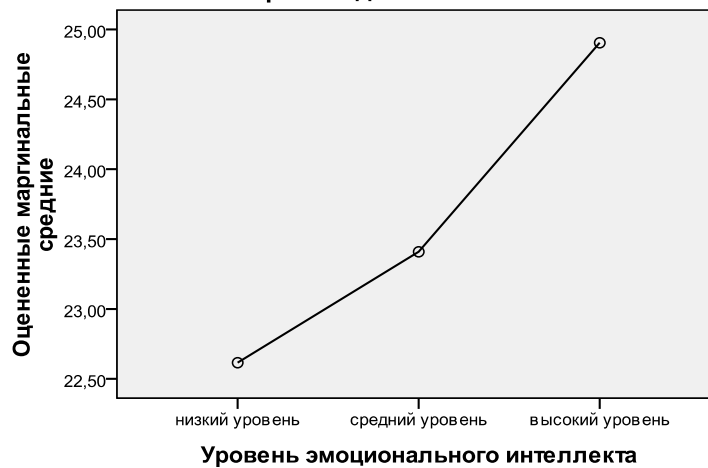


Рис. 4. Роль эмоционального интеллекта в оценке тактики выражение чувств в конфликте у голландских респондентов

На следующем этапе был проведен анализ этнокультурных особенностей проявления эмоционального интеллекта в конфликте с применением метода дисперсионного анализа. В исследовании были получены следующие результаты. Эмоциональный интеллект способствует высокой оценке тактики взаимодействия в конфликте «выражение чувств» у российских ($R^2 = 0.136$, $p < 0.01$, $\text{partial } \eta^2 = 0.087$) и голландских респондентов ($R^2 = 0.103$, $p < 0.001$, $\text{partial } \eta^2 = 0.103$). Российские респонденты, имеющие высокий ($p = 0.001$) и средний ($p < 0.05$) уровень эмоционального интеллекта, оценивают тактику выше, нежели российские респонденты, имеющие низкий уровень эмоционального интеллекта (Т-критерий Стьюдента). Голландские респонденты, имеющие высокий уровень эмоционального интеллекта, оценивают тактику выше, нежели голландские респонденты, имеющие низкий уровень эмоционального интеллекта ($p < 0.001$) (Т-критерий Стьюдента). Уверенное и уважительное выражение своей позиции в конфликте, по-видимому, является универсальным проявлением эмоционального интеллекта в европейской культуре. Результаты исследования представлены на рисунках 3 и 4.

Эмоциональный интеллект способствует высокой оценке тактик взаимодействия в конфликте «предложение решения проблемы» ($R^2 = 0.151$, $p < 0.001$, $\text{partial } \eta^2 = 0.151$) и «уточнение позиции партнера» ($R^2 = 0.056$, $p < 0.05$, $\text{partial } \eta^2 = 0.056$) у российских респондентов. Российские респонденты с высоким уровнем эмоционального интеллекта оценивают тактику «предложение решения проблемы» ($p < 0.001$) и «уточнение позиции партнера» ($p < 0.01$) более высоко, нежели российские респонденты с низким уровнем эмоционального интеллекта (критерий U-Манна Уитни). Результаты исследования представлены на рисунках 5 – 6.

Эмоциональный интеллект является фактором высокой оценки методов регуляции эмоционального напряжения «позитивная переоценка ситуации» ($R^2 = 0.132$, $p < 0.01$, $\text{partial } \eta^2 = 0.074$) и «поиск социальной поддержки» ($R^2 = 0.106$, $p < 0.01$, $\text{partial } \eta^2 = 0.079$) у российских респондентов. Российские респонденты, имеющие высокий ($p < 0.01$) и средний ($p < 0.05$) уровень эмоционального интеллекта, оценивают метод «позитивная переоценка» более высоко по сравнению с российскими респондентами, имеющими низкий уровень эмоционального интеллекта

(критерий U-Манна Уитни). Российские респонденты, имеющие высокий ($p < 0.01$) и средний уровень ($p = 0.01$) эмоционального интеллекта оценивают метод «поиск социальной поддержки» более высоко по сравнению с российскими респондентами, имеющими низкий уровень эмоционального интеллекта (Т-кри-

терий Стьюдента). Мы можем сделать вывод, что у российских респондентов эмоциональный интеллект проявляется в саморегуляции, актуализирующей на личностные и социальные ресурсы. Результаты исследования представлены на рисунках 7 и 8.

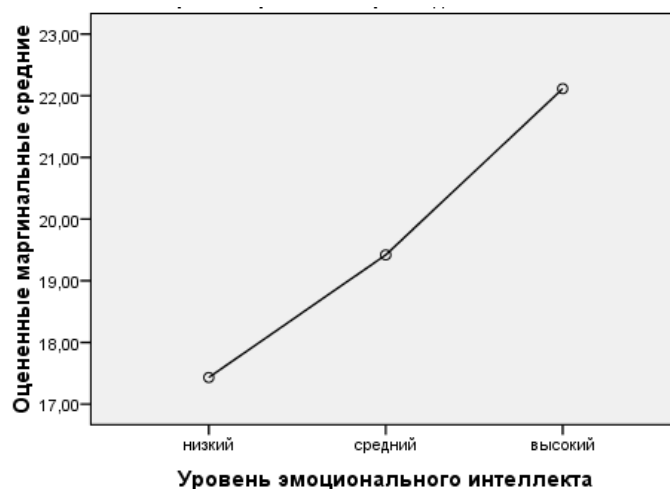


Рис. 5. Роль эмоционального интеллекта в оценке тактики предложение решения проблемы российскими респондентами



Рис. 6. Роль эмоционального интеллекта в оценке тактики уточнение позиции партнера россиянами

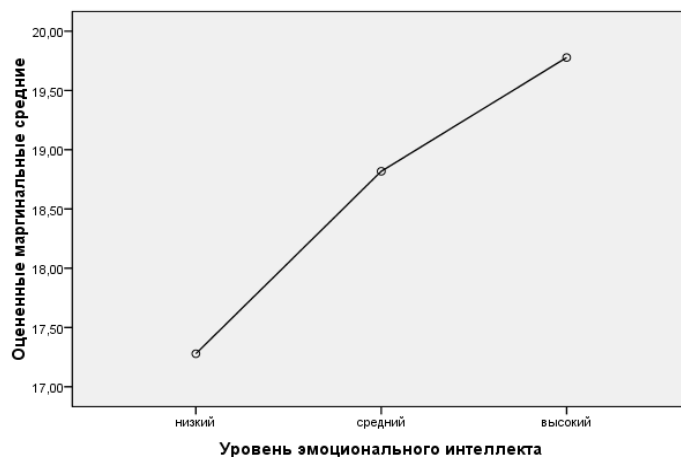


Рис. 7. Роль эмоционального интеллекта в оценке метода позитивная переоценка ситуации у россиян



Рис. 8. Роль эмоционального интеллекта в оценке метода поиск социальной поддержки у россиян

Эмоциональный интеллект способствует высокой оценке стратегии «сотрудничество» российскими респондентами ($R^2 = 0.193$, $p < 0.001$, partial $\eta^2 = 0.141$) и голландскими респондентами ($R^2 = 0.079$, $p < 0.01$, partial $\eta^2 = 0.079$). Российские респонденты со средним уровнем эмоционального интеллекта оценивают стратегию выше, нежели российские респонденты с низким эмоциональным интеллектом ($p < 0.05$). Российские респонденты с высоким эмоциональным интеллектом оценивают страте-

гию выше, нежели россияне со средним эмоциональным интеллектом ($p < 0.05$) (Т-критерий Стьюдента). Голландские респонденты, имеющие высокий ($p < 0.01$) и средний ($p < 0.05$) уровень эмоционального интеллекта оценивают стратегию выше, нежели голландцы, имеющие низкий уровень эмоционального интеллекта ($p < 0.01$) (Т-критерий Стьюдента). Результаты исследования представлены на рисунках 9 – 10.



Рис. 9. Роль эмоционального интеллекта в оценке стратегии сотрудничество россиянами

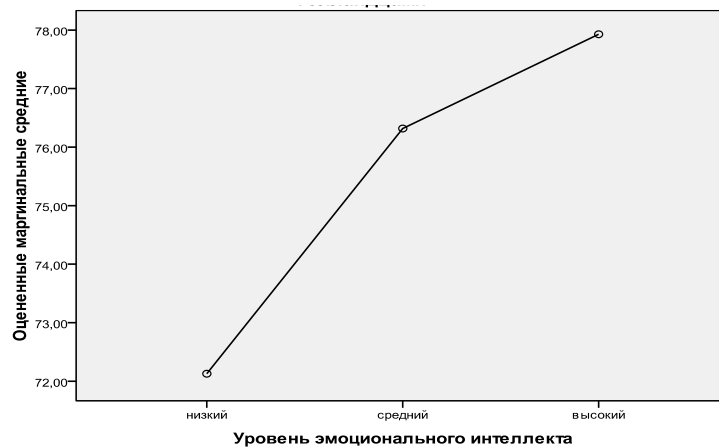


Рис. 10. Роль эмоционального интеллекта в оценке стратегии сотрудничество голландцами

Мы предполагаем, что выявленные этнокультурные различия в проявлении эмоционального интеллекта объясняются различиями в традиционных ценностях российской и голландской культуры. Российская культура является культурой с традиционными коллективистическими ценностями. Эмоциональный интеллект проявляется у российских респондентов в оценке тактик взаимодействия в конфликте, ориентированных на совместное с партнером решение проблемы. У голландских респондентов, как представителей культуры с традиционными индивидуалистическими ценностями, эмоциональный интеллект проявляется в уверенном и уважительном выражении своей позиции в конфликте. Несмотря на различия в проявлении эмоционального интеллекта на уровне тактик взаимодействия в конфликте в российской и голландской культуре, мы можем сделать вывод, что эмоциональный интеллект является универсальным фактором оценки стратегии сотрудничества в европейской культуре.

По результатам исследования мы можем сделать следующие **выводы**.

1. В исследовании выявлены этнокультурные особенности оценки тактик взаимодействия в конфликте. Голландские респонденты, как представители низкоконтекстной культуры, более высоко оценивают тактики, предполагающие открытое выражение своей позиции по сравнению с российскими респондентами. Российские респонденты, как представители высококонтекстной культуры, более высоко оценивают тактики взаимодействия в конфликте, предполагающие косвенное выражение своей позиции в конфликте по сравнению с голландскими респондентами.

2. Эмоциональный интеллект является значимым фактором взаимодействия в конфликте. В исследовании выявлены этнокультурные особенности проявления эмоционального интеллекта в оценке тактик взаимодействия в конфликте. У российских респондентов эмоциональный интеллект проявляется в высокой оценке тактик, предполагающих совместное с партнером разрешение конфликтной ситуации: уверенное и уважительное по отношению к партнеру выражение своих чувств и позиции, предложение решения проблемы в интересах всех его сторон, уточнение позиции партнера. У голландских респондентов эмоциональный интеллект проявляется в высокой оценке тактики,

предполагающей уверенное и уважительное по отношению к партнеру выражение своей позиции в конфликтной ситуации. Этнокультурные особенности проявления эмоционального интеллекта в оценке тактик взаимодействия в конфликте связаны с традиционными коллективистическими ценностями россиян, которые проявляются в совместном с партнером разрешении конфликта, и традиционными индивидуалистическими ценностями голландцев, проявляющимися в уверенном и уважительном выражении своей позиции в конфликте.

3. Эмоциональный интеллект является фактором высокой оценки стратегии «сотрудничество» в российской и голландской культуре, предполагающей поведенческую интенцию к разрешению конфликта в интересах всех его сторон.

4. У российских респондентов эмоциональный интеллект проявляется не только в оценке стратегий и тактик взаимодействия в конфликте, но и в оценке методов саморегуляции, т. е. имеет как внутриличностную, так и межличностную направленность. У голландских респондентов эмоциональный интеллект проявляется в оценке стратегий и тактик взаимодействия в конфликте, т. е. имеет преимущественно межличностную направленность.

Проведенное исследование выявило общие черты и этнопсихологические особенности проявления эмоционального интеллекта в конфликте российскими и голландскими респондентами. У российских респондентов, как представителей культуры с традиционными коллективистическими ценностями эмоциональный интеллект проявляется в высокой оценке тактик взаимодействия, ориентированных на совместное с партнером разрешение конфликтной ситуации: выражение своих чувств и позиции, уточнение позиции партнера, предложение решения проблемы. У голландских респондентов, как представителей культуры с традиционными индивидуалистическими ценностями, эмоциональный интеллект проявляется в высокой оценке тактики, ориентированной на уверенное и уважительное по отношению к партнеру выражение своей позиции в конфликте. Эмоциональный интеллект, умение понимать свои эмоции и эмоции партнера, и управлять ими, проявляется в высокой оценке стратегии сотрудничества российскими и голландскими респондентами.

Литература

1. Анцупов А. Я., Баклановский С. В. Конфликтология в схемах и комментариях. СПб.: Питер, 2006. 288 с.
2. Гришина Н. В. Психология конфликта. СПб.: Питер, 2000. 464 с.
3. Гоулман Д. Эмоциональный интеллект / пер. с англ. А. П. Исаевой. М.: АСТ: Астрель, 2011. 478 с.
4. Евдокимова А. С. Социально-психологические факторы экономической социализации личности: дис. ... канд. психол. наук. Иркутск, 2014. 186 с.
5. Камышикова Л. Д. Структура эмоционального интеллекта в контексте социальных ситуаций: автореф. дис. ... канд. психол. наук. М., 2012. 22 с.
6. Леонтьев М. Г. Особенности культуры как фактор разрешения межличностного конфликта: автореф. дис. ... канд. психол. наук. М., 2009.
7. Панкова Т. А. Эмоциональный интеллект как фактор социально-психологической адаптации молодых специалистов: автореф. дис. ... канд. психол. наук. М., 2011.
8. Робертс Р. Д., Мэттьюс Дж, Зайднер М., Люсин Д. В. Эмоциональный интеллект: проблемы теории, измерения и применения на практике // Психология. Журнал Высшей школы экономики. 2004. Т. 1. № 4. С. 3 – 24.
9. Сидоренко Е. В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. СПб.: Речь, 2008. 208 с.
10. Стефаненко Т. Г. Этнопсихология. М.: Аспект-Пресс, 2003. 320 с.

11. Halperin E., Porat R., Tamir M., Gross G. Can Emotion Regulation Change Political Attitudes in intractable conflicts? From the laboratory to the field. // *Psychological Science* 2013. V. 24. № 2. P. 106 – 111.
12. Hofstede G. *Culture's consequences. Comparing values, behaviors, institutions and organizations across nations* (2nd ed). 2001. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
13. Lin Yi-Chun, Shin-yih Chen A., Yi Chen Song Does your intelligence help to survive in a foreign jungle? The effect of cultural intelligence and emotional intelligence on cross-cultural adjustment // *International Journal of intercultural relations*. 2012. № 36. P. 541 – 552.
14. Schutte N. S., Malouff J. M., Bobik C., Coston T. D., Greeson C., Jedlicka C., Rhodes E., Wendorf G. Emotional Intelligence and Interpersonal Relations // *The Journal of Social Psychology* 2001. V. 141. № 4. P. 523 – 536.

Информация об авторе:

Синельникова Елена Семеновна – аспирантка кафедры социальной психологии Санкт-Петербургского государственного университета, elena.sinelni@yandex.ru.

Elena S. Sinelnikova – post-graduate at the Department of Social Psychology, Saint-Petersburg State University.

(Научный руководитель: Сидоренко Елена Васильевна – кандидат психологических наук, доцент Санкт-Петербургского государственного университета, lena.sidorenko2010@yandex.ru.

Research advisor: Elena V. Sidorenko – PhD, Associate Professor of Saint-Petersburg University).

Статья поступила в редколлегию 23.10.2014 г.