

Мир науки. Педагогика и психология / World of Science. Pedagogy and psychology <https://mir-nauki.com>

2019, №6, Том 7 / 2019, No 6, Vol 7 <https://mir-nauki.com/issue-6-2019.html>

URL статьи: <https://mir-nauki.com/PDF/47PSMN619.pdf>

**Ссылка для цитирования этой статьи:**

Вышквыркина М.А. Стратегии поведения в конфликте студентов с разным уровнем эмоционального интеллекта // Мир науки. Педагогика и психология, 2019 №6, <https://mir-nauki.com/PDF/47PSMN619.pdf> (доступ свободный). Загл. с экрана. Яз. рус., англ.

**For citation:**

Vyshkvyrkina M.A. (2019). Strategies of behavior in the conflict of students with different levels of emotional intelligence. *World of Science. Pedagogy and psychology*, [online] 6(7). Available at: <https://mir-nauki.com/PDF/47PSMN619.pdf> (in Russian)

УДК 159.9

ГРНТИ 15.21.51; 15.41.21

**Вышквыркина Мария Александровна**

ФГАОУ ВО «Южный федеральный университет», Ростов-на-Дону, Россия  
Заведующий кафедрой «Психологии образования»

Кандидат психологических наук, доцент

E-mail: [mavyshkvyrkina@sfnu.ru](mailto:mavyshkvyrkina@sfnu.ru)

ORCID: <http://orcid.org/0000-0001-7023-9736>

РИНЦ: [https://elibrary.ru/author\\_profile.asp?id=551227](https://elibrary.ru/author_profile.asp?id=551227)

Researcher ID: <http://www.researcherid.com/rid/Q-1701-2015>

SCOPUS: <http://www.scopus.com/authid/detail.url?authorId=56786501000>

## **Стратегии поведения в конфликте студентов с разным уровнем эмоционального интеллекта**

**Аннотация.** Изучение конфликтов, личностных особенностей их участников, факторов, влияющих на формирование и развитие межличностных и межгрупповых конфликтов и других особенностей, достаточно актуальная проблема психологии, несмотря на разнообразие существующих исследований. Изучением различных аспектов данной проблемы занимались как отечественные, так и зарубежные ученые (Г.М. Андреева, А.А. Бодалев, А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов, И.Е. Ворожейкин, А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, К. Левин, Х. Корнелиус, Ш. Фэйр и др.). Автором представлен обзор исследований различных аспектов поведения студентов в конфликте, а также отражены результаты самостоятельного исследования, направленного на изучение преобладающих стратегий поведения в конфликте студентов с разным уровнем эмоционального интеллекта.

Исследование проводилось с использованием методики диагностики стратегий поведения в конфликте (К.Н. Томас, в адаптации Н.В. Гришиной) и опросника эмоционального интеллекта (Д.В. Люсин). Респондентами выступили юноши и девушки в возрасте 20–23 лет, обучающиеся в ВУЗе. В результате диагностики уровня эмоционального интеллекта были выделены две эмпирические группы исследования: студенты с низким и средним уровнем. Анализ преобладающих стратегий поведения в конфликте студентов выявил, что студенты со средним уровнем эмоционального интеллекта в конфликтной ситуации склонны идти на компромисс или сотрудничество, в то время как студентов с низким уровнем эмоционального интеллекта отличает склонность к соперничеству. Также доказано существование взаимосвязи между уровнем эмоционального интеллекта и степенью выраженности различных стратегий поведения в конфликте студентов.

**Ключевые слова:** конфликт; психология конфликта; стратегии поведения в конфликте; студенты; юношеский возраст; эмоциональный интеллект; уровень эмоционального интеллекта

## Введение

История изучения конфликтов и стратегий конфликтного поведения насчитывает ни один десяток лет. Изучением различных аспектов данной проблемы занимались Выготский Л.С., Анцупов А.Я., Бодалев А.А., Журавлев В.И., Обозов Н.Н., Петровская Л.А., Дружинин В.В. и другие.

В зарубежной психологии исследования конфликта и конфликтного поведения встречаются в работах в рамках психоанализа (Фрейд З., Адлер А., Хорни К., Фромм Э.), теории групповой динамики (Левин К. др.), во фрустрационной и в поведенческой теориях агрессии (Доллард Д., Дуб Л., Миллер Н., Берковиц Л., Басс А., Бандура А. и др.), а также в рамках социометрической (Морено Д. и др.) и интеракционистской (Мид Д., Шибутани Т. и др.) парадигм [1].

Конфликтные ситуации в юношеском возрасте, а именно, в студенческой среде возникают в различных сферах взаимодействия: учебной, коллективной, общественно-полезной, научной, творческой, спортивной, бытовой, интимно-личностной и т. д. Однако наибольший интерес для исследователей составляет поведение студентов в конфликте в учебной сфере.

Специфика отношений в системе «преподаватель-студент» или «студент-студент» обусловлена разными факторами: формальной ситуацией вуза, иерархией отношений в нем, личностными особенностями обоих субъектов образовательного процесса [2].

Результативность взаимодействия в вузовской среде, особенно не конфликтность во многом зависит от самого преподавателя: насколько хорошо он умеет идентифицировать эмоциональные состояния и особенности личности студентов, способен ли он понимать мотивы и причины того или иного поведения студента, способен ли он создать в группе благоприятный психологический климат и пр. [3].

В эмпирических исследованиях разных лет выявлены интересные результаты изучения особенности конфликтного поведения, протекания конфликтов в студенческой сфере, а также влияние личностных особенностей студентов на возникновение и развитие конфликтов.

Так, в результате исследования Голынчик Е.О., Батхина А.А. было доказано, что российский и немецкие студенты в конфликтах с преподавателями и студентами используют разные стратегии поведения в конфликте. Авторы указывают, что русские студенты чаще используют стратегию ухода, а немецкие ориентированы на сотрудничество. При этом, авторы указывают, что преобладающие стратегии поведения в конфликте взаимосвязаны с показателями культуры, но и необходимо учитывать и ситуационный контекст конфликта [4].

Третьяков К.Н., Шереметьева У.М., Куликова Н.В. указывают, что студентам в конфликте характерны все 5 стратегий поведения, выделенные Томасом К., но авторы выявили, что юноши чаще демонстрируют стратегию соперничества, а для девушек в большей степени свойственно приспособляться. В рамках данного исследования учеными были выявлены и различия в преобладающих стратегиях поведения в конфликте у студентов разных направлений подготовки. Например, юноши-юристы более склонны к соперничеству, в сравнении с юношами-инженерами, а девушки-педагоги чаще ориентированы на компромисс, в сравнении с девушками-юристами [5].

Черняева Т.В., изучая индивидуально-психологические детерминанты конфликтного поведения выявила, что «студенты с разной частотой конфликтов, используя весь диапазон стратегий поведения в конфликте, отдают предпочтение разным стратегиям поведения, отличающимся по направленности и эффективности (соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление)» [6, с. 192]. При этом автор указывает, что чем чаще студент участвует в конфликте, тем более эффективные стратегии он использует. А частота конфликтов, по мнению автора, связана с умственными способностями, психодинамическими свойствами и степенью значимости ценностей сферы обучения и образования [6].

Анализ результатов исследования позволил Черняевой Т.В. создать психологический портрет «конфликтного» и «неконфликтного» студента:

- конфликтные студенты (часто вступающие в конфликты): используют обширный набор стратегий поведения в конфликте, предпочитают компромисс или сотрудничество, экстраверты, эмоционально возбудимы, активны в достижении поставленных целей, активны во взаимодействии с окружающими людьми. Их отличает высокая успеваемость, а ценности сферы обучения и образования – доминирующие;
- неконфликтные студенты (редко вступают в конфликты): используют широкий спектр стратегий поведения в конфликте, но доминируют компромисс и избегание, интроверты, хорошо контролируют свои эмоции, низкая активность в достижении поставленной цели, низкая социальная активность, высокие интеллектуальные способности. Ценности сферы обучения и образования не являются первостепенными [6].

Современные исследования доказали и существование взаимосвязи между стратегиями поведения в конфликте и некоторыми личностными особенностями. Так Добровидова Н.А. пишет, что соперничество напрямую связано с дистимным типом акцентуации характера, а приспособление коррелирует с возбудимым типом акцентуации. В тоже время, компромисс, как стратегия поведения, в большей степени будет свойственен студентам с высокой эмоциональной устойчивостью, низкой тревожностью и низкой степенью выраженности циклотимной акцентуации характера [7].

В своей работе по изучению социально-психологических механизмов возникновения конфликтов между преподавателем и студентом вуза, Куприянов Р.В. доказал, что наиболее часто конфликт случается при осуществлении следующих действий со стороны преподавателя вуза: необъективной оценки работы, придирчивости, несогласия ставить нужную оценку на экзамене/зачете, необоснованные обвинения, пренебрежительное отношение преподавателя. Студент же становится инициатором конфликта, если общается с преподавателем в агрессивной форме, нарушает правила поведения в общественном месте, не выполняет заданий от преподавателя по дисциплине, не посещает занятий [2].

Гомыранова О.Н. в результате проведенного эксперимента, доказала, что существуют определенные закономерности возникновения и развития межличностного конфликта. Межличностный конфликт, с точки зрения автора, это способ преодоления возникших противоречий с противостоянием субъектов, сопровождающийся высоким уровнем эмоционального напряжения и отрицательными чувствами к оппоненту [8].

При этом, если неразрешенный межличностный конфликт влечет за собой негативные последствия, то «завершенные» конфликты, по мнению автора, приводят к стабильным отношениям в группе, способствуют установлению благоприятного психологического климата, что в свою очередь создает условия для успешной учебной деятельности [8].

Исследования Игнатовой Е.С. направлены на изучение стратегий конфликтного поведения с несколько иной точки зрения. Автор апробировала модель психолого-педагогического сопровождения преподавателей и студентов в конфликте. В результате исследования Игнатова Е.С. приходит к следующим выводам: 1. снижение конфликтности педагогического взаимодействия возможно в результате формирования у студентов и преподавателей опыта конструктивного взаимодействия в конфликте, которое влечет и снижение конфликтности участников образовательного процесса; 2. представления о факторах, провоцирующих конфликт в педагогическом взаимодействии у студентов и преподавателей разные. Для преподавателей – это агрессивность студентов, а для студентов – дистанцирование преподавателей, отсутствие доверия, «закрытость» преподавателя [9].

Таким образом, можно сказать, что несмотря на эти и другие многочисленные исследования особенностей поведения в конфликте студентов и изучения различных детерминант преобладающих стратегий поведения [10–12], в данной области существует еще много вопросов, в частности, влияния личностных предпосылок, ситуационных факторов, когнитивных особенностей возникновения и протекание конфликтов.

В связи с этим, цель нашего исследования – изучить стратегии конфликтного поведения и методы психологической защиты студентов с разным уровнем эмоционального интеллекта.

### Методы

Мы предположили, что у студентов с разным уровнем эмоционального интеллекта преобладают разные стратегии конфликтного поведения, и уровень эмоционального интеллекта взаимосвязан со доминирующими стратегиями поведения в конфликте.

Для достижения поставленной цели нами были использованы следующие **методики**: методика диагностики стратегий поведения в конфликте (К.Н. Томас, в адаптации Н.В. Гришиной) и опросник эмоционального интеллекта (Д.В. Люсин). Для подтверждения достоверности полученных результатов были использованы статистические методы: описательная статистика, U-критерий Манна-Уитни, корреляционный анализ Спирмена (SPSS 19.0).

### База исследования

Исследование проводилось среди студентов Южного федерального университета. Респондентами выступили юноши и девушки в возрасте 20–23 лет, в количестве 80 человек.

### Результаты и их обсуждение

Анализ уровня развития эмоционального интеллекта студентов показал, что 47,5 % опрошенных обладают средним уровнем эмоционального интеллекта, что говорит об умении определять свои чувства и эмоций, но возможны ошибки в распознавании эмоций других людей и сложности в управлении своим эмоциональным состоянием. Высокий уровень эмоционального интеллекта демонстрируют 11,25 % студентов, что выражается в умении понимать свои эмоции и чувства других людей, способности управлять своей эмоциональной сферой, и поэтому в обществе их поведение более адаптивно, они легче добиваются своих целей во взаимодействии с окружающими. У 41,25 % опрошенных выявлен низкий уровень эмоционального интеллекта, что проявляется в плохо развитой способности управлять своим эмоциональным состоянием. Их отличает низкий самоконтроль, недостаточное осознание эмоций и чувств как других людей, так и свои собственные.

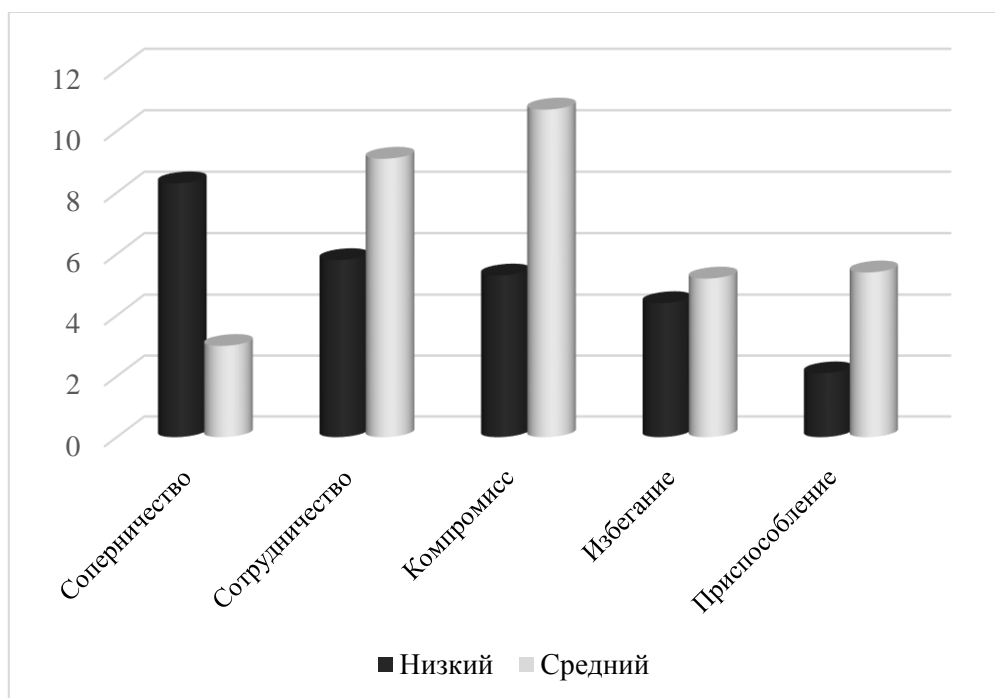
Таким образом, по результатам диагностики уровня эмоционального интеллекта были выделены две эмпирические группы:

**1 группа** – студенты со средним уровнем эмоционального интеллекта;

**2 группа** – студенты с низким уровнем эмоционального интеллекта.

Студенты с высоким уровнем эмоционального интеллекта в дальнейшем исследовании участие не принимали в связи с малочисленностью выборки.

Для проверки нашего предположения о том, что стратегии поведения в конфликте студентов с разным уровнем эмоционального интеллекта будут различны, мы провели сравнительный анализ преобладающих стратегий поведения в группах студентов с низким и средним уровнем эмоционального интеллекта (рисунок 1).



*Рисунок 1. Среднегрупповые показатели степени выраженности различных способов реагирования в конфликтной ситуации студентов с разным уровнем эмоционального интеллекта (составлено автором)*

Так, в группе студентов с низким уровнем эмоционального интеллекта выявлено, что наиболее типичным способом поведения в конфликте является соперничество (8,3 балла). В меньшей степени выражены такие тактики поведения как сотрудничество и компромисс (5,8 балла и 5,4 балла соответственно). В наименьшей степени респондентам данной группы свойственны реакция избегания и приспособления (4,4 балла и 2,1 балла соответственно). В группе студентов со средним уровнем развития эмоционального интеллекта, напротив, компромисс является самой предпочтительной формой социального поведения – 10,7 балла. Менее типичным, но все-таки, достаточно популярным способом реагирования в конфликтной ситуации является сотрудничество – 9,4 балла. Далее следуют стратегия приспособления и избегания – 5,4 балла и 5,2 балла соответственно. И, наконец, меньше всего для опрошенных характерно соперничество – 3,0 балла.

Следовательно, мы можем сказать, что в среднем по группе, студентов с низким уровнем эмоционального интеллекта отличает активная позиция, стремление разрешить конфликт своими методами и способами, они способны принимать волевые решения, а сотрудничество с другими людьми не привлекает их. Для студентов со средним уровнем развития

эмоционального интеллекта в большей степени свойственна ориентация на частичное удовлетворение желаний обеих сторон конфликта, они готовы идти на уступки и находить компромиссные решения.

Однако достоверно значимые различия выявлены в степени выраженности таких способов реагирования как: соперничество ( $U = 120,5$ ,  $p = 0,003$ ) и компромисс ( $U = 74,0$ ,  $p = 0,000$ ). В среднегрупповых показателях таких стратегий поведения в конфликте, как «сотрудничество» и «приспособление» ( $U = 141,5$ ,  $p = 0,048$  и  $U = 142,00$ ,  $p = 0,048$  соответственно) значимых различий не выявлено, но полученные результаты попали в так называемую «зону неопределенности», что говорит о существовании тенденции к различиям.

Таким образом, можно сказать, что студентам с низким уровнем эмоционального интеллекта в большей степени свойственна стратегия соперничества, в том время, как в группе студентов со средним уровнем развития эмоционального интеллекта доминирует стратегия компромисса. Но студентам второй группы в большей степени, в сравнении со студентами первой группы свойственны такие стратегии, как «сотрудничество» и «приспособление». То есть, в конфликтной ситуации студенты с низким уровнем эмоционального интеллекта занимают активную позицию и стараются навязать оппоненту выгодную для себя позицию. Сотрудничество, как стратегия поведения в конфликте, их не привлекает, т.к. их рациональность определяет стремление удовлетворить в первую очередь свои потребности интересы, не учитывая интересы других. Студенты данной группы уверены, что «победа» в конфликте может быть только у одного из участника конфликта и других путей быть не может.

Студенты со средним уровнем эмоционального интеллекта в конфликтной ситуации идут на взаимные уступки. Они согласны на частичное удовлетворение собственных интересов в обмен на частичное достижение целей другой стороны. Они не ищут скрытые нужды и интересы, как в случае применения стиля сотрудничества, а рассматривают только те интересы, потребности и желания, которые озвучивают друг другу. Применяя стиль компромисса, студенты рассматривают конфликтную ситуацию как нечто данное и ищут способ повлиять на нее или изменить ее, уступая и обмениваясь уступками. Но студенты со средним уровнем эмоционального интеллекта в конфликтной ситуации достаточно часто либо пытаются решить конфликт стараясь сбалансировать интересы обеих сторон, учитывая ценность межличностных отношений, либо игнорируют свои интересы, отдавая предпочтение интересам конфликтующей стороны, пытаясь таким образом уйти от конфликта и его дальнейшего развития.

Для проверки предположения о существовании взаимосвязи между стратегиями поведения в конфликте и уровнем эмоционального интеллекта, был проведен корреляционный анализ Спирмена, значимые корреляционные связи выявлены между общим уровнем эмоционального интеллекта с некоторыми стратегиями поведения в конфликте (рисунок 2).

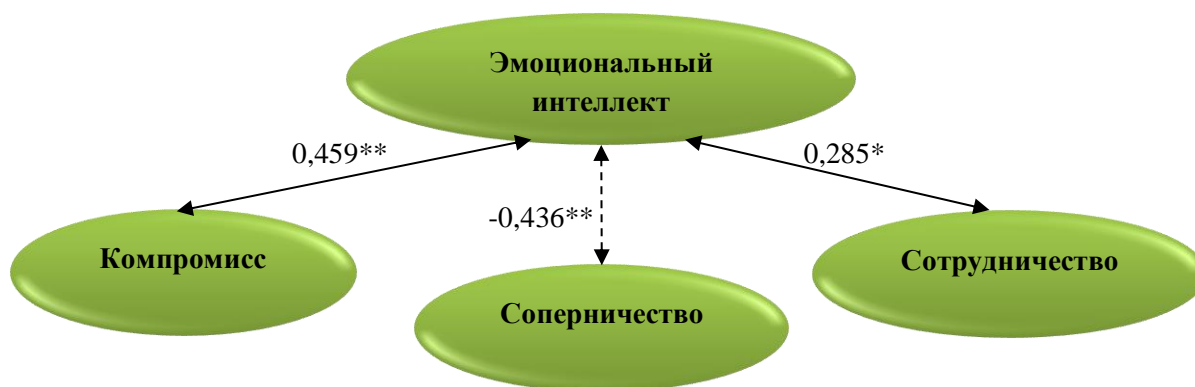


Рисунок 2. Корреляционные плеяды (составлено автором)

Так уровень эмоционального интеллекта значимо положительно коррелирует с такими стратегиями поведения в конфликте, как «компромисс» ( $r = 0,459$ ,  $p = 0,01$ ) и «сотрудничество» ( $r = 0,285$ ,  $p = 0,05$ ), т. е., чем более высокий уровень эмоционального интеллекта, тем более выражена стратегия компромисса и сотрудничества в конфликтной ситуации.

Уровень эмоционального интеллекта также отрицательно взаимосвязан с соперничеством ( $r = -0,436$ ,  $p = 0,01$ ). Следовательно, чем менее развит эмоциональный интеллект у студентов, тем более выражена стратегия соперничества в конфликте.

Таким образом, чем лучше студенты умеют выражать свои эмоции, управлять ими и контролировать выражение своих эмоций, чем более они дружелюбны, коммуникабельны, общительны, тем больше они способны идти на взаимные уступки в конфликтной ситуации, стараясь найти баланс в интересах конфликтующих сторон, и тем меньше им свойственно ставить свои интересы выше интересов соперников, используя любые методы для достижения победы в борьбе интересов.

Таким образом, в результате проведенного исследования можно сформулировать следующие выводы:

- студенты с низким уровнем эмоционального интеллекта более активны и предпочитают идти к разрешению конфликта основываясь на своих представлениях и опыте. Они не заинтересованы в сотрудничестве, ориентируются только на свои интересы, пренебрегая интересами других людей;
- студенты со средним уровнем эмоционального интеллекта в конфликтной ситуации идут на взаимные уступки. Они согласны на частичное удовлетворение собственных интересов в обмен на частичное достижение целей другой стороны;
- высокий уровень эмоционального интеллекта связан с доминирующей стратегией компромисса и сотрудничества в конфликтной ситуации;
- низкий эмоциональный интеллект у студентов связан с преобладанием стратегии соперничества в конфликте.

Полученные в результате исследования данные позволят не только прогнозировать действия отдельных студентов в разных ситуациях, но и, при необходимости могут быть использованы в психологической практике для совершенствования форм и методов консультативной работы, коррекционных психологических программ, как с отдельными студентами, так и группой.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Денисов О.И. Развитие конфликтологической компетентности руководителей: дис. ... канд. психол. наук: 19.00.13 – М., 2001. – 168 с.
2. Куприянов Р.В. Межличностные конфликты в диаде преподаватель – студент: монография. – Казань: КНИТУ. 2011. – 196 с.
3. Рогов Е.И. Личность в педагогической деятельности. – Ростов н/Д.: «Феникс», 1994. – 140 с.
4. Голынчик Е.О., Батхина А.А. Стратегии поведения в межличностном конфликте у студентов: кросс-культурное сравнение // Психологические исследования. 2017. Т.10, №53. С. 12. URL: <http://psystudy.ru> (дата обращения: 19.11.2019).
5. Третьяков К.Н., Шереметьева У.М., Куликова Н.В. Особенности реагирования студентов вузов в конфликтных ситуациях // Вестник РУДН. Серия: Социология. 2013. №2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-reagirovaniya-studentov-vuzov-v-konfliktnyh-situatsiyah> (дата обращения: 24.11.2019).
6. Черняева Т.В. Индивидуально-психологические детерминанты конфликтного поведения студентов вуза: дис. ... канд. псих. наук: 19.0.05. – Ярославль, 2008. – 196 с.
7. Добровидова Н.А. Взаимосвязь личностных особенностей студентов с доминирующей стратегией выхода из конфликтной ситуации // Вестник ВГУ. Серия: проблемы высшего образования. 2018. №4. С. 34–37.
8. Гомыранова О.Н. Развитие психологических механизмов регуляции межличностных конфликтов студентов технического вуза: дис. ... канд. псих. наук: 19.00.13. – Астрахань, 2007. – 188 с.
9. Игнатова Е.С. Психолого-педагогическое сопровождение преподавателей и студентов в конфликте: дис. ... канд. псих. наук: 19.00.07. – СПб., 2015. – 257 с.
10. Жолудева С.В., Пионтек А.В. Особенности профессиональной направленности студентов с разными стратегиями поведения в конфликте // Вестник евразийской науки. 2013. №3 (16). URL: <https://naukovedenie.ru/PDF/15pvn313.pdf> (дата обращения: 20.11.2019).
11. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ. 2000. – 551 с.
12. Синельникова Е.С. Эмоциональный интеллект как фактор взаимодействия в конфликте: кросс-культурный аспект: дис. ... канд. псих. наук: – 19.00.05. СПб, 2015. – 195 с.



**Vyshkvyrkina Mariya Aleksandrovna**

Southern federal university, Rostov-on-Don, Russia

E-mail: mavshkvyrkina@sfnedu.ru

## **Strategies of behavior in the conflict of students with different levels of emotional intelligence**

**Abstract.** The study of conflicts, the personal characteristics of their participants, factors affecting the formation and development of interpersonal and intergroup conflicts and other features, is a rather relevant problem of psychology, despite the variety of existing studies. The study of various aspects of this problem was carried out by both domestic and foreign scientists (G.M. Andreeva, A.A. Bodalev, A.Ya. Antsupov, A.I. Shipilov, I.E. Vorozheykin, A.Ya. Kibanov, D.K. Zakharov, K. Levin, H. Cornelius, S. Fair and others). The author provides a review of studies of various aspects of student behavior in conflict, and also reflects the results of an independent study aimed at studying the prevailing strategies of behavior in conflict of students with different levels of emotional intelligence.

The study was conducted using the methodology for diagnosing conflict behavior strategies (K.N. Thomas, adapted by N.V. Grishina) and the questionnaire for emotional intelligence (D.V. Lyusin). The respondents were young men and women aged 20–23 years studying at a university. As a result of the diagnosis of the level of emotional intelligence, two empirical research groups were identified: students with a low and medium level. An analysis of the prevailing student conflict behavior strategies revealed that students with a medium level of emotional intelligence in a conflict situation tend to compromise or collaborate, while students with a low level of emotional intelligence are prone to rivalry. The existence of a relationship between the level of emotional intelligence and the severity of various behavioral strategies in student conflict is also proved.

**Keywords:** conflict; conflict psychology; conflict behavior strategies; students; adolescence; emotional intelligence; level of emotional intelligence